

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF) - Cuarto 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 1º de octubre al 31 de diciembre 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).

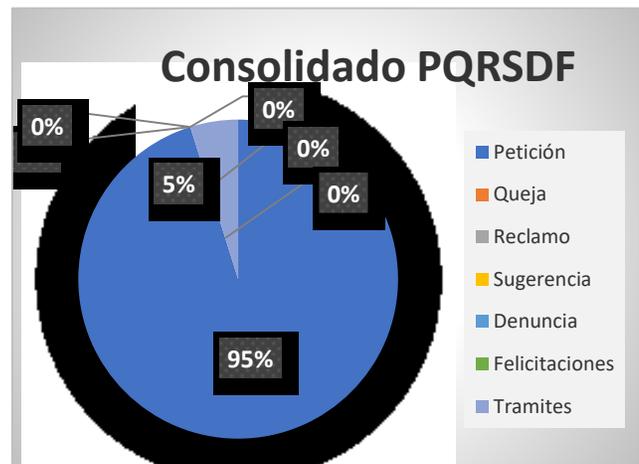
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y 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	59
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Tramite	3
Total	62



Análisis de Datos

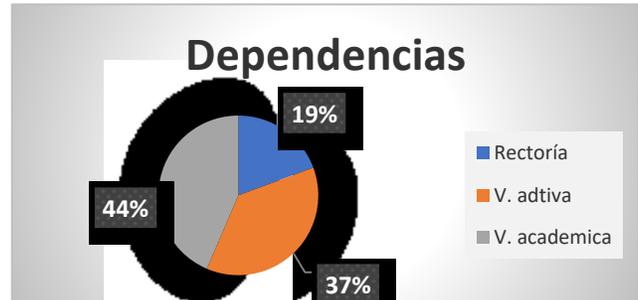
En el cuarto trimestre del 2022 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano **62 requerimientos**, donde el 95% son peticiones definidas en diferentes ejes temáticos. se recepcionó tres solicitudes de trámite correspondiente al 5% del total de requerimientos recibidos.

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

2. PQRSDf Asignadas por Dependencias

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

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	12
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	23
Vicerrectoría Académica	27
Total PQRSDf	62



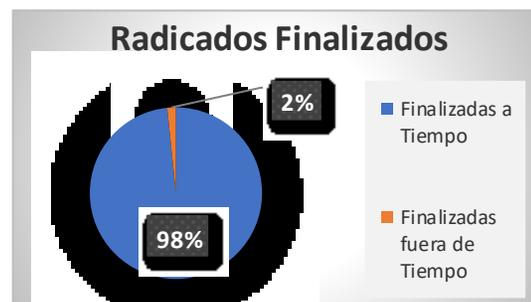
Análisis de Datos

Podemos observar que, durante el trimestre evaluado, el **44%** de los requerimientos que se radicaron en la institución fueron asignados a la Vicerrectoría Académica, el **19%** a Rectoría, podemos observar que para este periodo alrededor del **37%** de los requerimientos que llegaron a la institución fueron asignados a Vicerrectoría Académica.

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	61
Finalizadas fuera de tiempo	1
Total	62



Análisis de Datos

En el cuarto trimestre del año 2022 se dio respuesta a 62 PQRSDf dentro de los cuales 61 fueron finalizadas dentro de los términos de tiempo y oportunidad con 98%, y una 1 fueron finalizadas fuera de tiempo el cual corresponden a un 2%.

4. 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 octubre a diciembre del 2022.

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	17	16	94.12%
Vicerrectoría Académica	31	31	100%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	16	15	93.75%
Tiempo Promedio			96.88 %



Análisis de Datos

Durante el cuarto trimestre del 2022, el reporte para el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSDf, la dependencia de vicerrectoría académica tuvo un excelente resultado al constar todos los requerimientos dentro los términos de ley; seguido se observa la rectoría con una oportunidad del 94.12% y por último la Vicerrectoría Administrativa y financiera con 93.75%.

