

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF)

### Introducción

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional – INFOTEP, tiene entre sus prioridades resolver las necesidades e inquietudes de los ciudadanos con integridad, eficiencia, claridad y calidad en su servicio. Por esta razón, de manera trimestral tiene como objetivo realizar un informe donde se explica de forma clara las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencia y felicitaciones que han instado los ciudadanos y la eficiencia de la institución por resolver los requerimientos.

INFOTEP tiene como propósito garantizar que los servicios prestados a los ciudadanos respondan a sus necesidades y expectativas, facilitando el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la institución y a través de los distintos canales (ventanilla única de atención al Ciudadano, Pagina WEB, Canal telefónico).

El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

En busca de lo anterior, les presentamos a continuación el informe del segundo trimestre del año (abril, mayo y junio). Donde buscamos mostramos de manera clara y transparente las PQRSDF que llegan a nuestra Institución en este periodo, la eficiencia y eficacia con la que resolvemos sus solicitudes.

### Informe de PQRSDF

#### 1. Consolidado de las PQRSDF

Tipo de PQRSDF	No. de PQRSDF
Petición	52
Queja	1
Judiciales / Administrativas	1
Otras	41
<b>Total PQRD</b>	<b>95</b>



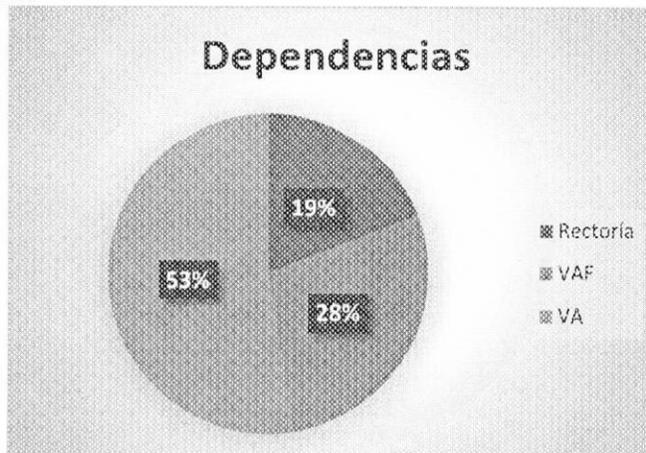
#### Análisis de Datos

En el segundo trimestre del 2021 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano 95 solicitudes, donde el 55% de estas fueron peticiones.

PA-GLAF-REG  
Versión: 01  
Fecha: 05-04-2021

## 2. PQRSDf Asignadas por Dependencias

Dependencia	No. de PQRD
Rectoría	18
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	27
Vicerrectoría Académica	50
<b>Total PQRD</b>	<b>95</b>

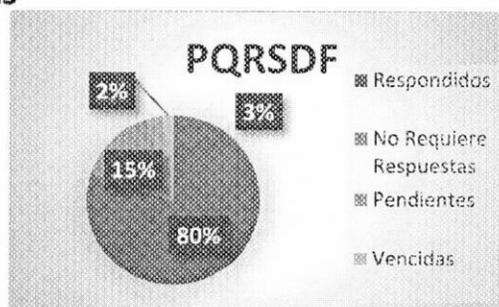


### Análisis de Datos

En el segundo trimestre del año 2021 el 53% de la PQRSDf asignadas fueron para la Vicerrectoría Académica.

## 3. PQRSDf Solucionadas, Pendientes y Vencidas

Estado de Correspondencia	No. de PQRSDf
Respondidos	76
No Requiere Respuestas	14
Pendientes	3
Vencidas	2
<b>Total PQRD</b>	<b>95</b>



### Análisis de Datos

En el segundo trimestre del año 2021 se solucionaron 80% de las PQRSDf dentro del rango del tiempo pertinente; 15% de las solicitudes no requieren respuesta, 3% de las solicitudes están pendientes y dentro del límite indicado para responder y 2% se vencieron antes de darle respuesta.



