

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF) - primer Trimestre 2023**

### **Introducción**

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas y atendidas por las distintas dependencias del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia – INFOTEP durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de marzo de 2023, 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).

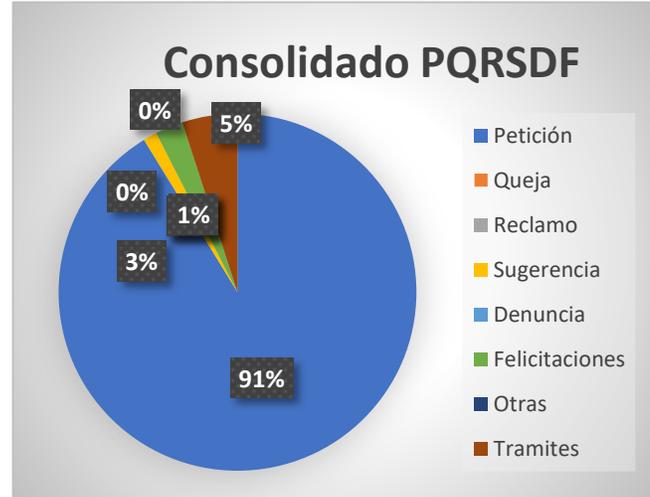
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y 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	73
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	1
Denuncias	0
Felicitaciones	2
Tramites	4
Otras	0
<b>Total</b>	<b>80</b>



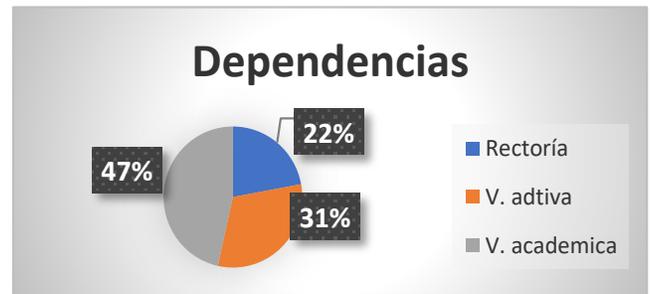
### Análisis de Datos

En el primer trimestre del 2023 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano **80 requerimientos**, Distribuidos así: 73 peticiones que representan un 91% de los requerimientos, 4 solicitudes de trámites con un 5%, 2 felicitaciones con el 3% y, por último, se recepcionó una 1 sugerencia correspondiente al 1% del total de requerimientos recibidos. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos, 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 2023.

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	22
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	19
Vicerrectoría Académica	39
<b>Total PQRSDf</b>	<b>80</b>



### Análisis de Datos

Durante el trimestre evaluado, el 47% de los PQRSDF que se presentaron fueron asignados a la Rectoría, el 31% 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 Vicerrectoría Académica evidenciando que la mayoría de el flujo de los requerimientos que ingresan en la institución son tramitados en están dependencia.

### 3. 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 enero a marzo del 2023.

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	19	19	100%
Vicerrectoría Académica	40	40	100%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	27	23	85.19%
<b>Tiempo Promedio</b>			<b>95.35 %</b>



### Análisis de Datos

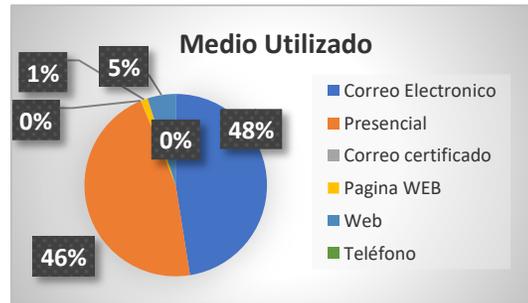
Durante el primer trimestre del 2023, el reporte para el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSDF, las dependencias de Rectoría y Vicerrectoría Académica tuvieron un excelente resultado al contestar todos los requerimientos dentro los términos de ley con 100%; por último, la Vicerrectoría Administrativa y financiera obtuvo 85.19%, toda vez que del total de requerimientos 6 seis no fueron finalizados a tiempo.

