

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

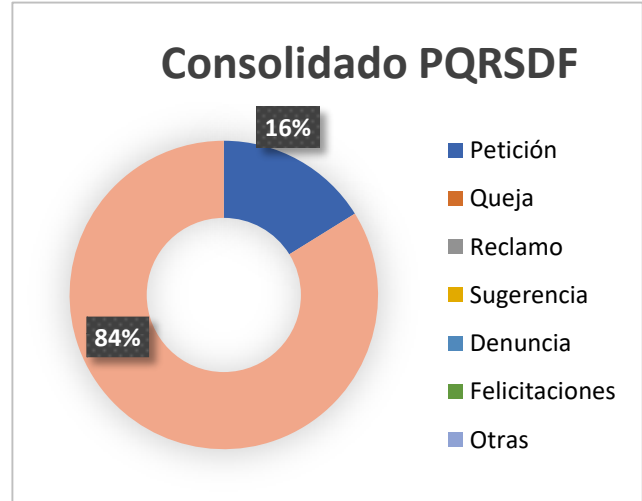
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y 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	16
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Tramites	83
Otros	0
<b>Total</b>	<b>99</b>



### Análisis de Datos

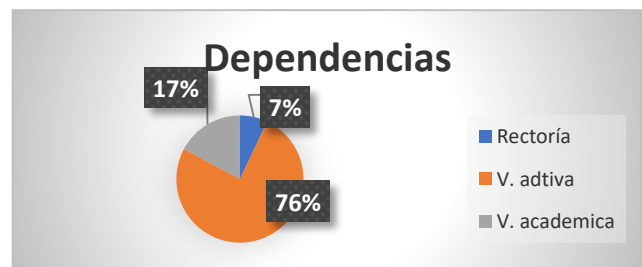
En el tercer trimestre del 2024 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano **99 requerimientos**, Distribuidos así: 4% de los requerimientos radicados en la institución fueron Trámites, y el 16% de los usuarios radicaron peticiones a las diferentes áreas.

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

### 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 del 2024.

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	7
Vicerrectoría Académica	17
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	75
<b>Total PQRSDf</b>	<b>99</b>



### Análisis de Datos

76% de la mayor parte de las correspondencias del tercer trimestre de 2024 se destinó a Vicerrectoría Administrativa y financiera, el 17% a Vicerrectoría Académica y un 7% Rectoría. Lo que podría indicar que la mayoría de la correspondencia que ingresa a la institución se vincula a temas administrativos.

### 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 2024.

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	2	2	100%
Vicerrectoría Académica	10	9	90%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	73	69	94.52%
<b>Tiempo Promedio</b>			<b>94.12%</b>



### Análisis de Datos

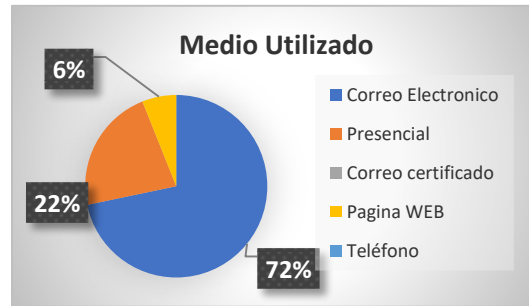
El índice de oportunidad de respuesta a las PQRSDf varía significativamente entre las diferentes dependencias, donde Rectoría obtuvo un excelente resultado al contestar todos los requerimientos dentro los términos de ley con 100%; Vicerrectoría Académica con un índice del 90% y, por último, la Vicerrectoría Administrativa y financiera obtuvo 94.52%.

Es importante aclarar que en el reporte de oportunidad se evidencian los requerimientos vencidos dentro el 3er 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)	22
Correo Electrónico	71
Correo certificado	0
Página WEB	6
Teléfono	0
<b>Total</b>	<b>99</b>

