

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF) - Cuarto 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 octubre al 31 diciembre 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).

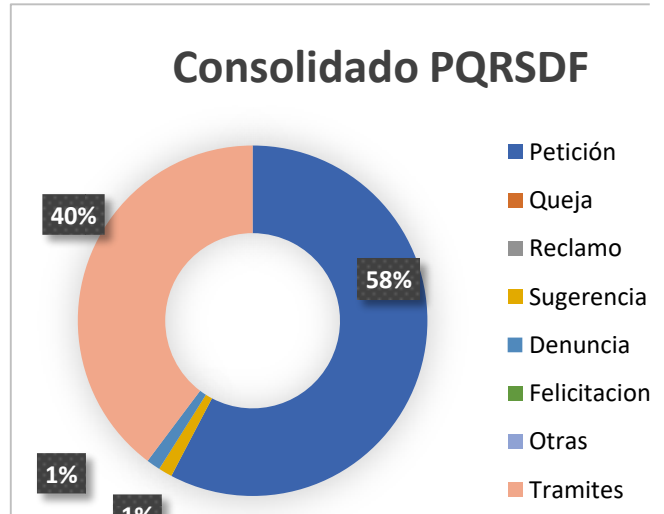
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y 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	45
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	1
Denuncias	1
Felicitaciones	0
Tramites	31
Otros	0
Total	78



Análisis de Datos

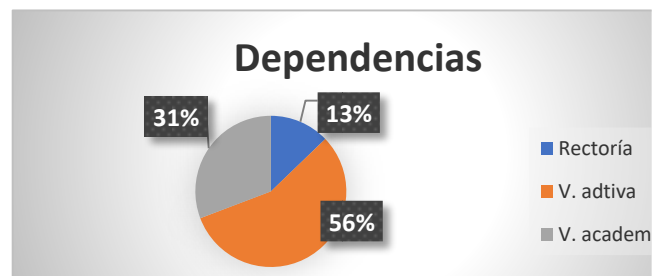
En el cuarto trimestre del 2024 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano **78 requerimientos**, Distribuidos así: 58% de los requerimientos radicados en la institución fueron Peticiones, el 40% realizaron Trámites, y con un 1% encontramos sugerencias y denuncias, las cuales fueron asignadas a las diferentes áreas.

Durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos, felicitaciones y otros.

2. PQRSDf Asignadas por Dependencias

El presente reporte corresponde a los requerimientos radicados durante el trimestre entre el 01 de octubre al 30 de diciembre del 2024.

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	10
Vicerrectoría Académica	24
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	44
Total PQRSDf	78



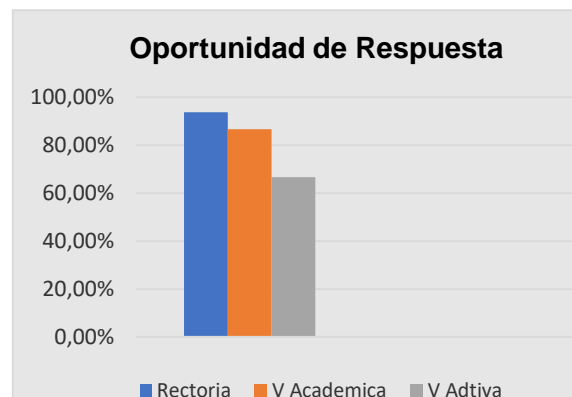
Análisis de Datos

El 76% de las correspondencias radicadas durante el cuarto trimestre de 2024 se destinó a la Vicerrectoría Administrativa y financiera, el 31% a Vicerrectoría Académica y un 13% 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 octubre a noviembre del 2024.

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	16	15	93.75%
Vicerrectoría Académica	30	26	86.67%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	15	10	66.67%
Tiempo Promedio			83.61%



Análisis de Datos

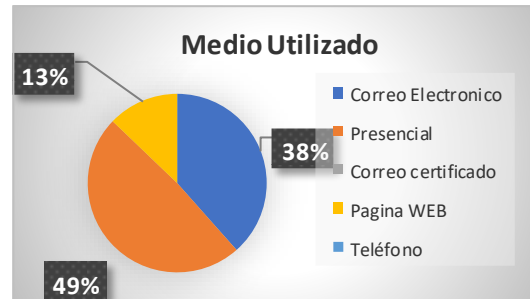
El índice de oportunidad de respuesta a las PQRSDf varía significativamente entre las diferentes dependencias, donde Rectoría obtuvo un buen desempeño resultado al contestar todos los requerimientos dentro los términos de ley con 93.75%, en comparación al trimestre anterior se evidencia que hubo una reducción en el porcentaje de oportunidad; la Vicerrectoría Académica un porcentaje del 86.67% y, por último, encontramos a la Vicerrectoría Administrativa y financiera que obtuvo 66.67%.

