

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF) - segundo 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 Abril al 30 de Junio 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 (ejemplo: ventanilla única de atención al Ciudadano, correo electrónico, Pagina WEB y Canal telefónico).

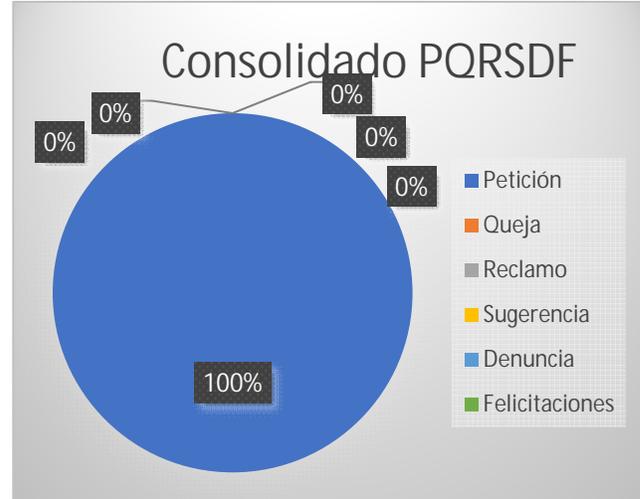
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y 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	164
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Total	164



Análisis de Datos

En el segundo trimestre del 2022 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano 164 requerimientos, donde el 100% son peticiones definidas en diferentes ejes temáticos.

Durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos, sugerencias ni denuncias.

Es importante resaltar que se radicaron 4 felicitaciones de las cuales los ejes temáticos corresponden a otro tipo de requerimiento (petición), por lo cual al realizar el presente informe se clasifican en el requerimiento correspondiente.

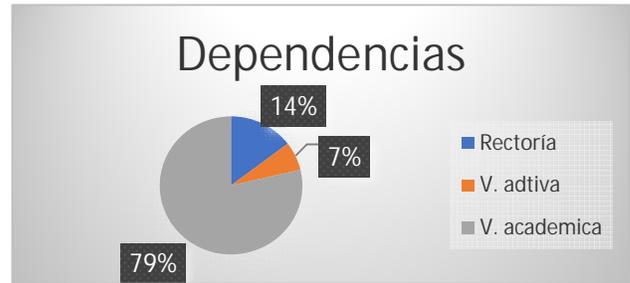
2. PQRSDf Asignadas por Dependencias

El presente reporte corresponde a los requerimientos radicados durante el trimestre entre el 01 de abril al 30 de junio de 2022.

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	24
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	11

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

Vicerrectoría Académica	129
Total PQRSDF	164



Análisis de Datos

Durante el trimestre evaluado, el 14% de los PQRSDF que se presentaron fueron asignados a la Rectoría, el 7% a Vicerrectoría Administrativa y Financiera, podemos observar que para este periodo alrededor del 79% de los requerimientos que llegaron a la institución fueron asignados a Vicerrectoría Académica considerándose un volumen considerable representando más de la mitad del total de los requerimientos recepcionados en la institución.

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	162
Finalizadas fuera de tiempo	2
Total	164



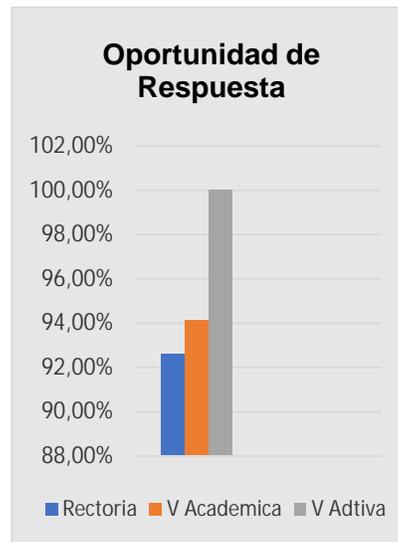
Análisis de Datos

En el segundo trimestre del año 2022 se dio respuesta a 164 PQRSDF dentro de los cuales 162 fueron finalizadas dentro de los términos de tiempo y oportunidad con 99%, y dos 2 fueron finalizadas fuera de tiempo el cual corresponden a un 1%.

4. Oportunidad de Respuestas PQRSDF por Dependencia

La información presentada concierne al reporte de oportunidad de respuesta de los requerimientos finalizados en el periodo de abril a junio del 2022.

