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

Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia – INFOTEP durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 30 de septiembre 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.

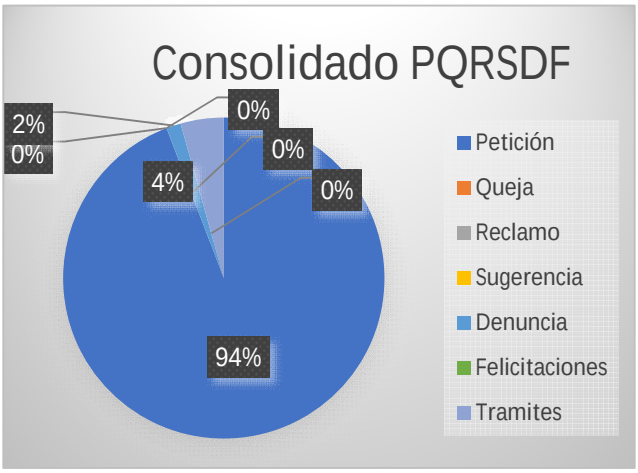
Sarie Bay – Teléfonos: 5125916 – 5125770 – 5126607 – 5121350 Fax (098) 5125770
Página web: www.infotepsai.edu.co

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	65
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	1
Felicitaciones	0
Tramite	3
Total	69



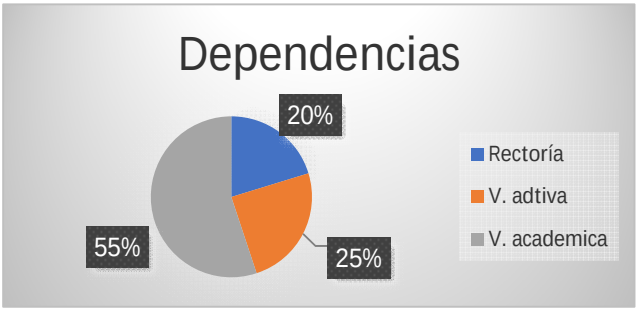
Análisis de Datos
En el tercer trimestre del 2022 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano 69 requerimientos, donde el 94% son peticiones definidas en diferentes ejes temáticos. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos ni sugerencias. Por último, se recepcionó una 1 denuncia correspondiente al 2% del total de requerimientos recibidos.

2. PQRSDF Asignadas por Dependencias

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

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

Dependencia	No. de PQRSDF
Rectoría	14
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	17
Vicerrectoría Académica	38
Total PQRSDF	69

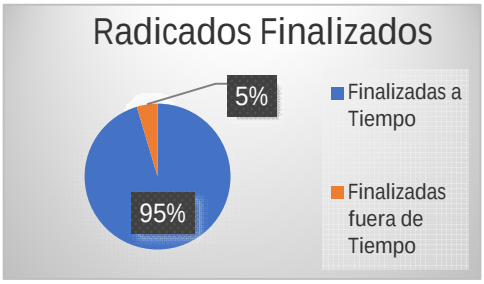


Análisis de Datos
Durante el trimestre evaluado, el 20% de los PQRSDF que se presentaron fueron asignados a la Rectoría, el 25% a Vicerrectoría Administrativa y Financiera. Por otra parte, podemos observar que para este periodo alrededor del 55% de los requerimientos que llegaron a la institución fueron asignados a Vicerrectoría Académica, considerándose un volumen que representa 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	62
Finalizadas fuera de tiempo	3
Total	65



Análisis de Datos
En el tercer trimestre del año 2022 se dio respuesta a 65 PQRSDF dentro de los cuales 62 fueron finalizadas dentro de los términos de tiempo y oportunidad con 95%, y dos 3 fueron finalizadas fuera de tiempo el cual corresponden a un 5%.