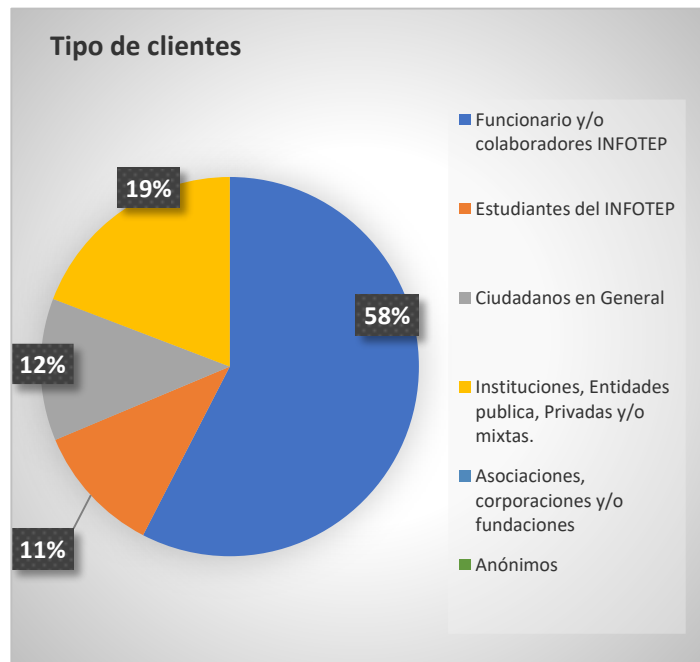


**Análisis de Datos**

Conforme a los datos registrados durante el tercer trimestre del 2024, se recibieron 99 solicitudes, de las cuales el 72% por correo electrónico, el 22% fueron recibidas de manera presencial, el 6% por página WEB. Por correo certificado 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	57
Estudiantes del INFOTEP	11
Ciudadanos en General	12
Instituciones, Entidades pública, Privadas y/o mixtas.	19
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	0
Anónimos	0
<b>Total</b>	<b>99</b>