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	27	25	92.592%
Vicerrectoría Académica	34	32	94.117%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	18	18	100%
Tiempo Promedio			94.936 %



Análisis de Datos

En el segundo trimestre del 2022, se reporta que para del indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSDF, la dependencia de Vicerrectoría administrativa y financiera tuvo un excelente resultado al contestar todas dentro de los términos de ley; seguido se observa la vicerrectoría académica con una oportunidad del 94,117% obteniendo una mejoría con relación al primer trimestre 2022 y por último la Rectoría con una disminución al 92,592% en comparación al trimestre anterior.

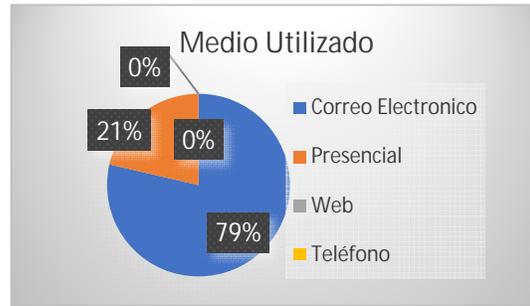
Es importante aclarar que en el reporte de oportunidad se evidencian los requerimientos vencidos dentro el trimestre, teniendo en cuenta que dentro del periodo evaluado se radican requerimientos que tienen fecha de vencimiento el siguiente trimestre, por ende, no son incluidos en el índice de oportunidad del periodo en referencia.

5. 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	129
WEB	0
Teléfono	0
Total	164

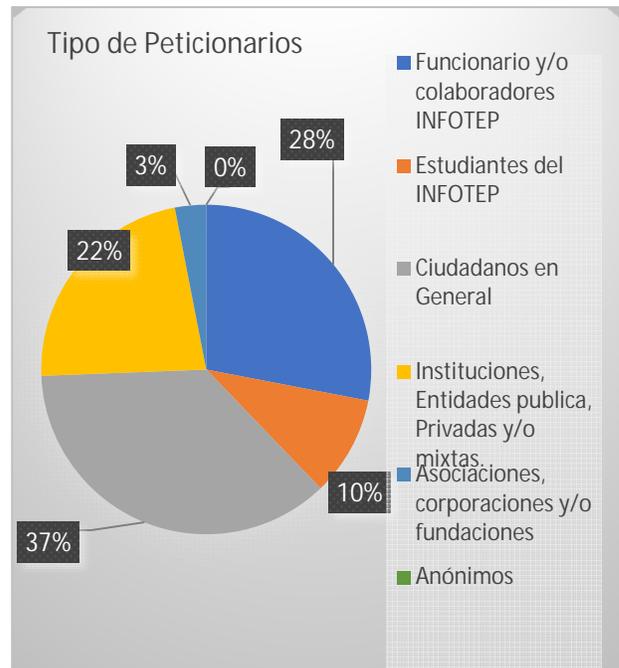


Análisis de Datos

Conforme a los datos registrados durante el segundo trimestre del 2022, se recibieron 164 solicitudes, de las cuales el 79% fueron por correo electrónico, el 21% fueron recibidas de manera presencial, el 0% por la página WEB y el 0% teléfono.

6. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

Tipos de clientes	No. de PQRSDF
Funcionario y/o colaboradores INFOTEP	46
Estudiantes del INFOTEP	16
Ciudadanos en General	60
Instituciones, Entidades publica, Privadas y/o mixtas.	37
Asociaciones, corporaciones y/o fundaciones	5
Anónimos	0
Total, PQRSDF	164

