

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF) - Segundo Trimestre 2024

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 abril al 30 de junio de 2024, 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).

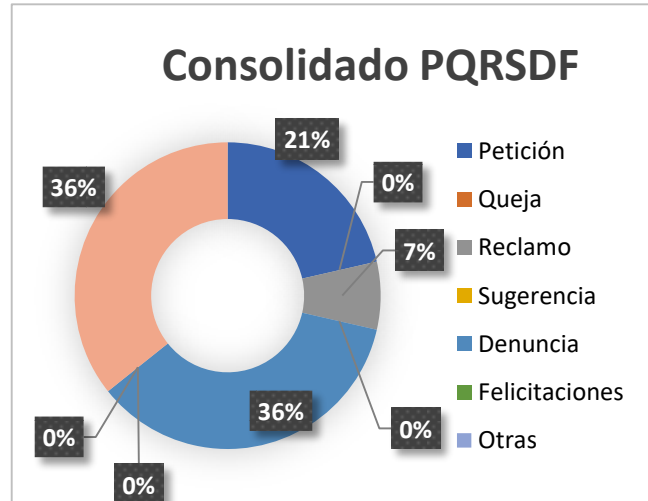
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y 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	3
Quejas	0
Reclamos	1
Sugerencias	0
Denuncias	5
Felicitaciones	0
Tramites	5
Otras	0
Total	14



Análisis de Datos

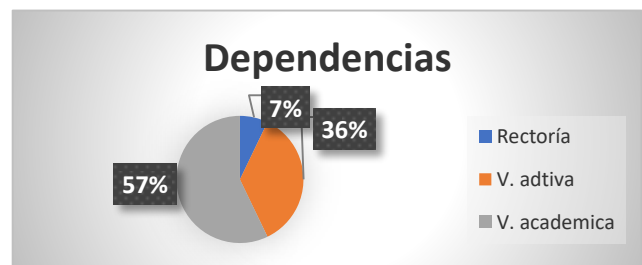
En el segundo trimestre del 2024 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano **14 requerimientos**, Distribuidos así: 3 peticiones que representan un 21% de los requerimientos, 5 solicitudes de trámites con un 36%, 5 denuncias 36% y, por último, se recepcionó una 1 un reclamo con el 7% del total de requerimientos recibidos.

Durante este periodo no fueron formuladas quejas, sugerencias, ni felicitaciones

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 2024.

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	1
Vicerrectoría Académica	8
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5
Total PQRSDf	14



Análisis de Datos

La mayor parte de las correspondencias del segundo trimestre de 2024 se destinó un 57% de los requerimientos a Vicerrectoría Académica, el 36% a Vicerrectoría Administrativa y financiera y un 7% Rectoría. Lo que podría indicar que la mayoría de la correspondencia que ingresa a la institución se vincula a temas académicos.

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	1	1	100%
Vicerrectoría Académica	8	3	37.50%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5	3	60%
Tiempo Promedio			50%



Análisis de Datos

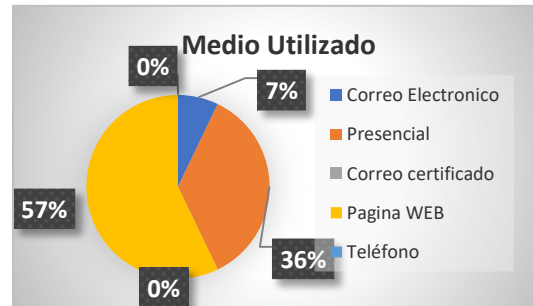
El índice de oportunidad de respuesta a las PQRSDf varía significativamente entre las diferentes dependencias, donde Rectoría obtuvo un excelente resultado al contestar todos los requerimientos dentro los términos de ley con 100%; Vicerrectoría Académica con un índice del 37.50% y, por último, la Vicerrectoría Administrativa y financiera obtuvo 60%.

