

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF) - Tercer 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 julio al 30 de septiembre 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).

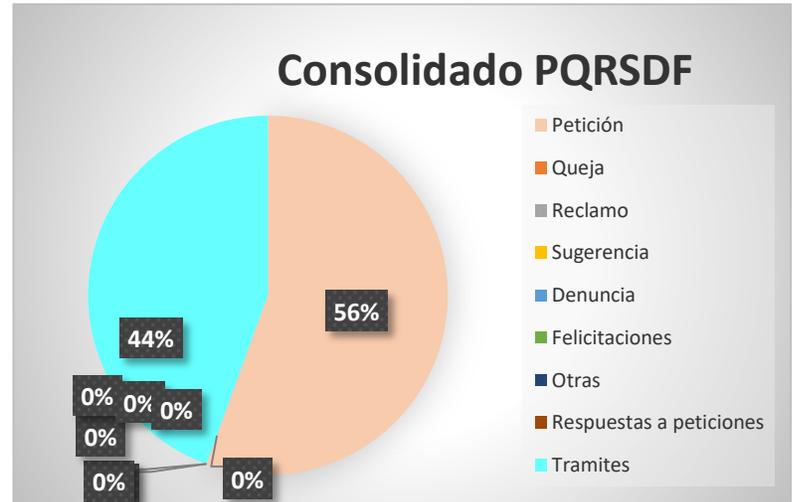
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y 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	5
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Tramites	4
Respuesta a Peticiones	0
Otras	0
<b>Total</b>	<b>9</b>



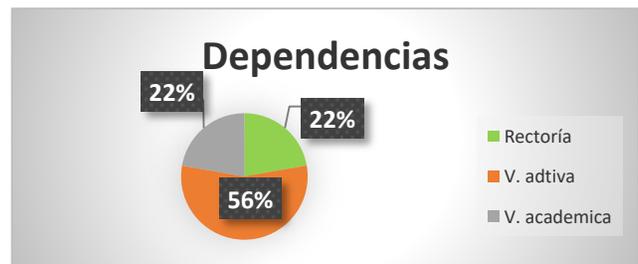
### Análisis de Datos

En el tercer trimestre del 2023 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano 9 requerimientos, Distribuidos así: 05 peticiones que representan un 56% de los requerimientos, 04 solicitudes de trámites con un 44%. Durante este periodo no se presentaron Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, repuestas a peticiones.

### 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 2023.

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5
Vicerrectoría Académica	2
<b>Total PQRSDf</b>	<b>9</b>



### Análisis de Datos

Durante el trimestre evaluado, el 56% de los PQRSDF que se presentaron fueron asignados a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, el 22% se encuentran vicerrectoría académica y Rectoría. Para este periodo la mayoría de los requerimientos que llegaron a la institución fueron gestionados por Vicerrectoría Administrativa y Financiera 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 julio a septiembre del 2023.

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	2	2	100%
Vicerrectoría Académica	3	1	33.33%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5	0	0.0%



### Análisis de Datos

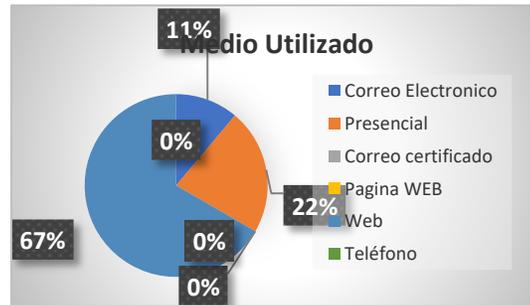
Durante el tercer trimestre del 2023, el reporte para el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSDF, la dependencia de Rectoría tuvo un excelente resultado al contestar todos los requerimientos dentro los términos de ley con 100%; la vicerrectoría académica obtuvo 33.33% por último, Vicerrectoría Administrativa y financiera obtuvo 0.00%, toda vez que del total de requerimientos 7 siete 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 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)	2
Correo Electrónico	1
Correo certificado	0
Página WEB	0
WEB	6
Teléfono	0
<b>Total</b>	<b>9</b>