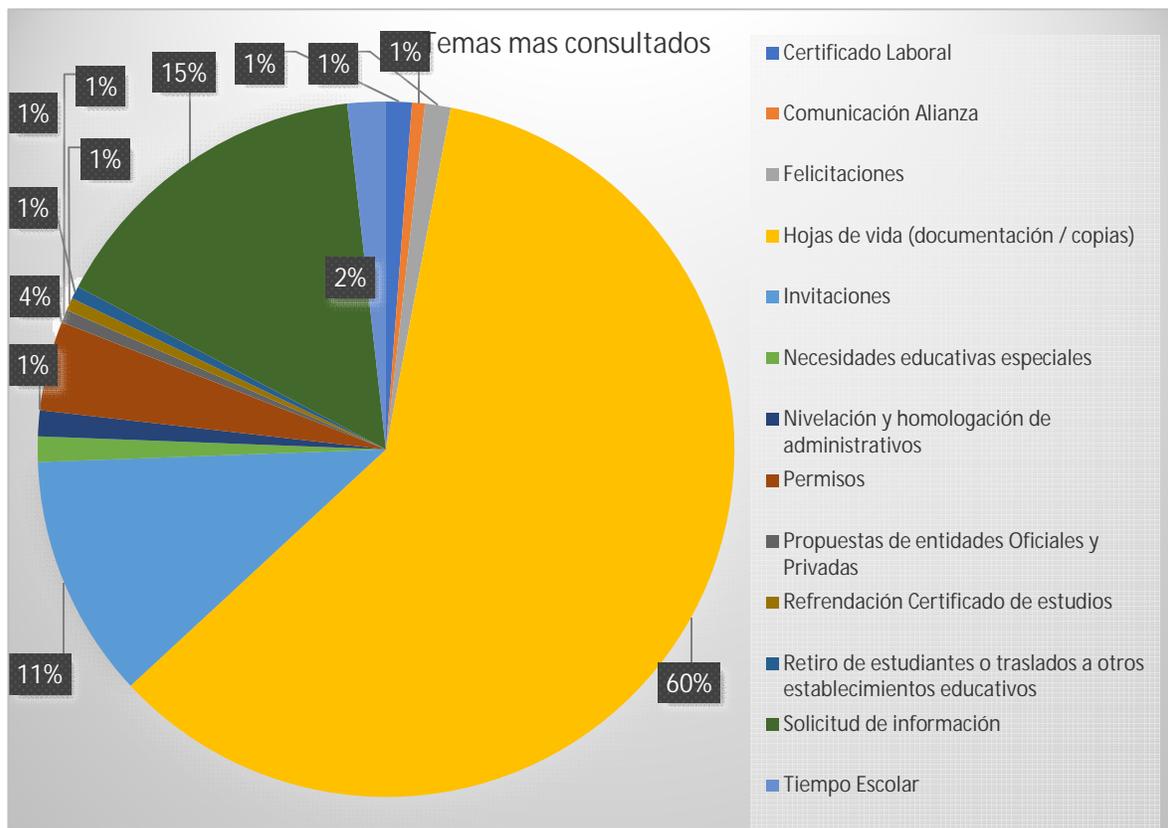


Análisis de Datos

En el segundo trimestre del 2022, El 37% de las solicitudes fueron realizadas por los ciudadanos en general, seguido de funcionarios y/o colaboradores de la entidad con un 28%, el 22% a requerimientos de Instituciones, Entidades Públicas, privadas y/o mixtas, 10% se recepcionaron solicitudes por parte de los estudiantes, y con un 3% fue de asociaciones, corporaciones y/o fundaciones.

Durante el trimestre no se recepcionaron requerimientos de tipo anónimo.

7. Temas más consultados



Temas más Consultados	No. de Temas
Certificado Laboral	2
Comunicación Alianza	1
Felicitaciones	0

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

Hojas de vida (documentación / copias)	101
Invitaciones	19
Necesidades educativas especiales	2
Nivelación y homologación de administrativos	2
Permisos	7
Propuestas de entidades Oficiales y Privadas	1
Refrendación Certificado de estudios	1
Retiro de estudiantes o traslados a otros establecimientos educativos	1
Solicitud de información	26
Tiempo Escolar	3
Total	164

Análisis de Datos

En el segundo 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 60% hojas de vida (documentación/copias), solicitudes de Información en 15%, en 11% invitaciones, 4% permisos, tiempo escolar en un 2% y finalizando con un 1% los temas tales como certificado laboral, comunicación alianza, necesidades educativas, nivelación entre otros.

Conclusiones

1. El volumen de radicación de PQRSDF en la Institución corresponde a 54 requerimientos en promedio por cada mes.
2. Durante el segundo trimestre no se presentaron traslado por competencia de PQRSDF a otras entidades públicas.
3. Se requiere mejorar el porcentaje de oportunidad en las respuestas a los requerimientos en el área de Rectoría, lo cual nos permitirá ser más oportunos en el trámite y gestión de las mismas.
4. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue correo electrónico con un total de 129, equivalente al 79%.
5. Realizar un análisis con el procedimiento de radicación teniendo en cuenta que para el presente trimestre se radicaron requerimientos de felicitaciones los cuales al ser revisado los ejes temáticos corresponden a otro tipo de requerimiento (petición), por

lo cual al realizar el presente informe se clasifican en el requerimiento correspondiente.

6. El índice de oportunidad la dependencia de vicerrectoría administrativa y financiera refleja 100% de mejoría en respuesta oportuna a los requerimientos asignados.
7. 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