

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF) - Cuatro Trimestre 2021

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).

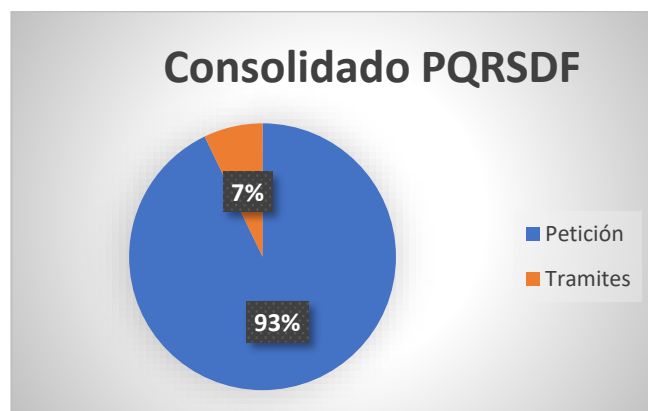
El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

En busca de lo anterior, les presentamos a continuación el informe del cuarto trimestre del año (octubre, noviembre y diciembre). 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 Requerimiento	No. De Requerimiento
Petición	104
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Tramites	8
Otras	0
Total	112

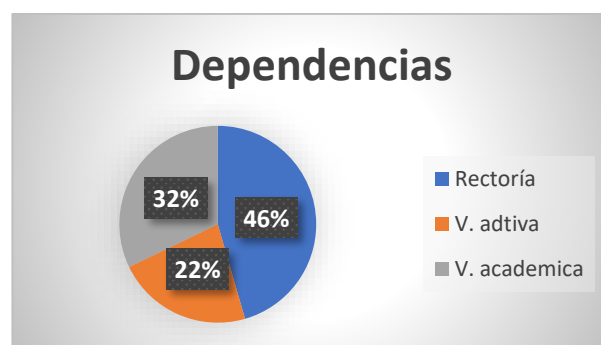


Análisis de Datos

En el cuarto trimestre del 2021 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano 112 solicitudes, donde el 93% de estas fueron peticiones, 7% trámites. Con un volumen promedio de 38 PQRSDF radicadas por cada mes, traducido en 2 PQRSDF por día hábil.

2. PQRSDF Asignadas por Dependencias

Dependencia	No. de PQRSDF
Rectoría	51
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	25
Vicerrectoría Académica	36
Total PQRSDF	112



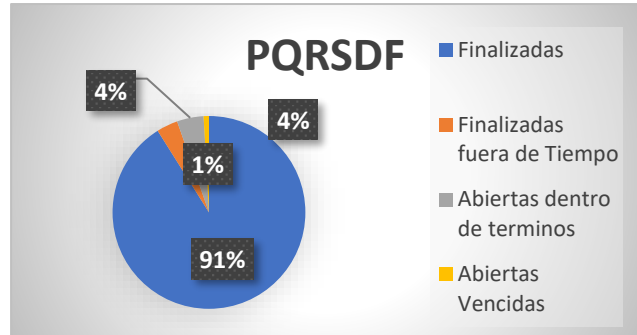
Análisis de Datos

En este último trimestre, el 46% de los PQRSDF fueron asignados a la Rectoría, el 32% a vicerrectoría académica y el 22% a Vicerrectoría Administrativa y Financiera. Para este periodo la

mayoría de los requerimientos que llegaron a la institución fueron gestionados por la Rectoría con un volumen muy cerca a la mitad del total de los requerimientos.

3. PQRSDF Solucionadas, Pendientes y Vencidas

Estado de Requerimiento	No. de PQRSDF
Finalizadas a tiempo	102
Finalizadas fuera de tiempo	4
Abiertas dentro de términos de respuesta	5
Abiertas vencidas	1
Total PQRSDF	112

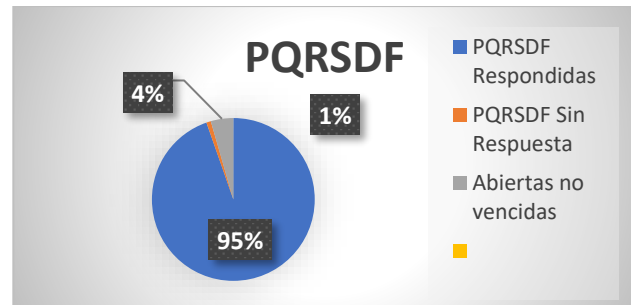


Análisis de Datos

En el cuarto trimestre del año 2021 se dio respuesta dentro de los términos de tiempo y oportunidad al 91% de las PQRSDF que llegaron a la institución. El 4% corresponde a las que se finalizaron fuera de tiempo y el 1 % sin respuesta y ya vencida. Por ultimo el 4% que estas abiertas pero aun con termino de tiempo para su respectiva respuesta.

4. PQRSDF sin Respuestas (términos vencidos)

Estado Respuesta PQRSDF	No. de PQRSDF
PQRSDF respondida	106
PQRSDF sin respuesta	1
PQRSDF Abiertas no vencidas	5
Total PQRSDF	112



Análisis de Datos

En el cuarto trimestre del año 2021 del total de las PQRSDF radicadas se dieron por finalizadas el 95%, el 5% restante corresponde al 4% de PQRSDF abiertas no vencidas y el 1% a vencidas no respondida y abierta.

