

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF) - primer Trimestre 2022

Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés – INFOTEP durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de marzo de 2022, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en la Institución.

El 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, correo electrónico, Pagina WEB y| Canal telefónico).

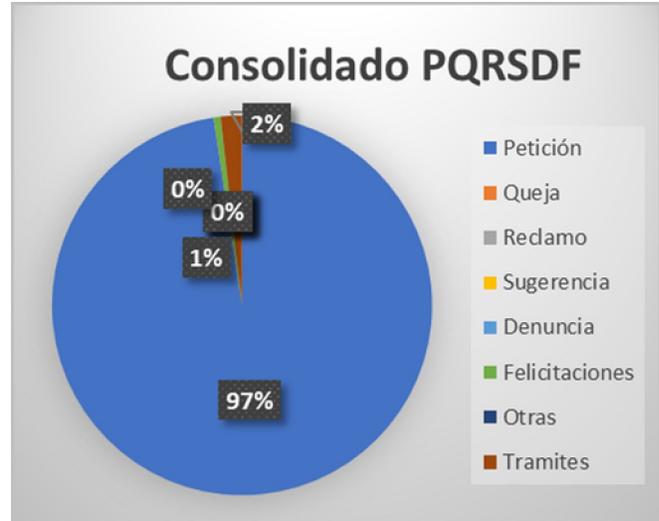
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSDF. De igual manera se señalan los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos.

Finalmente, y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor entre las diferentes dependencias.

Informe de PQRSDf

1. Consolidado de las PQRSDf

Tipo de Requerimiento	No. De Requerimiento
Petición	162
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	1
Tramites	3
Otras	0
Total	166



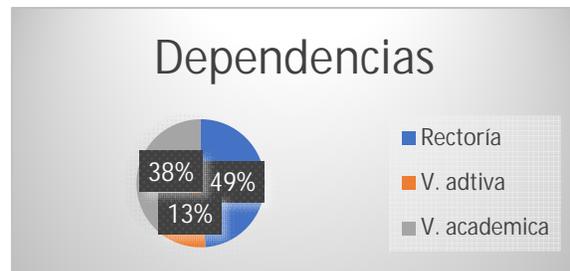
Análisis de Datos

En el primer trimestre del 2022 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano 166 requerimientos, Distribuidos así: 162 peticiones que representan un 95% de los requerimientos, 3 solicitudes de trámites con un 2% y, por último, se recepcionó una 1 felicitación correspondiente al 1% del total de requerimientos recibidos. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos, sugerencias ni denuncias.

2. PQRSDf Asignadas por Dependencias

El presente reporte corresponde a los requerimientos radicados durante el trimestre entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2022.

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	81
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	22
Vicerrectoría Académica	63
Total PQRSDf	166



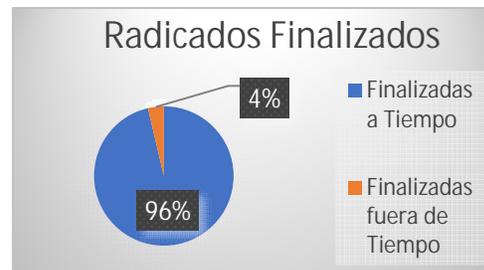
Análisis de Datos

Durante el trimestre evaluado, el 49% de los PQRSDF que se presentaron fueron asignados a la Rectoría, el 38% a vicerrectoría académica y el 13% 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 correspondiente muy cerca a la mitad del total de los requerimientos.

3. PQRSDF Radicados Finalizadas

La información reportada en este apartado corresponde al reporte de las PQRSDF que se contestaron del total recibidas al corte de la fecha de realización de este informe.

Estado de Requerimiento	No. de PQRSDF
Finalizadas a tiempo	158
Finalizadas fuera de tiempo	6
Total	164



Análisis de Datos

En el primer trimestre del año 2022 se dio respuesta a 164 PQRSDF dentro de los cuales 158 fueron finalizadas dentro de los términos de tiempo y oportunidad con 96% , y seis 6 fueron finalizadas fuera de tiempo el cual corresponden a un 4%.

4. PQRSDF Radicados sin Finalizar

La información reportada en este apartado corresponde al reporte de las PQRSDF que no se contestaron del total recibidas al corte de la fecha de realización de este informe.

Estado Respuesta PQRSDF	No. de PQRSDF
PQRSDF con respuesta	1
PQRSDF sin respuesta	1
Total	2



Análisis de Datos

Por otra parte, es preciso señalar que, dentro del trimestre, del número total de PQRSDf recibidas, se evidencia que de dos (2) de los documentos radicados, uno (1) de ellos no fue proyectada su respuesta, y el otro no fue respondido. Por lo anterior, ninguno de las anteriores fue finalizada, para el respectivo envío de la respuesta al peticionario, dentro de los términos señalados en la ley.

5. Oportunidad en Tiempo Promedio de Respuestas PQRSDf por Dependencia

La información presentada concierne al reporte de oportunidad de respuesta de los requerimientos finalizados en el periodo de enero a marzo del 2022. Es importante aclarar que los requerimientos radicados o creados en el mes anterior al trimestre (diciembre), es posible que se encuentren incluidos al presente reporte.

