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.

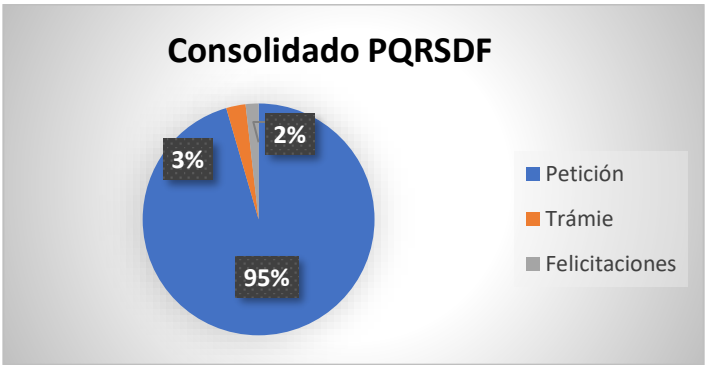
En busca de lo anterior, les presentamos a continuación el informe del tercer trimestre del año (julio, agosto y septiembre). Donde buscamos mostramos de manera clara y trasparente las PQRSDF que llegan a nuestra Institución en este periodo, la eficiencia y eficacia con la que resolvemos sus solicitudes.

Sarie Bay – Teléfonos: 5125916 – 5125770 – 5126607 – 5121350 Fax (098) 5125770
Página web: www.infotepsai.edu.co

Informe de PQRSDF

1. Consolidado de las PQRSDF

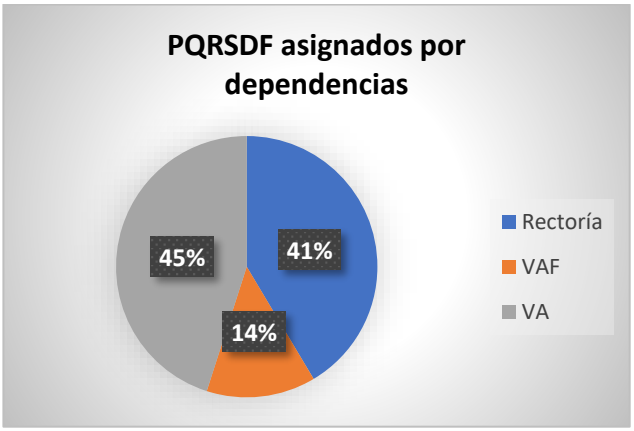
Tipo de Requerimiento	No. De Requerimiento
Petición	106
Trámite	3
Felicitaciones	2
Otras	0
Total	**111**



Análisis de Datos
En el tercer trimestre del 2021 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano 111 solicitudes, donde el 95% de estas fueron peticiones, 3% trámites y 2% felicitaciones

2. PQRSDF Asignadas por Dependencias

Dependencia	No. de PQRSDF
Rectoría	46
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	15
Vicerrectoría Académica	50
Total PQRSDF	**111**

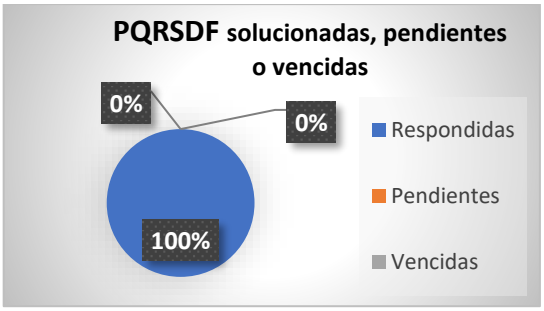


Análisis de Datos
En este trimestre, el 45% de los PQRSDF fueron asignados a la Vicerrectoría Académica, el 41% a rectoría y el 15% a Vicerrectoría Administrativa y Financiera. Haciendo un análisis de los tres informes de este año podemos notar que el 55% de los requerimientos que nos llegan a la institución son gestionados por la Vicerrectoría Académica.

Sarie Bay – Teléfonos: 5125916 – 5125770 – 5126607 – 5121350 Fax (098) 5125770
Página web: www.infotepsai.edu.co

3. PQRSDF Solucionadas, Pendientes y Vencidas

Estado de Requerimiento	No. de PQRSDF
Solucionadas	111
Pendientes	0
Vencidas	0
Total PQRSDF	**111**



Análisis de Datos
En el tercer trimestre del año 2021 se solucionaron el 100% de las PQRSDF que llegaron a las instituciones. El 97% de estos requerimientos se contestaron dentro del rango del tiempo estipulado y 3% se contestaron fuera de tiempo.

4. PQRSDF sin respuestas y/o respondidas fuera de tiempo

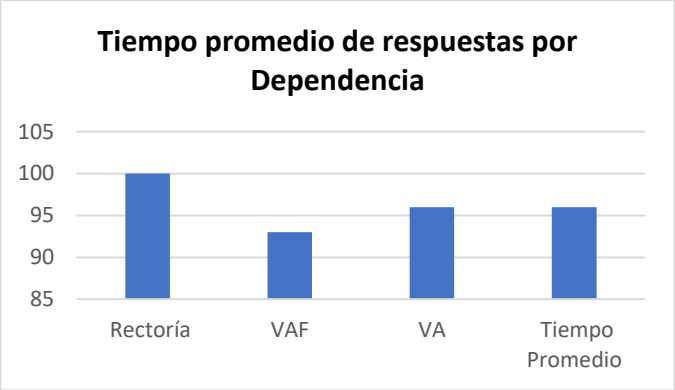
Estado Respuesta PQRSDF	No. de PQRSDF
PQRSDF respondida fuera de tiempo	3
PQRSDF sin respuesta	0
Total PQRSDF	**3**

Análisis de Datos
En el tercer trimestre del año 2021 tuvimos 3 solicitudes que se respondieron fuera del tiempo establecido y hasta el corte del 30 de septiembre se había dado respuestas a todas las PQRSDF.