Es importante aclarar que en el reporte de oportunidad se evidencian los requerimientos vencidos dentro el 1er trimestre, de igual manera están incluidos los requerimientos radiados durante el trimestre anterior y su vencimiento se presentó dentro el periodo de reporte..

### 4. 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)	37
Correo Electrónico	38
Correo certificado	0
Página WEB	1
WEB	4
Teléfono	0
<b>Total</b>	<b>80</b>

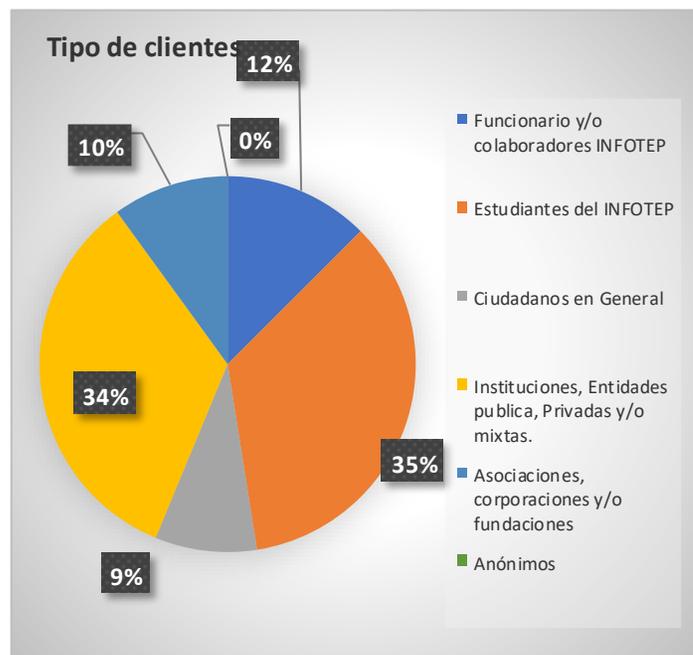


**Análisis de Datos**

Conforme a los datos registrados durante el primer trimestre del 2023, se recibieron 80 solicitudes, de las cuales el 48% por correo electrónico, el 37% fueron recibidas de manera presencial, el 5% por la WEB y por la página WEB 1% y por vía telefónica no se presentaron requerimientos.

### 5. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

Tipos de clientes	No. de PQRSDF
Funcionario y/o colaboradores INFOTEP	10
Estudiantes del INFOTEP	28
Ciudadanos en General	7
Instituciones, Entidades pública, Privadas y/o mixtas.	27
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	8
Anónimos	0
<b>Total, PQRSDF</b>	<b>80</b>



### Análisis de Datos

En el primer trimestre del 2023, el 35% de las solicitudes fueron realizadas por los estudiantes del INFOTEP, seguido de las Instituciones, entidades públicas, privadas y/o mixtas con un 34%. El 12% de los requerimientos fueron por parte de los funcionarios y/o colaboradores de la entidad, y con un 10% de participación encontramos las asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones. Para el presente trimestre no se presentaron requerimientos tipo anónimo.