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 (personal)	22
Correo Electrónico	36
Correo certificado	1
WEB	3
Teléfono	0
Total	62

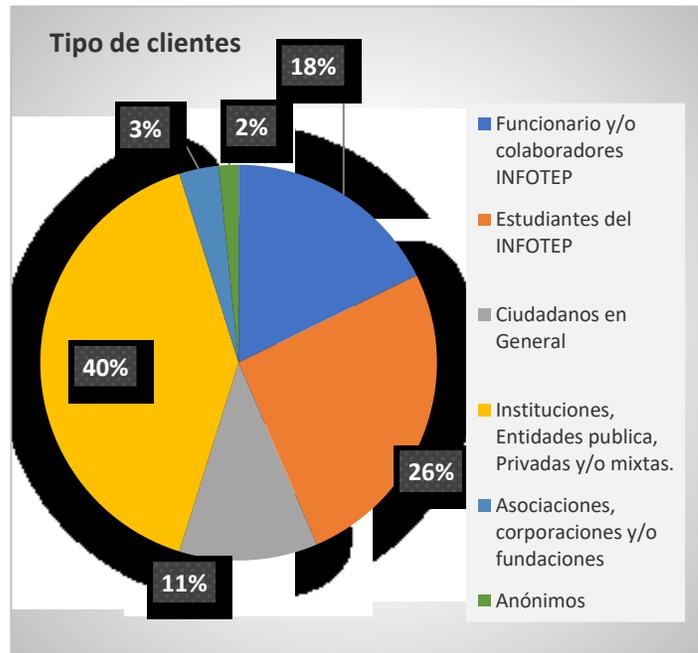


Análisis de Datos

Conforme a los datos registrados durante el cuarto trimestre del 2022, se recibieron 62 solicitudes, de las cuales el 58% fueron por correo electrónico, el 35% fueron recibidas de manera presencial, el 2% por correo certificado, por la página WEB 5% y por vía telefónica no se presentaron requerimientos.

6. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

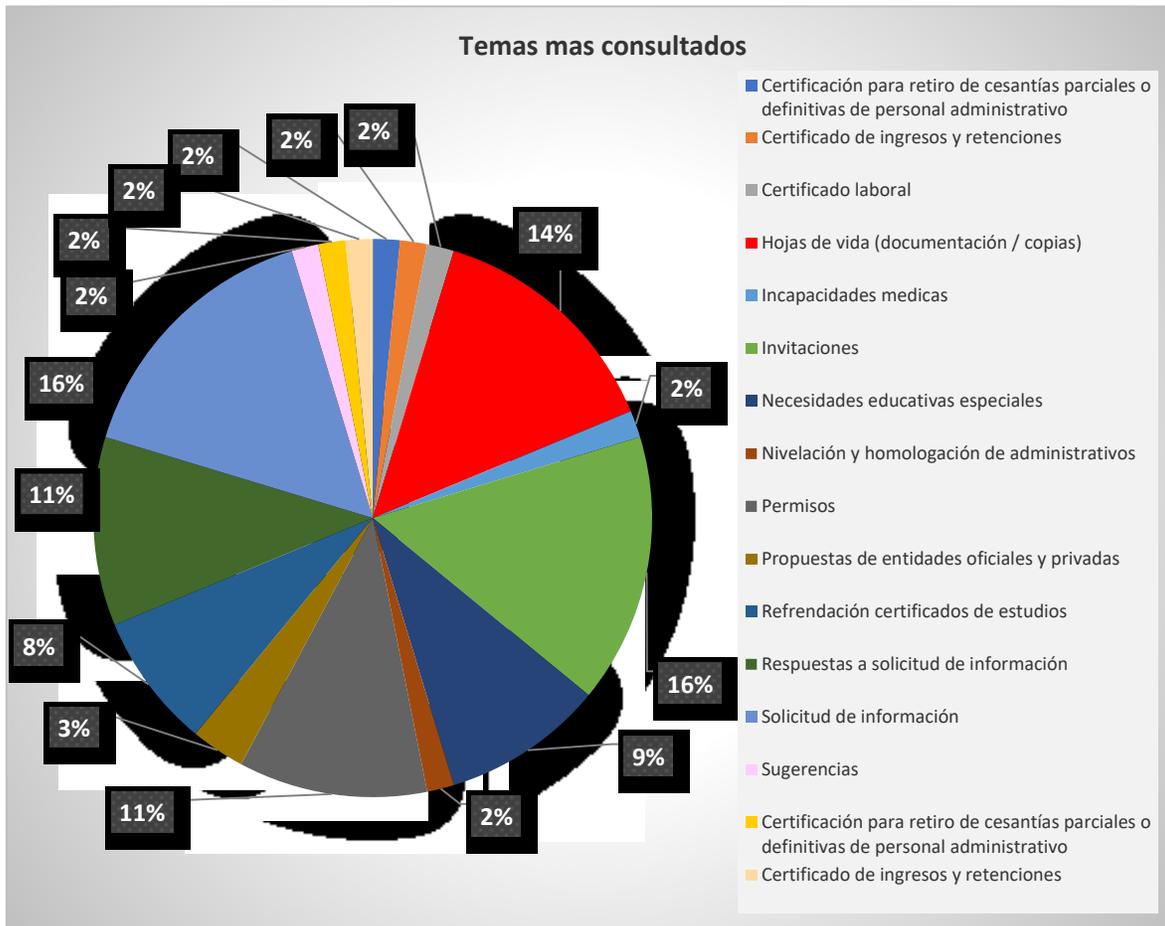
Tipos de clientes	No. de PQRSDf
Funcionario y/o colaboradores INFOTEP	11
Estudiantes del INFOTEP	16
Ciudadanos en General	7
Instituciones, Entidades pública, Privadas y/o mixtas.	25
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	2
Anónimos	1
Total, PQRSDf	62