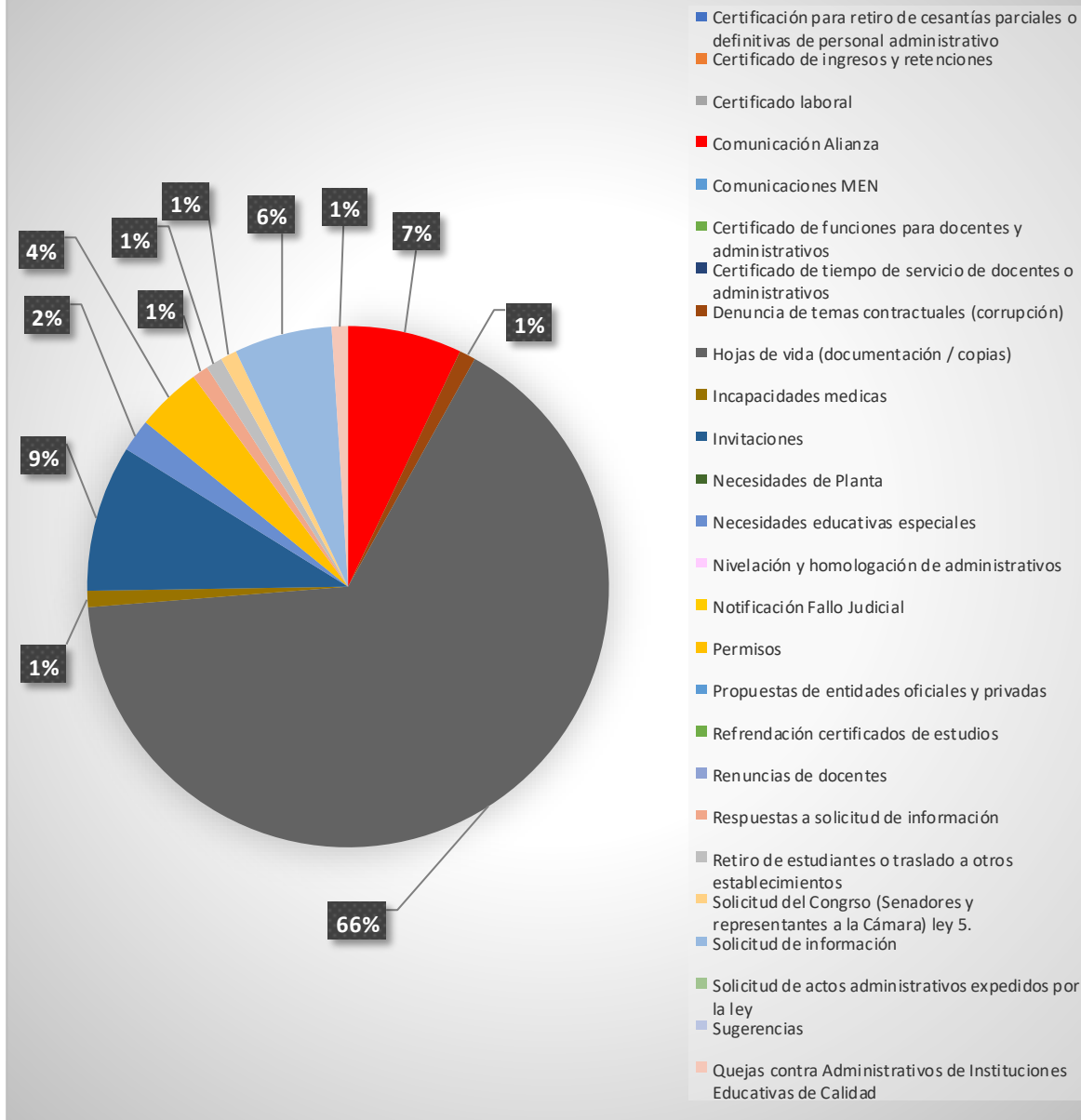
### Análisis de Datos

En el tercer trimestre del 2024, el 58% de las solicitudes fueron realizadas por los funcionarios y/o Colaboradores, por otra parte, encontramos con un 19% a las Instituciones, entidades públicas, privadas y/o mixtas, seguido encontramos con un 12% a los ciudadanos en General. Los estudiantes de la institución obtuvieron una participación del 11%. En este periodo no se presentaron requerimientos Anónimos, ni de 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	7
Comunicaciones del MEN	0
Certificación de Funciones para docentes y administrativos	0
Certificado de Tiempo de Servicio de Docentes o Administrativos	0
Denuncia de temas contractuales (corrupción)	1
Hojas de vida (documentación / copias)	65
Incapacidades medicas	1
Invitaciones	9
Necesidades de Planta	0
Necesidades educativas especiales	2
Nivelación y Homologación de Administrativos	0
Notificación Fallo Judicial	0
Permisos	4
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	1
Solicitud del Congreso (Senadores y representantes a la Cámara) Ley 5.	1
Solicitud de Información	6
Solicitud de Actos Administrativos Expedidos por la Ley	0
Sugerencias	0
Quejas contra administrativos de Instituciones educativas de Calidad	1
<b>Total</b>	<b>99</b>

### Temas mas consultados



### Análisis de Datos

Durante este trimestre se evidencio que el 66% de los ciudadanos realizaron consultas y requerimientos en temas relacionados a Hojas de vida (documentación/copias), 9% Invitación, el 7% Comunicación Alianza, Solicitud de Información 6, Permisos 4, Necesidades educativas especiales 2, y con un 1% se encuentran: Respuestas a Solicitud de Información,

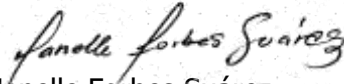
PA-GLAF-REG  
 Versión: 01  
 Fecha: 05-04-2021

Retiro de Estudiantes o Traslado a Otros Establecimientos, Solicitud del Congreso (Senadores y representantes a la Cámara) Ley 5, Quejas contra administrativos de Instituciones educativas de Calidad, Incapacidades medicas, Denuncia de temas contractuales (corrupción).

Por otra parte cabe mencionar que para este trimestre no se recepcionó requerimientos correspondientes a solicitudes de Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo, Certificado de ingresos y retenciones, Certificado laboral, Comunicaciones del MEN, Certificación de Funciones para docentes y administrativos, Certificado de Tiempo de Servicio de Docentes o Administrativos, Necesidades de Planta, Nivelación y Homologación de Administrativos, Notificación Fallo Judicial, Propuestas de Entidades Oficiales y Privadas, Refrendación Certificados de Estudios, Renuncias de Docentes, Solicitud de Actos Administrativos Expedidos por la Ley y Sugerencias.

## Conclusiones

1. Durante el tercer trimestre no se presentaron traslados 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 y 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 mediante correo electrónico con un 72%.
4. El índice de oportunidad la dependencia de rectoría refleja 100% de efectividad al responder oportunamente 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.

  
Janelle Forbes Suárez  
Elaborado: Profesional En Calidad