

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. II TRIMESTRE DE 2024

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez – Téc.Activo.



Código: 031-FO-GA-V05

Fecha: 07-08-2024

www.infotephvg.edu.co

Calle 10 No. 12-22
Teléfonos: (+5)4241589 – (+5) 4100300-4102026;
Telefax directos: (+5)4242182
e-mail: ihvg@infotephvg.edu.co
quejasreclamos@infotephvg.edu.co

 @infotephvg

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES EN LA INSTITUCIÓN	5
3. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE DE ABRIL – MAYO- JUNIO DE 2024.....	6
4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS.....	7
5. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	9
6. CLASIFICACIÓN DE USUARIOS SEGÚN LAS PQRSD RECIBIDAS	10
7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS.....	11
8. PQRSD PRESENTADAS POR ASUNTO O TEMA	12
9. CONCLUSIONES.....	13
10. RECOMENDACIONES	14

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de las PQRSD recibidas - Segundo trimestre 2024 _____	7
Tabla 2. Cantidad de PQRSD recibidas por canal de atención - Segundo trimestre 2024 __	9
Tabla 3. Clasificación de usuarios que presentamos PQRSD - Segundo trimestre 2024 ___	10
Tabla 4. Clasificación de las PQRSD recibidas según asunto - Segundo trimestre 2024 __	12

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, durante el segundo trimestre del año 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 institución.

Con la presentación del informe se busca demostrar que la IES-INFOTEP está dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

2. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES EN LA INSTITUCIÓN

El Instituto Nacional De Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” pone a disposición de sus partes interesadas los siguientes canales para la radicación de las PQRSD dirigidas a la institución.



CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN
PRESENCIAL	Ventanilla Única de atención al ciudadano	Ciénaga, Calle 10 # 12-22
TELEFÓNICA	Línea fija	+57 605 4240800
VIRTUAL	Página web	https://www.infotephvg.edu.co/ a través de la ventanilla única virtual
	Correo Electrónico	ihvg@infotephvg.edu.co , ventanillaunicaihvg@infotephvg.edu.co
	Redes Sociales	Instagram: @infotephvg Facebook: infotep-IHVG

Calle 10 No. 12-22
Teléfonos: (+5)4241589 – (+5) 4100300-4102026;
Telefax directos: (+5)4242182
e-mail: ihvg@infotephvg.edu.co
quejasreclamos@infotephvg.edu.co
@infotephvg