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

4. PQRSDF Radicados sin Finalizar

La información reportada en este apartado corresponde al reporte de las PQRSDF que fueron radicadas dentro del trimestre y que a la fecha de reporte no se encuentran vencidas

Estado Respuesta PQRSDF	No. de PQRSDF
PQRSDF con respuesta	1
PQRSDF sin respuesta	3
Total	4

Análisis de Datos
Por otra parte, es preciso señalar que, dentro del trimestre, del número total de requerimientos radicados, cuatros no obtuvieron respuesta dentro del periodo de reporte toda vez que aun cumplían con el tiempo estipulado para dar trámite de respuesta. De lo anteriormente mencionado se evidencia que uno (1) de los documentos radicados, fue proyectada su respuesta sin finalizar el proceso con un 25% y tres (3) requerimientos sin respuesta con un 75%, que a la fecha del presente reporte aún se encontraban a tiempo para tramitar respuesta dentro los términos de ley.

5. Oportunidad de Respuestas PQRSDF por Dependencia

La información presentada concierne al reporte de oportunidad de respuesta de los requerimientos finalizados a tiempo en el periodo entre julio a septiembre del 2022.

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	12	12	100%
Vicerrectoría Académica	136	134	98.529%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	16	15	93.75%
Tiempo Promedio			98.170 %

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

Análisis de Datos
En el tercer 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 constar todos los requerimientos dentro los términos de ley; seguido se observa la vicerrectoría académica con una oportunidad del 98.529% obteniendo una mejoría con relación al segundo trimestre 2022 y por último la Vicerrectoría Administrativa y financiera con 93.75% obteniendo una disminución 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.

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:

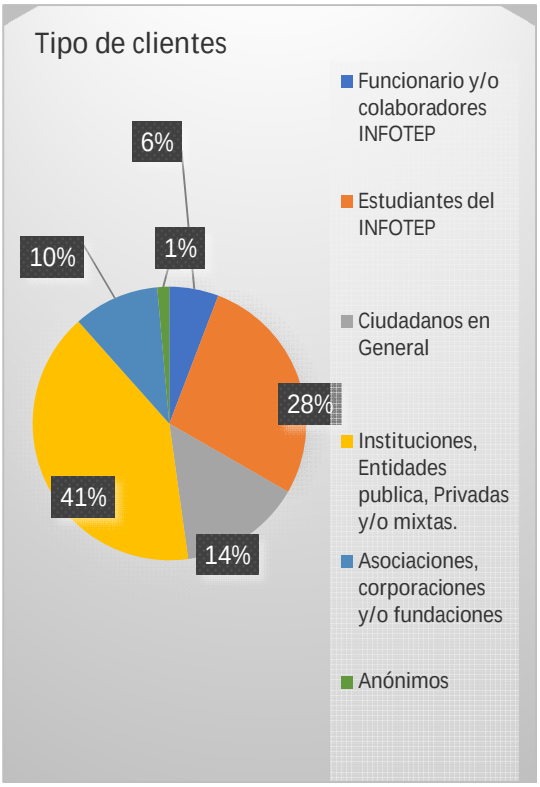
Medio de Envío de PQRSDF	No. de PQRSDF
Presencial (personal)	28
Correo Electrónico	32
WEB	9
Teléfono	0
Total	69

Análisis de Datos
Conforme a los datos registrados durante el tercer trimestre del 2022, se recepcionaron 69 solicitudes, de las cuales el 46% fueron por correo electrónico, el 41% fueron recibidas de manera presencial, el 13% por la página WEB y por vía telefónica no se presentaron requerimientos.