Es importante aclarar que en el reporte de oportunidad se evidencian los requerimientos vencidos dentro el 1er trimestre y hacen parte de los requerimientos radicados 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)	5
Correo Electrónico	1
Correo certificado	0
Página WEB	8
Teléfono	0
Total	14

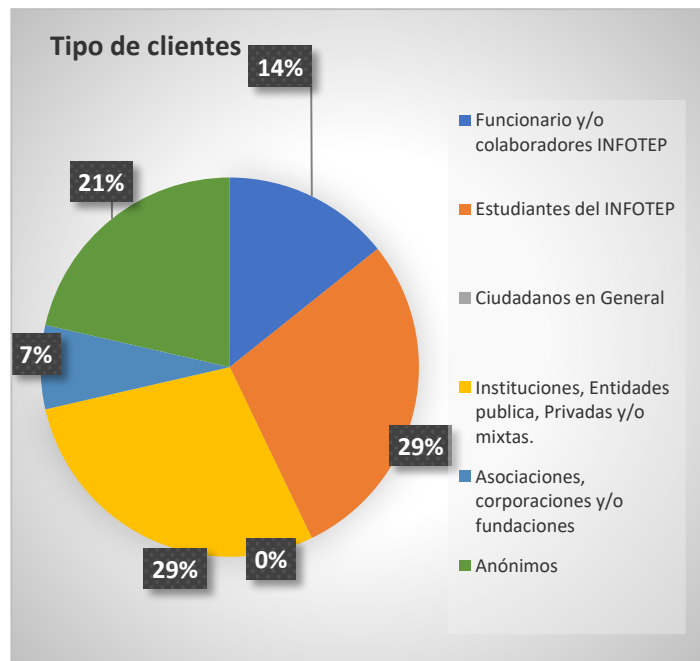


Análisis de Datos

Conforme a los datos registrados durante el segundo trimestre del 2024, se recepcionaron 14 solicitudes, de las cuales el 57% por página web, el 36% fueron recibidas de manera presencial, el 7% por página WEB 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	2
Estudiantes del INFOTEP	4
Ciudadanos en General	0
Instituciones, Entidades publica, Privadas y/o mixtas.	4
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	1
Anónimos	3
Total	14