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Tiempo Promedio
Rectoría	103	103	100%
Vicerrectoría	64	59	92.187%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	27	21	77.777%
Tiempo Promedio			94.329%



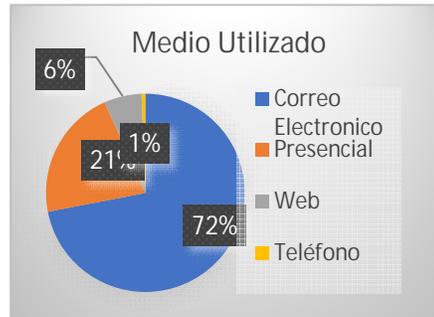
Análisis de Datos

En el primer trimestre del 2022, se reporta que para del indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSDf, la dependencia de rectoría tuvo un excelente resultado al contestar todas dentro de los términos de ley; seguido se observa la vicerrectoría académica con una oportunidad del 92.19% obteniendo una mejoría con relación al cuarto trimestre 2021 y por último la vicerrectoría administrativa con una disminución al 77.78% en comparación al último trimestre.

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

A continuación, se detalla el total de PQRSDF registradas por los diferentes canales de atención en el trimestre analizado:

Medio de Envío de PQRSDF	No. de PQRSDF
Presencial	35
Correo Electrónico	118
WEB	10
Teléfono	1
Total	166

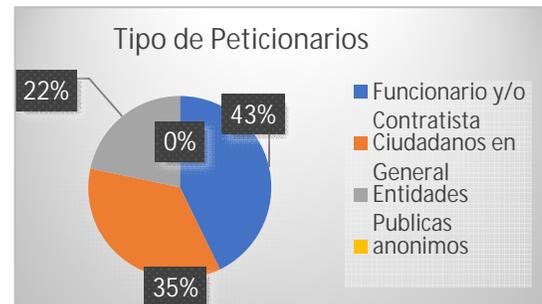


Análisis de Datos

Conforme a los datos registrados durante el primer trimestre del 2022, se recibieron 166 solicitudes, de las cuales el 72% fueron por correo electrónico, el 21% fueron recibidas de manera presencial, el 6% por la página WEB y el 1% por correo certificado.

7. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

Tipos de Clientes y Partes Interesadas	No. de PQRSDF
Funcionario y/o Contratista INFOTEP	71
Ciudadanos en General (Estudiantes y Gremios Económicos)	59
Instituciones / Entidades Pública	36
Anónimos	0
Total, PQRSDF	166



Análisis de Datos

En el primer trimestre del 2022, El 43% de las solicitudes fueron realizadas por los ciudadanos en general el cual comprende estudiantes y gremios económicos, seguido con el 35% las realizadas por los funcionarios y Contratistas, el 22% a requerimientos de Entidades Públicas y durante el trimestre no se radicaron solicitudes de tipo anónimo.

8. Temas más consultados



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

Temas más Consultados	No. de Temas
Calendario escolar	2
Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo	2
Certificado de ingresos y retenciones	1
Certificado laboral	5
Comunicaciones MEN	1
Felicitaciones	1
Hojas de vida (documentación / copias)	60
Invitaciones	17
Necesidades educativas especiales	10
Nivelación y homologación de administrativos	9
Notificación fallo judicial	1
Permisos	5
Propuestas de entidades oficiales y privadas	2
Refrendación certificados de estudios	8
Retiro de estudiantes o traslados a otros establecimientos educativos.	9
Solicitud de información	28
Sugerencias	1
Tiempo escolar	4
Total	166

Análisis de Datos

En el primer trimestre del año 2022, el porcentaje de Distribución de los temas más consultados o requeridos a través de las PQRSDF radicadas en la entidad, se encuentran en 36% hojas de vida, solicitudes de Información en 17%, en 10% invitaciones, necesidades educativas especiales en un 6%.

Conclusiones

1. Se requiere mejorar el porcentaje de oportunidad en las respuestas a los requerimientos en el área de Vicerrectoría Administrativa y Financiera, lo cual nos permitirá ser más oportunos en el trámite y gestión de las mismas.
2. El volumen de radicación de PQRSDF en la Institución corresponde a 55 PQRSDF radicadas en promedio por cada mes.
3. Durante el primer trimestre no se presentaron traslado por competencia de PQRSDF a otras entidades públicas.
4. Dado que los requerimientos que aparece sin respuesta, se recomienda revisar la causa que dio origen a la misma, a efectos de establecer si se requiere implementar alguna acción correctiva.
5. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue correo electrónico con un total de 118, equivalente al 72%.
6. Se recomienda a las dependencias, tener en cuenta los términos de respuesta de las PQRSDF radicadas y que se le fueron asignados para su respectiva respuesta dentro los términos de ley.

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Janelle Forbes Suárez Prof. En Calidad	 Marlon Mitchell Humphries Vicerrector Administrativo y Financiero	 Silvia Montoya Duffis Rectora