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

Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (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 abril al 30 de junio 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.

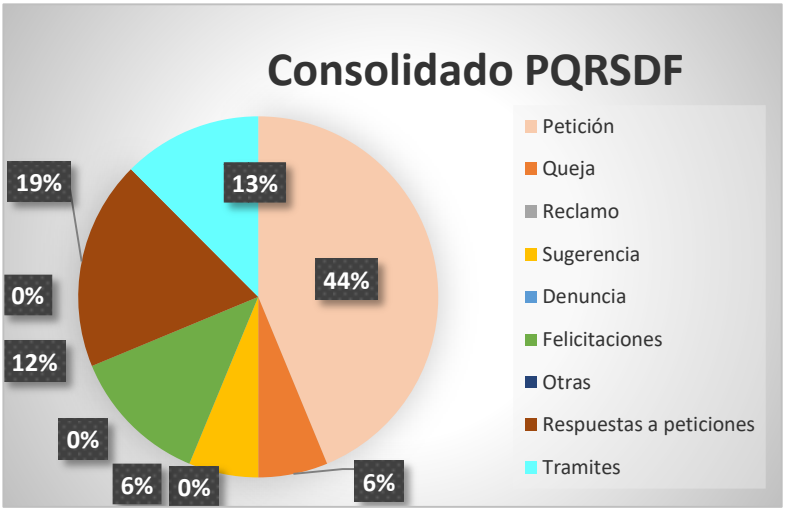
Finalmente, y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor entre las diferentes dependencias.

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

Informe de PQRSDF

1. Consolidado de las PQRSDF

Tipo de Requerimiento	No. De Requerimiento
Petición	7
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	1
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Tramites	2
Respuesta a Peticiones	3
Otras	0
Total	**14**

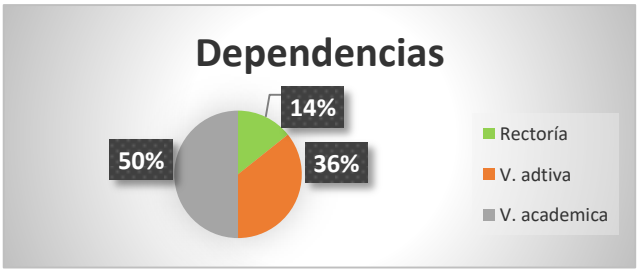


Análisis de Datos
En el segundo trimestre del 2023 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano **14 requerimientos**, Distribuidos así: 07 peticiones que representan un 44% de los requerimientos, 2 solitudes de trámites con un 13%, 3 respuestas a peticiones con un 12%, 1 una Queja con el 6%, y por último se recepcionó una 1 sugerencia correspondiente al 6% del total de requerimientos recibidos. Durante este periodo no fueron formuladas, felicitaciones, reclamos, denuncias, ni otro tipo de requerimiento.

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 2023.

Dependencia	No. de PQRSDF
Rectoría	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5
Vicerrectoría Académica	7
Total PQRSDF	**14**



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

Análisis de Datos
Durante el trimestre evaluado, el 50% de los PQRSDF que se presentaron fueron asignados a la Vicerrectoría Académica, el 36% Vicerrectoría Administrativa y Financiera, El 14% a Rectoría. 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 abril a junio 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%
Tiempo Promedio			**95.35 %**

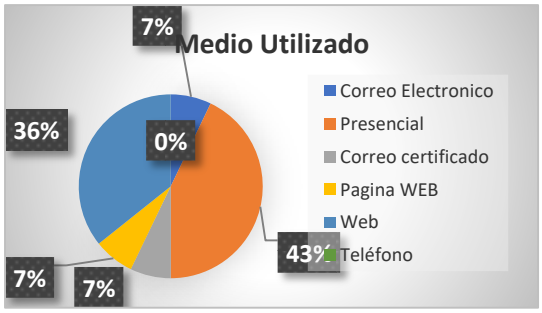
Análisis de Datos
Durante el segundo trimestre del 2023, el reporte para el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSDF, las dependencias de Rectoría y Vicerrectoría Académica tuvieron un excelente resultado al contestar todos los requerimientos dentro los términos de ley con 100%; por último, la Vicerrectoría Administrativa y financiera obtuvo 85.19%, toda vez que del total de requerimientos 4 cuatro no fueron finalizados a tiempo. Es importante aclarar que en el reporte de oportunidad se evidencian los requerimientos vencidos dentro el 2do trimestre, de igual manera se encuentran incluidos los requerimientos radicados durante el trimestre anterior y su vencimiento se presenta 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:

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

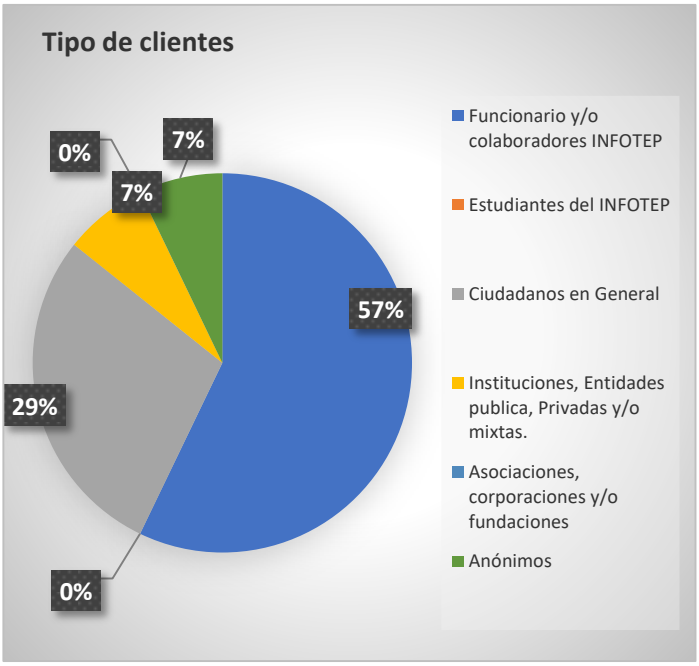
Medio de Envío de PQRSDF	No. de PQRSDF
Presencial (personal)	6
Correo Electrónico	1
Correo certificado	1
Página WEB	1
WEB	5
Teléfono	0
Total	**14**



Análisis de Datos
Conforme a los datos registrados durante el segundo trimestre del 2023, se recepcionaron 14 solicitudes, de las cuales el 43% de manera presencial, el 36% fueron recibidas por la página WEB, el 7% por correo electrónico, correo certificado y por la página WEB. 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	8
Estudiantes del INFOTEP	0
Ciudadanos en General	4
Instituciones, Entidades publica, Privadas y/o mixtas.	1
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	0
Anónimos	1
Total, PQRSDF	**14**