Es importante aclarar que en el reporte de oportunidad se evidencian los requerimientos vencidos dentro el 4to cuarto trimestre, pero hacen parte de los PQRSDf 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)	38
Correo Electrónico	30
Correo certificado	0
Página WEB	10
Teléfono	0
Total	78

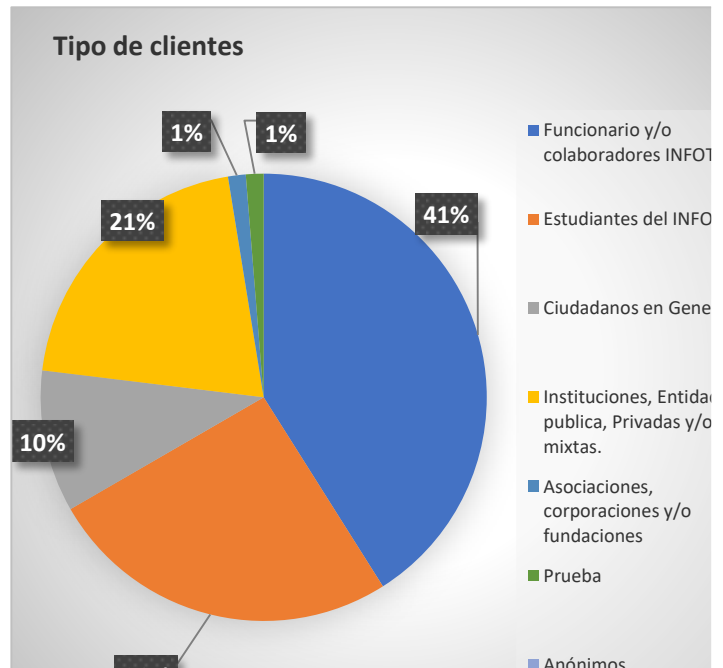


Análisis de Datos

Conforme a los datos registrados durante el cuarto trimestre del 2024, se recibieron 78 solicitudes, de las cuales el 49% fueron radicados de manera Presencial (Personal), el 38% de los requerimientos fueron radicados mediante correo electrónico y el 13% 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	32
Estudiantes del INFOTEP	20
Ciudadanos en General	8
Instituciones, Entidades publica, Privadas y/o mixtas.	16
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	1
Prueba	1
Anónimos	0
Total	78