Sarie Bay – Teléfonos: 5125916 – 5125770 – 5126607 – 5121350 Fax (098) 5125770
Página web: www.infotepsai.edu.co

5. Promedio de Respuestas PQRSDF por Dependencia

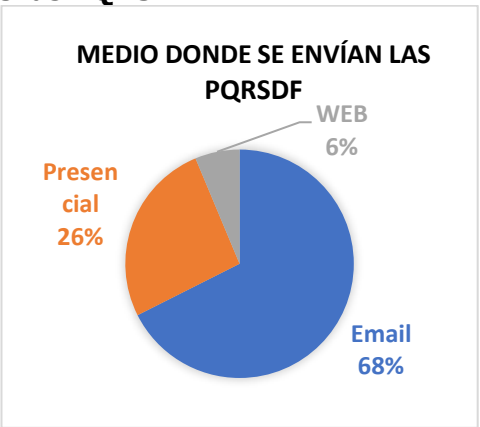
Dependencia	Tiempo Promedio
Rectoría	100%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	93%
Vicerrectoría Académica	96%
Tiempo Promedio	**96%**



Análisis de Datos
En el tercer trimestre del 2021, Las dependencias respondieron 96% 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	29
Correo Electrónico	75
WEB	7
Total PQRSDF	**111**

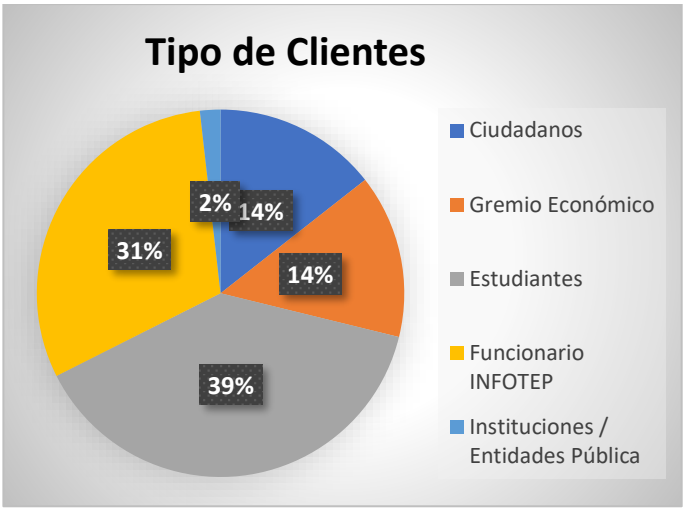


Análisis de Datos
En el tercer trimestre del 2021 de las 111 solicitudes recibidas, el 68% fueron por correo electrónico, el 26% fueron recibidas de manera presencial y el 6% por la página WEB.

Sarie Bay – Teléfonos: 5125916 – 5125770 – 5126607 – 5121350 Fax (098) 5125770
Página web: www.infotepsai.edu.co

7. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

Tipos de Clientes y Partes Interesadas	No. de PQRSDF
Ciudadanos	16
Empresa o Gremio Económico	16
Estudiantes	43
Funcionario INFOTEP	34
Instituciones / Entidades Pública	2
Total PQRSDF	**111**



Análisis de Datos
En el tercer trimestre del 2021, El 39% de las solicitudes fueron de los estudiantes de la Institución. Realizando un comparativo con los otros informes, nos damos cuenta que los estudiantes son los que más hacen requerimientos.

8. Temas más consultados

Temas más Consultados	No. de Temas
Solicitudes varias Funcionarios	34
Solicitudes varias Estudiantes	43
Peticiones	34
Total PQRSDF	**111**

Análisis de Datos
En el tercer trimestre del año 2021, el 39% de los temas son requeridos por los estudiantes: certificados de estudios, información de programas, prorroga de programas académicos, etc. El 31% de los temas son requeridos por los funcionarios de la institución y el 31% son peticiones de los ciudadanos, gremio económico, instituciones y entidades públicas.

Sarie Bay – Teléfonos: 5125916 – 5125770 – 5126607 – 5121350 Fax (098) 5125770
Página web: www.infotepsai.edu.co

Conclusiones

INFOTEP trabaja arduamente para garantizar que la política de atención al ciudadano y los servicios prestados sean atendidos en lenguaje claro y en el tiempo pertinente. En base a lo anterior; y realizando un comparativo con los informes anteriores, podemos notar que la Institución tuvo una mejora continua hasta llegar al punto donde respondimos todos los requerimientos del trimestre de manera clara y pertinente, resolviendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

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

Sarie Bay – Teléfonos: 5125916 – 5125770 – 5126607 – 5121350 Fax (098) 5125770
Página web: www.infotepsai.edu.co