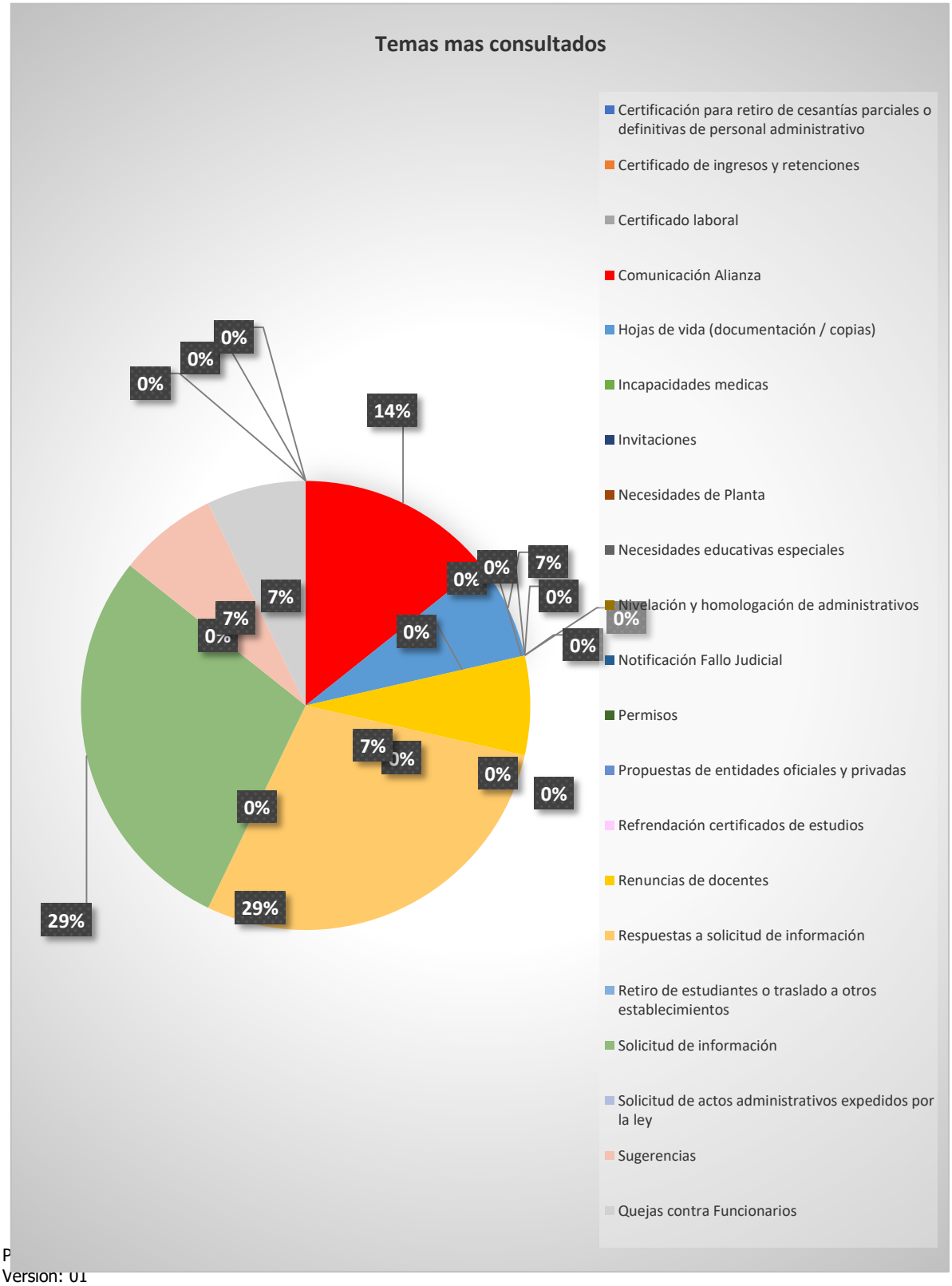
Sarie Bay – Teléfonos: 5125916 – 5125770 – 5126607 – 5121350 Fax (098) 5125770
Página web: www.infotepsai.edu.co

Análisis de Datos
Durante el segundo trimestre del 2023, el **57%** de las solicitudes fueron realizadas por los funcionarios y/o colaboradores de la institución, seguido de ciudadanos en general con un **29%**. Y con igual de ejecución de un **7%** se encuentra las Instituciones, entidades públicas, privadas y/o mixtas. Para el presente trimestre no se presentaron requerimientos de estudiantes y asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones.

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	0
Comunicación Alianza	2
Hojas de vida (documentación / copias)	1
Incapacidades medicas	0
Invitaciones	0
Necesidades de Planta	0
Necesidades educativas especiales	0
Nivelación y homologación de administrativos	0
Notificación Fallo Judicial	0
Permisos	0
Propuestas de entidades oficiales y privadas	0
Refrendación certificados de estudios	0
Renuncias de docentes	1
Respuestas a solicitud de información	4
Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos	0
Solicitud de información	4
Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley	0
Sugerencias	1
Quejas contra funcionarios	1
Total	**14**

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



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

Análisis de Datos
En el segundo 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 29% el eje temático de respuestas a solicitud de Información y solicitud de información correspondiente al intercambio de correspondencia, de igual manera con un 14% encontramos comunicación alianza, y con un 7% se encuentra: Hojas de vida(documentación/copias), renuncias de docentes, sugerencias, quejas contra funcionarios. No se presentaron radicación de los siguientes temas, tales como; Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo, Certificado de ingresos y retenciones, certificado laboral, incapacidades medicas invitaciones, necesidad de planta, necesidades educativas especiales, nivelación y homologación de administrativos, notificación fallo judicial, permisos, propuestas de entidades oficiales y privadas, refrendación certificados de estudios, retiro de estudiantes o traslados a otros establecimientos, solicitudes de actos administrativos expedidos por la ley, las cuales no se reportaron requerimientos.

Conclusiones

1. Durante el segundo 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 de manera presencial correspondiente al 43%, de total de requerimientos radicados.
4. El índice de oportunidad la dependencia de rectoría y vicerrectoría académica refleja 100% de ejecución 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 **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

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