#### 4. PQRSDf sin Respuestas (términos vencidos)

Estado Respuesta PQRSDf	No. de PQRSDf
PQRSDf respondida	2
PQRSDf sin respuesta	
<b>Total PQRSDf</b>	<b>2</b>



#### Análisis de Datos

En el segundo trimestre del año 2021 tuvimos 2 solicitudes vencidas; las cuales fueron respondidas después de su vencimiento.

#### 5. Porcentaje de efectividad en tiempos de Respuestas PQRSDf por Dependencia

Dependencia	Tiempo Promedio
Rectoría	91%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	95%
Vicerrectoría Académica	100%
<b>Tiempo Promedio</b>	<b>95%</b>

#### Análisis de Datos

En el segundo trimestre del 2021, Las dependencias respondieron 95% de las solicitudes dentro del rango del tiempo estimado.



## 6. El Medio Utilizado por los Clientes para el envío de las PQRSDF

Medio de Envío de PQRSDF	No. de PQRSDF
Presencial	39
Correo Electrónico	56
<b>Total PQRSDF</b>	<b>95</b>



### Análisis de Datos

En el segundo trimestre del 2021 de las 95 solicitudes recibidas, el 41% fueron de manera presencial y el 59% fueron recibidas de manera electrónica. Haciendo un comparativo con el informe del primer trimestre, podemos notar que los ciudadanos están mostrando más disposición hacia los otros canales de recepción.

## 7. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

Tipos de Clientes y Partes Interesadas	No. de PQRSDF
Ciudadanos	5
Egresado	3
Empresa o Gremio Económico	5
Entes de Control	2
Estudiantes	33
Funcionario INFOTEP	2
Instituciones / Entidades Pública	28
Proveedor de Servicios	4
Otro	13
<b>Total PQRSDF</b>	<b>95</b>



### Análisis de Datos

En el segundo trimestre del 2021, El 35% de las solicitudes fueron de los estudiantes de la Institución.

## 8. Temas más consultados

Temas más Consultados	No. de Temas
Certificado de Estudio y laboral	16
Peticiones varias	52
Solicitud Cancelación de semestre	10
Otros	17
<b>Total PQRSDF</b>	<b>95</b>



### Análisis de Datos

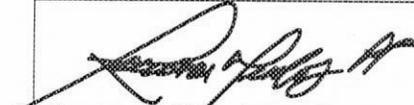
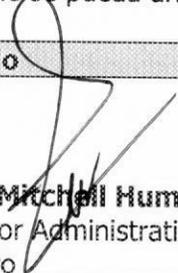
En el segundo trimestre del año 2021, los temas más solicitados son las peticiones con un el 55%, donde la mayoría son peticiones que competen a la vicerrectoría académica como lo es informes de grado, información sobre programas académicos, suspensión de semestre, entre otros.

### Conclusiones

Realizando un comparativo con el informe del primer trimestre podemos notar que el trabajo que está realizando INFOTEP para garantizar los servicios prestados a los ciudadanos está siendo efectivo, como se ve reflejado en los buenos tiempos de respuesta en la mayoría de las solicitudes. Este informe nos sirve de guía para corregir las falencias en las solicitudes no respondidas (en esta caso dos solicitudes) y de esta manera poder lograr que los ciudadanos tengan respuestas con claridad y eficiencia.

### Recomendaciones

La herramienta no nos permite ver las PQRSDF respondidas en términos vencidos, por lo que optamos a realizar ese punto de forma manual. Se le recomienda corregir lo correspondiente en el aplicativo para que en el próximo informe se pueda arrojar esa información.

Elaborado	Revisado	Aprobado
 <b>Rossana Mendoza Herrera</b> Apoyo en Vicerrectoría Administrativa y Financiera	 <b>Marlon Mitchell Humphries</b> Vicerrector Administrativo y Financiero	 <b>Silvia Montoya Duffis</b> Rectora

PA-GLAF-REG  
 Versión: 01  
 Fecha: 05-04-2021