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

7. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

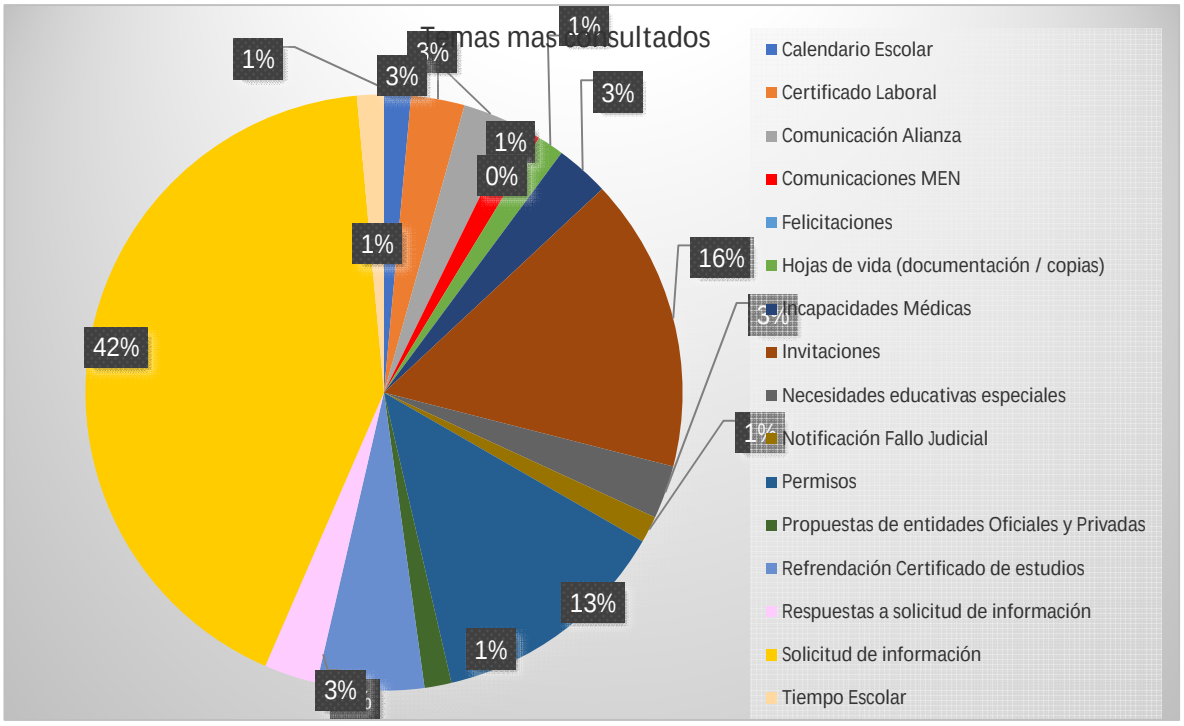
Tipos de clientes	No. de PQRSDF
Funcionario y/o colaboradores INFOTEP	4
Estudiantes del INFOTEP	19
Ciudadanos en General	10
Instituciones, Entidades publica, Privadas y/o mixtas.	28
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	7
Anónimos	1
Total, PQRSDF	69



Análisis de Datos
En el tercer trimestre del 2022, el 41% de las solicitudes fueron realizadas por instituciones, entidades públicas, privadas y/o mixtas, seguido de estudiantes de la institución con un 28%, el 14% a requerimientos de ciudadanía en general, 10% se recepcionaron solicitudes por parte de los funcionarios y/o colaboradores de la entidad, con un 6% fue de asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones y para finalizar con el 1% se presentó un requerimiento anónimo.

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

8. Temas más consultados



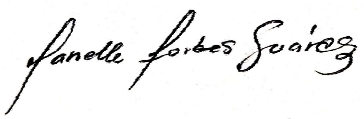
Temas más Consultados	No. de Temas
Calendario Escolar	1
Certificado Laboral	2
Comunicación Alianza	2
Comunicaciones MEN	1
Felicitaciones	0
Hojas de vida (documentación / copias)	1
Incapacidades Médicas	2
Invitaciones	11
Necesidades educativas especiales	2
Notificación Fallo Judicial	1
Permisos	9
Propuestas de entidades Oficiales y Privadas	1
Refrendación Certificado de estudios	4
Respuestas a solicitud de información	2
Solicitud de información	29
Tiempo Escolar	1
Total	69

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

Análisis de Datos
En el tercer 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 42% solicitudes de Información, en 16% invitaciones, 13% permisos, 6% Refrendación Certificado de estudios, 3% Certificado laboral, comunicación alianza, incapacidades médicas, necesidades educativas especiales, respuestas a solicitud de información y finalizando con un 1% los temas tales como calendario escolar, comunicaciones MEN, hojas de vida, notificación fallo judicial, propuestas de entidades oficiales y privadas. En el presente trimestre no se presentaron felicitaciones.

Conclusiones

1. El volumen de radicación de PQRSDF por mes en la Institución corresponde a 23 requerimientos en promedio por cada mes.
2. Durante el tercer 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 vicerrectoría administrativa y financiera, 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 32, equivalente al 46%.
5. El índice de oportunidad la dependencia de Rectoría refleja 100% de mejoría en respuesta oportuna a los requerimientos asignados.
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

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