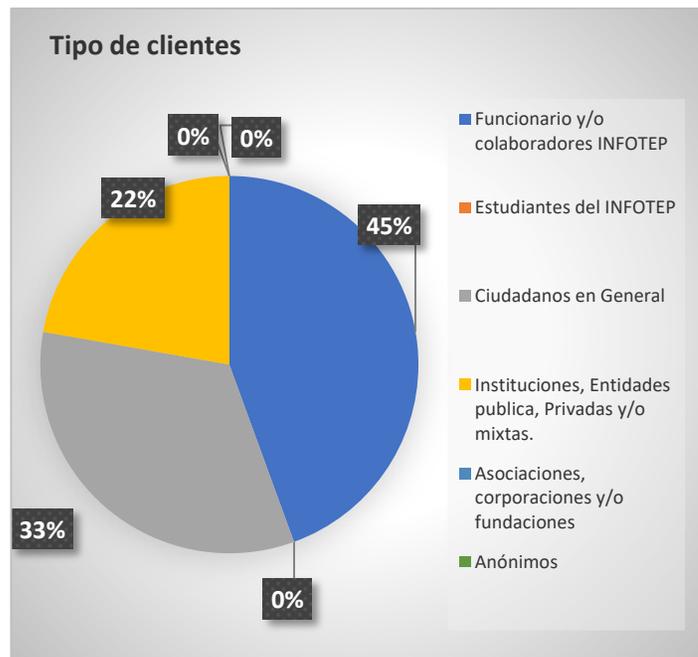


**Análisis de Datos**

Conforme a los datos registrados durante el tercer trimestre del 2023, se recibieron 9 solicitudes, de las cuales el 67% por página WEB, el 22% fueron recibidas de manera presencial, el 11% por correo electrónico y por correo certificado, página web y vía telefónica no se presentaron requerimientos.

### 5. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

Tipos de clientes	No. de PQRSDF
Funcionario y/o colaboradores INFOTEP	4
Estudiantes del INFOTEP	0
Ciudadanos en General	3
Instituciones, Entidades pública, Privadas y/o mixtas.	2
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	0
Anónimos	0
<b>Total, PQRSDF</b>	<b>9</b>



### Análisis de Datos

En el tercer trimestre del 2023, el 35% de las solicitudes fueron realizadas por funcionarios y/o colaboradores de la entidad, seguido en un 33% las solicitudes de ciudadanos en general. Y el 22% de los requerimientos fueron por parte de Instituciones, entidades públicas, privadas y/o mixta. Para el presente trimestre no se presentaron requerimientos de asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones, anónimo y por parte de los estudiantes de la institución. este último se puede que se hallan presentados solicitudes a través de aplicativo Q10.