5. Oportunidad en Tiempo Promedio de Respuestas PQRSDF por Dependencia

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Tiempo Promedio
Rectoría	32	32	100%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	44	36	95.5%
Vicerrectoría Académica	18	17	81.9%
Tiempo Promedio			90.4%

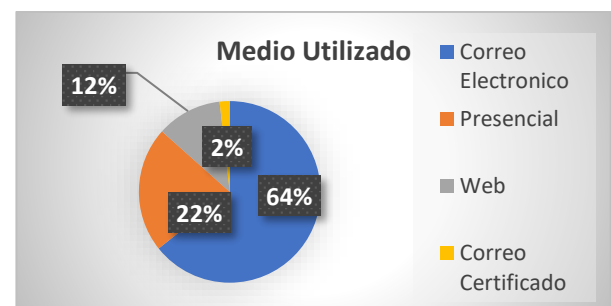


Análisis de Datos

En el cuarto trimestre del 2021, se reporta dentro del indicador de oportunidad de mejora el 100% de oportunidad en respuesta de la rectoría lo cual es un excelente resultado, seguido de la vicerrectoría administrativa con una oportunidad de respuesta de 95,5% y por último la vicerrectoría académica con una oportunidad del 81.9%, el cual se debe analizar y proponer estrategias de mejora.

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

Medio de Envío de PQRSDF	No. de PQRSDF
Presencial	25
Correo Electrónico	72
WEB	13
Correo Certificado	2
Total PQRSDF	112

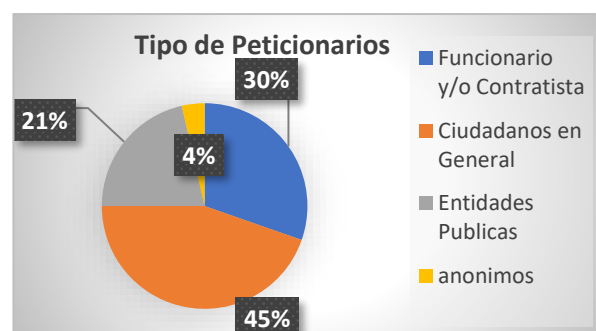


Análisis de Datos

En el cuarto trimestre del 2021 de las 112 solicitudes recibidas, el 64% fueron por correo electrónico, el 22% fueron recibidas de manera presencial, el 12% por la página WEB y el 2% por correo certificado.

7. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

Tipos de Clientes y Partes Interesadas	No. de PQRSDf
Funcionario y/o Contratista INFOTEP	34
Ciudadanos en General (Estudiantes y Gremios Económicos)	50
Instituciones / Entidades Pública	24
Anónimos	4
Total PQRSDf	112

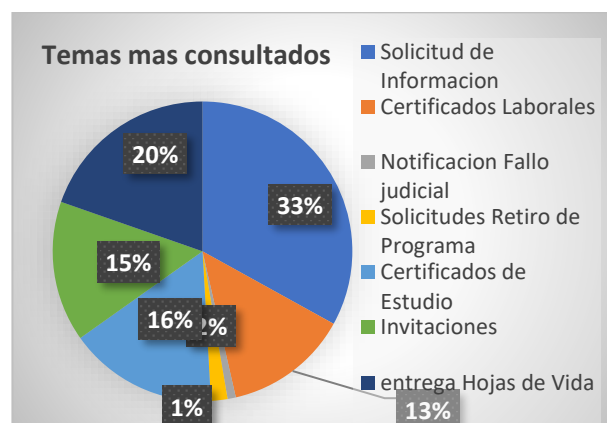


Análisis de Datos

En el cuarto trimestre del 2021, El 45% de las solicitudes fueron de los ciudadanos en general el cual comprende estudiantes y gremios económicos, seguido con el 30% funcionarios y Contratistas, el 21% a requerimientos de Entidades Públicas y un 4% correspondientes anónimos.

8. Temas más consultados

Temas más Consultados	No. de Temas
Solicitudes de información	37
Solicitudes de certificados Laborales	15
Notificación Fallo Judicial	1
Solicitudes de Retiro de Programa Académico	2
Solicitudes de Certificados de Estudio	18
Invitaciones	17
Entrega de Hojas de Vida	22
Total PQRSDf	112



Análisis de Datos

En el cuarto trimestre del año 2021, el porcentaje de Distribución de los temas mas consultados o requeridos a través de las PQRSDf radicadas en la entidad, atendieron un 33%

a solicitudes de Información, 20% entrega de Hojas de vida, seguido de certificaciones de estudio con un 16% y laborales con un 15%.

Conclusiones

1. Se requiere mejorar el porcentaje de oportunidad en las Respuestas a los requerimientos en el área de Gestión Académica.
2. El volumen de radicación de PQRSDF en la Institución corresponde a 38 PQRSDF radicadas por cada mes, traducido en 2 PQRSDF por día hábil, lo cual nos permitirá ser mas oportunos en el trámite y gestión de las mismas.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Lady Julieth Malagon Jessie Prof. En Calidad	Marlon Mitchell Humphries Vicerrector Administrativo y Financiero	Silvia Montoya Duffis Rectora