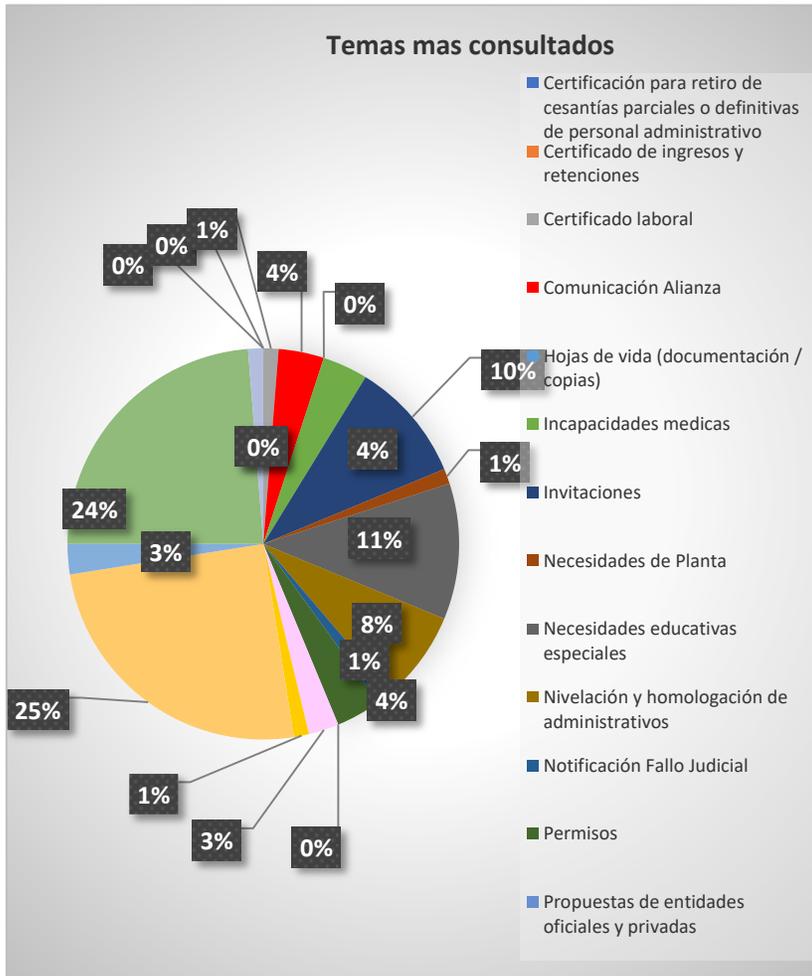
## 6. EJES TEMATICOS MAS CONSULTADOS

EJE TEMATICOS	No. de Temas
Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo	0
Certificado de ingresos y retenciones	0
Certificado laboral	1
Comunicación Alianza	3
Hojas de vida (documentación / copias)	0
Incapacidades medicas	3
Invitaciones	8
Necesidades de Planta	1
Necesidades educativas especiales	9
Nivelación y homologación de administrativos	6
Notificación Fallo Judicial	1
Permisos	3
Propuestas de entidades oficiales y privadas	0
Refrendación certificados de estudios	2
Renuncias de docentes	1
Respuestas a solicitud de información	20
Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos	2
Solicitud de información	19
Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley	1
Sugerencias	0
<b>Total</b>	<b>80</b>

### Análisis de Datos

En el primer trimestre del año 2023, el porcentaje de Distribución de los temas más consultados o requeridos a través de las PQRSDF radicadas en la entidad, se encuentra con un 25% el eje temático de respuestas a solicitud de Información correspondiente al intercambio de correspondencia, también encontramos entre lo más radicados la solicitud de información con un 24%, el 11% necesidades educativas, 10% invitaciones, 8% Nivelación y homologación de administrativos (asignaturas), seguido encontramos con un 4% los temas: Comunicación alianza, incapacidades médicas y permisos, el 2% Refrendación certificados de

estudios y Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos, con un 1% se encuentra: Certificado laboral, Necesidades de Planta, Notificación Fallo Judicial, Renuncias de docentes y Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley. Los demás temas, tales como; Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo, Certificado de ingresos y retenciones, Hojas de vida (documentación / copias) y Sugerencias, Propuestas de entidades oficiales y privadas no se reportaron requerimientos.



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

## Conclusiones

1. Durante el primer 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 38, equivalente al 48%.
4. El índice de oportunidad la dependencia de rectoría y 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	Revisado	Aprobado
 Janelle Forbes Suárez <b>Prof. En Calidad</b>	 Marlon Mitchell Humphries <b>Vicerrector Administrativo y Financiero</b>	 Silvia Montoya Duffis <b>Rectora</b>