## 6. EJES TEMATICOS MAS CONSULTADOS

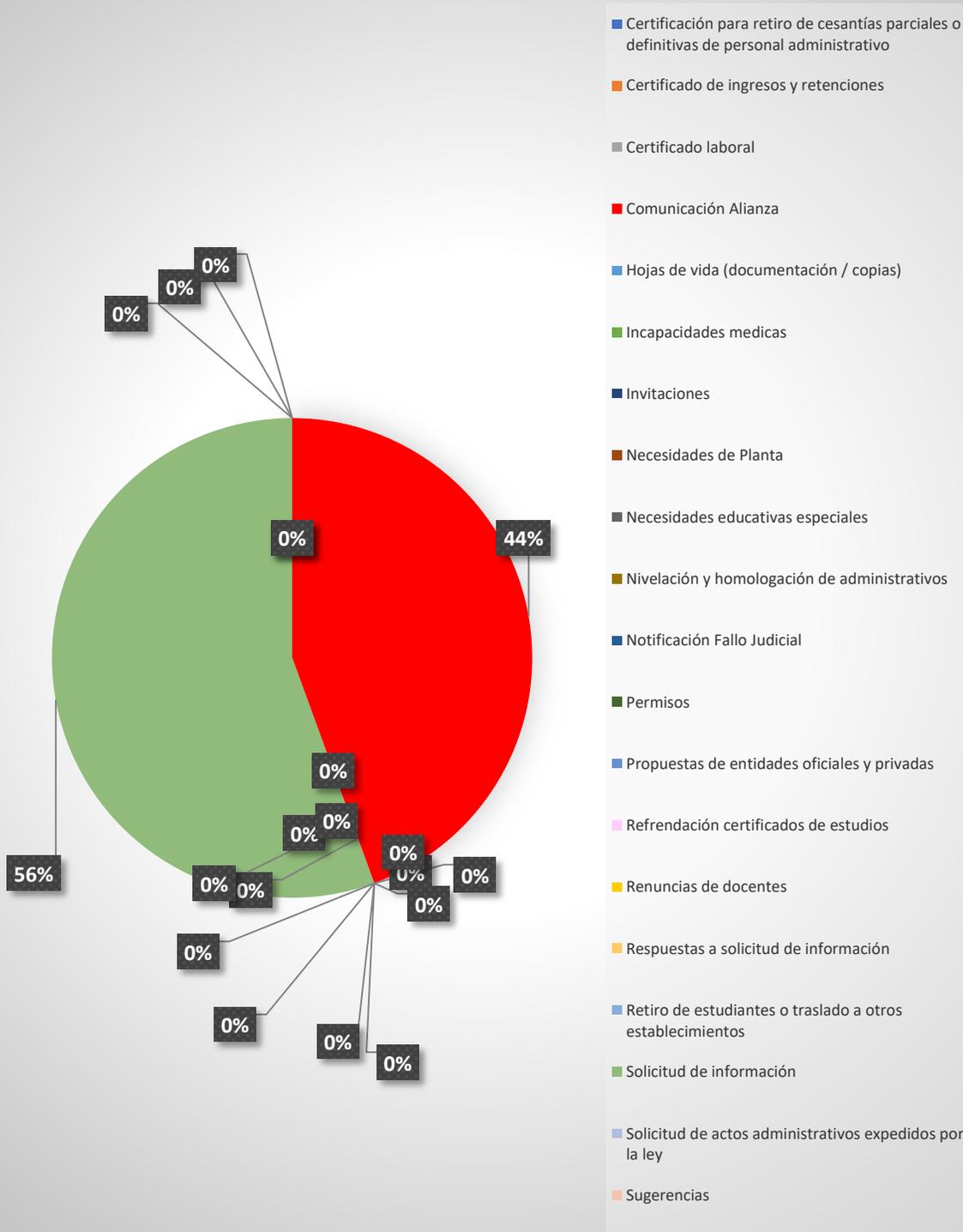
EJE TEMATICOS	No. de Temas
Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo	0
Certificado de ingresos y retenciones	0
Certificado laboral	0
Comunicación Alianza	4
Hojas de vida (documentación / copias)	0
Incapacidades medicas	0
Invitaciones	0
Necesidades de Planta	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	0
Respuestas a solicitud de información	0
Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos	0
Solicitud de información	5
Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley	0
Sugerencias	0
<b>Total</b>	<b>9</b>

### Análisis de Datos

En el tercer 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 56% el eje temático de solicitud de Información, también encontramos entre lo más radicados la Comunicación Alianza con un 44%, 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, necesidades educativas, invitaciones, Nivelación y homologación de administrativos (asignaturas), Comunicación alianza, incapacidades médicas y permisos, el Refrendación certificados de estudios y Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos, Certificado laboral, Necesidades de Planta, Notificación Fallo Judicial, Renuncias de docentes y Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley. no se reportaron requerimientos.

### Temas mas consultados



P  
 Version: 01  
 Fecha: 05-04-2021

## Conclusiones

1. Durante el tercer trimestre no se presentaron traslado por competencia de PQRSDF a otras entidades públicas.
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue por la WEB equivalente al 67%.
3. Se requiere mejorar el porcentaje de oportunidad en las respuestas a los requerimientos en vicerrectoría administrativa y financiera y Vicerrectoría académica, lo cual nos permitirá ser más oportunos en el trámite y gestión de las mismas.
4. El índice de oportunidad la dependencia de rectoría se mantiene con un índice del 100%, evidenciado una oportuna respuesta a los requerimientos asignados a esta dependencia.
5. Dado que los requerimientos que aparece sin respuesta, se recomienda revisar la causa que dio origen a la misma, a efectos de establecer si se requiere implementar alguna acción correctiva.
6. Es importante resaltar que durante el trimestre se presentó fallas en la herramienta del sistema de atención al ciudadano SAC, donde el área realizo consultas, solicitudes y reportes a los diferentes actores, con el fin de corregir dichas fallas en el sistema. Obteniendo alternativas de mejora en la operatividad del sistema.
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.



Janelle Forbes Suárez  
Elaborado: Profesional En Calidad