Análisis de Datos

En el cuarto trimestre del 2022, el 40% de las solicitudes fueron realizadas por instituciones, entidades públicas, privadas y/o mixtas, seguido de estudiantes de la institución con un 26%, el 11% a requerimientos de ciudadanía en general, 18% se recibieron solicitudes por parte de los funcionarios y/o colaboradores de la entidad, con un 3% fue de asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones y para finalizar con el 2% se presentó un requerimiento anónimo.

7. Temas más consultados



Temas más Consultados	No. de Temas
Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo	1
Certificado de ingresos y retenciones	1
Certificado laboral	1
Hojas de vida (documentación / copias)	9
Incapacidades medicas	1
Invitaciones	10
Necesidades educativas especiales	6
Nivelación y homologación de administrativos	1
Permisos	7
Propuestas de entidades oficiales y privadas	2
Refrendación certificados de estudios	1

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

Respuestas a solicitud de información	5
Solicitud de información	7
Sugerencias	10
Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo	1
Certificado de ingresos y retenciones	5
Total	62

Análisis de Datos

En el cuarto 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 encuentra en igual de porcentaje de consulta las solicitudes de Información y las invitaciones en un 16%, en 14% Hojas de vida (documentación / copias), con un 11% están permisos y respuesta a solicitud, 9% necesidades educativas, 8% refrendación certificados de estudios, 3% propuesta de entidades oficiales y privadas y finalizando con 2% se los demás temas, tales como; Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo, Certificado de ingresos y retenciones, Certificado laboral, Incapacidades médicas, Nivelación y homologación de administrativos, Sugerencias, Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo y Certificado de ingresos y retenciones.

Conclusiones

1. Durante el tercer trimestre no se presentaron traslado por competencia de PQRSDF a otras entidades públicas.
2. 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.
3. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue correo electrónico con un total de 36, equivalente al 58%.
4. El índice de oportunidad la dependencia de vicerrectoría académica refleja 100% de mejoría en cuanto a realizar respuesta oportuna a los requerimientos asignados.
5. 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 por:



Janette Forbes Suarez
Prof. En Calidad

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