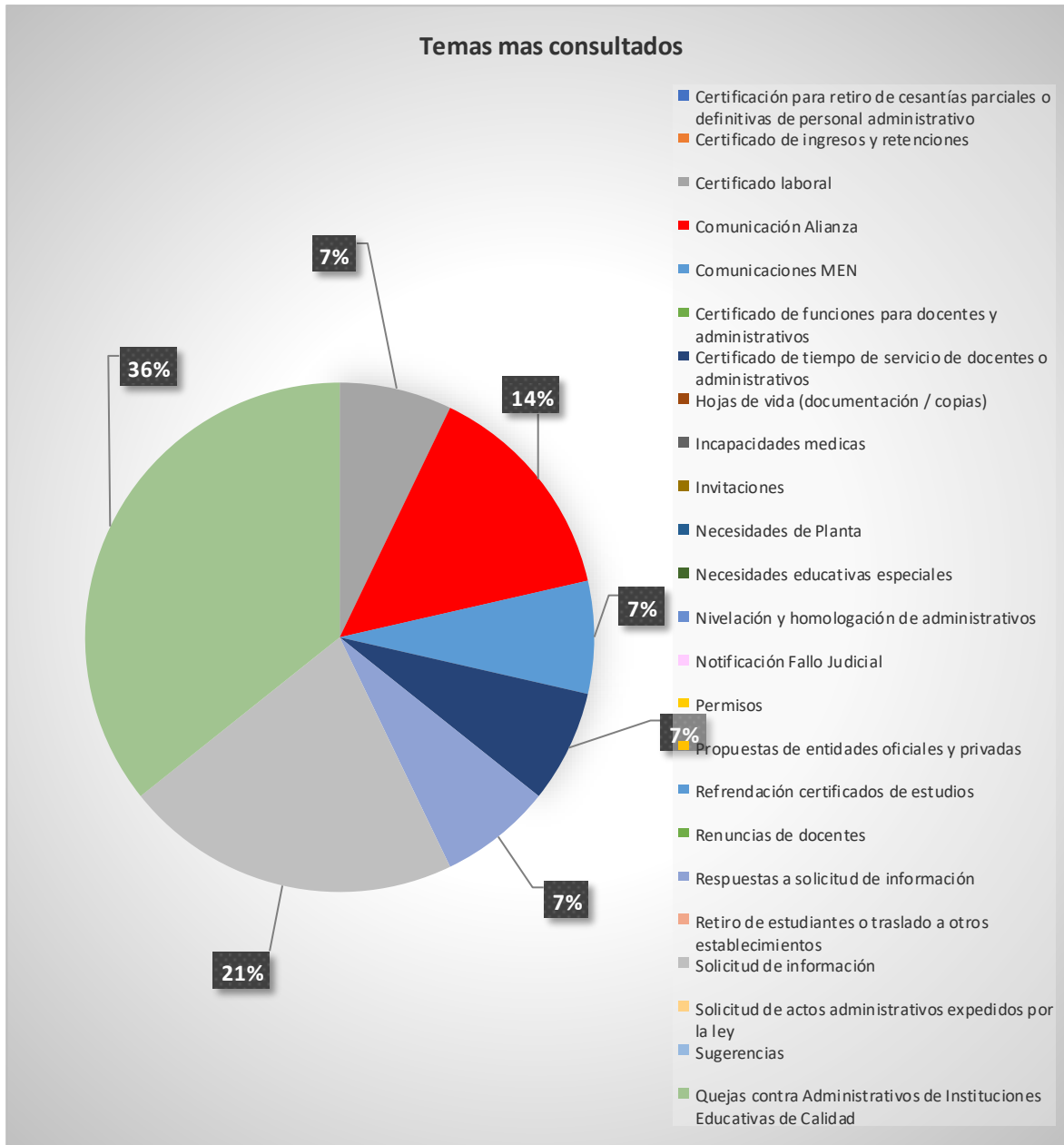


Análisis de Datos

En el segundo trimestre del 2024, el 29% de las solicitudes fueron realizadas por los estudiantes del INFOTEP, de igual manera con 29% se encuentran las Instituciones, entidades públicas, privadas y/o mixtas, seguido encontramos con un 21% radicados por Anónimos. Los funcionarios y/o colaboradores de la entidad obtuvieron una participación del 14%, y para finalizar o un 7% encontramos a las Asociaciones, Empresas, Corporaciones y/o Fundaciones. Para el presente trimestre no se presentaron requerimientos Ciudadanos en General.

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	2
Comunicaciones del MEN	1
Certificación de Funciones para docentes y administrativos	0
Certificado de Tiempo de Servicio de Docentes o Administrativos	1
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	1
Retiro de Estudiantes o Traslado a Otros Establecimientos	0
Solicitud de Información	3
Solicitud de Actos Administrativos Expedidos por la Ley	0
Sugerencias	0
Quejas contra administrativos de Instituciones educativas de Calidad	5
Total	14



Análisis de Datos

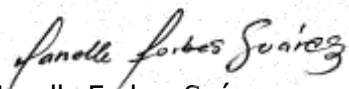
Durante este trimestre se evidencio que el 36% de los ciudadanos realizaron consultas y requerimientos en temas relacionados con Queja contra administrativos de Instituciones Educativas de Calidad, seguido con un 21% Solicitud de información, 14% comunicaciones

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

Alianza y con un 7% se encuentran los temas tales como: Certificado laboral, Comunicaciones del MEN, Certificado de Tiempo de Servicio de Docentes o Administrativos, Respuestas a Solicitud de Información. Durante el trimestre no se presentaron requerimientos referentes a Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo, Certificado de ingresos y retenciones, Certificado de tiempo de servicio de docentes o administrativos, Hojas de vida (documentación / copias), Incapacidades médicas, Invitaciones, Necesidades de Planta, Necesidades educativas especiales, Nivelación y homologación de administrativos, Notificación Fallo Judicial, Permisos, Propuestas de entidades oficiales y privadas, Refrendación certificados de estudios, Renuncias de docentes, Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos, Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley, Sugerencias.

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 académica, 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 mediante la presencialidad (Personal) con un 57%.
4. El índice de oportunidad la dependencia de rectoría refleja 100% de mejoría en cuanto a realizar respuesta oportuna a los requerimientos asignados.
5. 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.
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.


Janelle Forbes Suárez

Elaborado: Profesional En Calidad

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