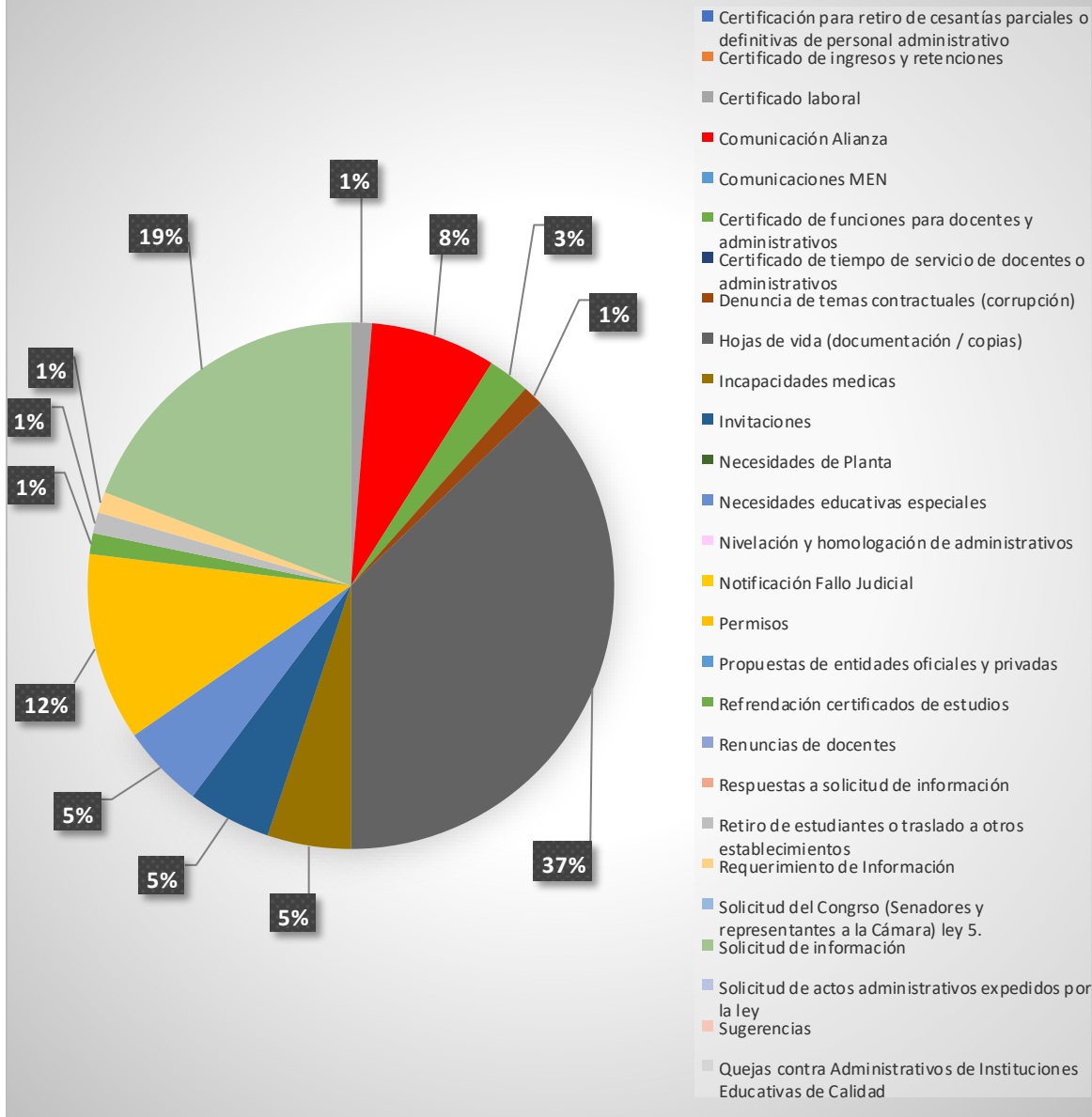
Análisis de Datos

En el cuarto trimestre del 2024, el 41% de las solicitudes fueron realizadas por los funcionarios y/o Colaboradores, por otra parte, encontramos con un 26% a los estudiantes, el 21% Instituciones, Entidades públicas, privadas y/o mixtas, el 10% de los radicados fue por parte de los Ciudadanos en General, seguido encontramos con un 1% a las Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones y un radicado de prueba para verificar la operabilidad del sistema. Cabe resaltar que durante este periodo no se presentaron requerimientos Anónimos.

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	6
Comunicaciones del MEN	0
Certificación de Funciones para docentes y administrativos	2
Certificado de Tiempo de Servicio de Docentes o Administrativos	0
Denuncia de temas contractuales (corrupción)	1
Hojas de vida (documentación / copias)	29
Incapacidades medicas	4
Invitaciones	4
Necesidades de Planta	0
Necesidades educativas especiales	4
Nivelación y Homologación de Administrativos	0
Notificación Fallo Judicial	0
Permisos	9
Propuestas de Entidades Oficiales y Privadas	0
Refrendación Certificados de Estudios	1
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.	0
Solicitud de Información	15
Solicitud de Actos Administrativos Expedidos por la Ley	0
Sugerencias	0
Quejas contra administrativos de Instituciones educativas de Calidad	0
Total	78

Temas mas consultados



Análisis de Datos

Durante este trimestre se evidencio que el 37% de los ciudadanos realizaron consultas y requerimientos en temas relacionados a Hojas de vida (documentación/copias), 12% permisos, el 8% Comunicación Alianza con un 5% se encuentran: Incapacidades médicas, invitaciones y necesidades educativas especiales, el 3% Certificado de funciones para


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

docentes y admirativos. Por último, encontramos con un porcentaje de 1% temas como: Certificado Laboral, Denuncia de temas contractuales (corrupción), Refrendación Certificados de Estudios, Respuestas a Solicitud de Información Retiro de Estudiantes o Traslado a otros Establecimientos.

Es importante mencionar que para este trimestre no se recibieron requerimientos correspondientes a Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo, Certificado de ingresos y retenciones, Comunicaciones del MEN, 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, Renuncias de Docentes, Solicitud del Congreso (Senadores y representantes a la Cámara) Ley 5, Solicitud de Actos Administrativos Expedidos por la Ley, Sugerencias y Quejas contra administrativos de Instituciones educativas de Calidad.

Conclusiones

1. Durante el cuarto 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 de manera Presencial (Personal) con un 49%.
4. El índice de oportunidad la dependencia de rectoría refleja 93.75% de efectividad al responder oportunamente los requerimientos asignados, sin embargo, se sugiere realizar mejoría para alcanzar el 100% de oportunidad.
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