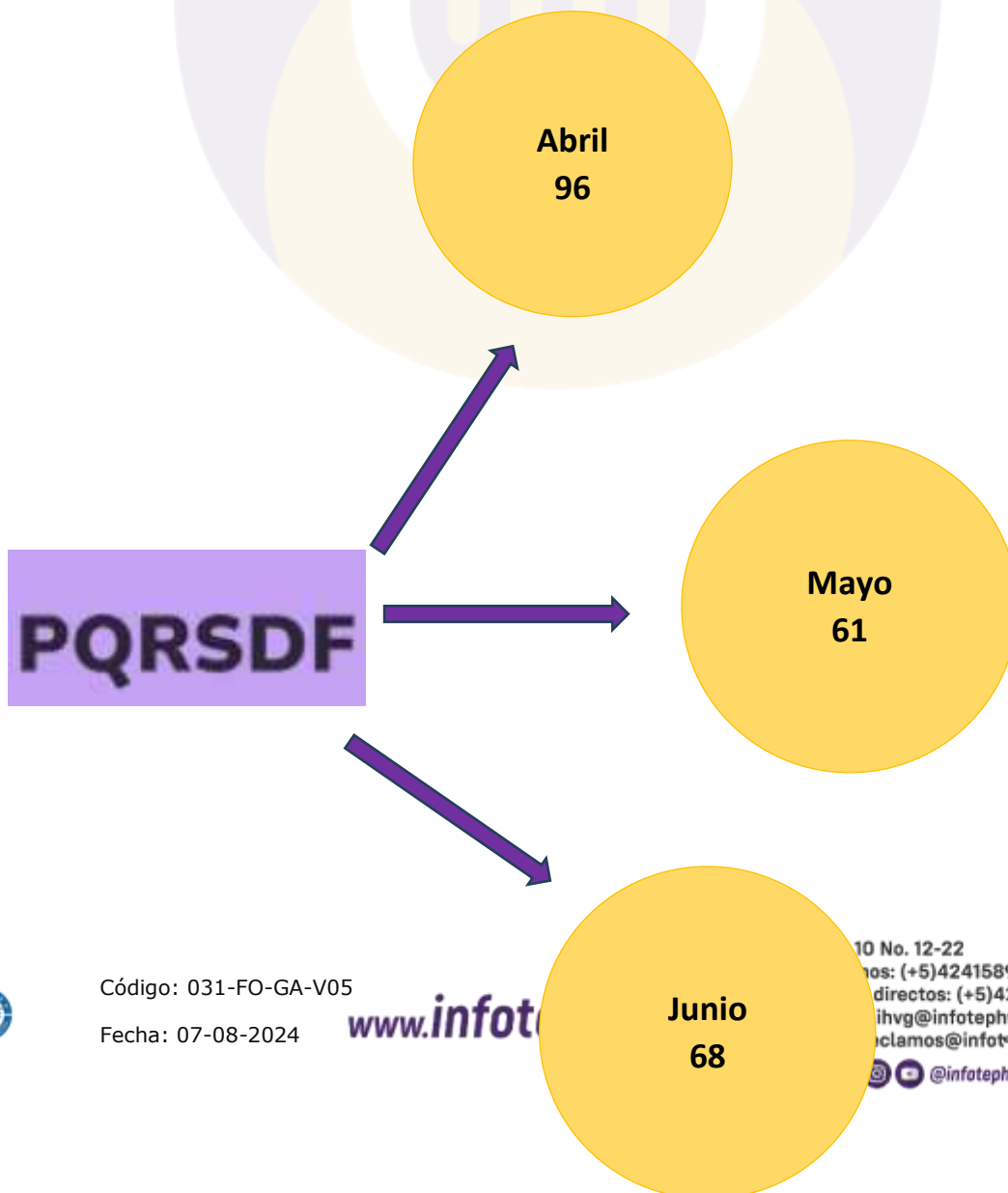


Código: 031-FO-GA-V05

Fecha: 07-08-2024

www.infotephvg.edu.co

3. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE DE ABRIL – MAYO- JUNIO DE 2024

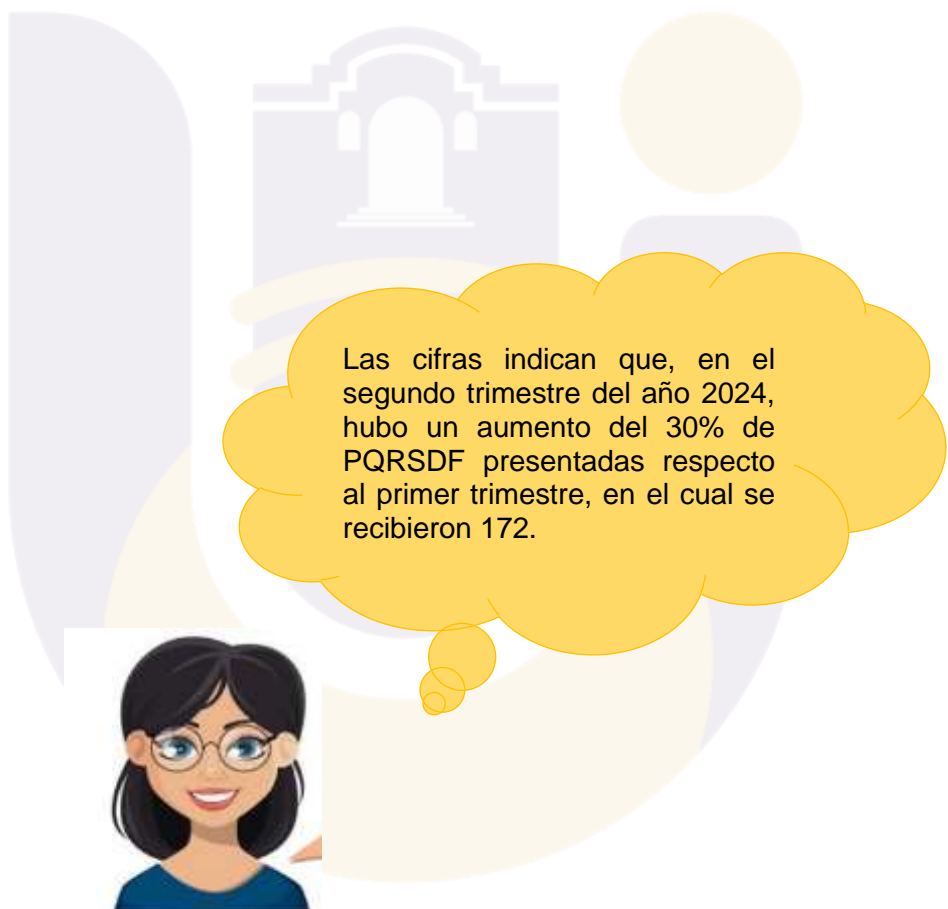


4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Las solicitudes fueron las comunicaciones más recibidas en el segundo trimestre del año 2024, representadas en un 91,5%, seguidas por las peticiones con un 16%. Las categorías de mínima incidencia, casi nula, fueron el reclamo con un 0,8% y la queja con un 0,4%, con una única queja presentada.

Tabla 1. Clasificación de las PQRSD recibidas - Segundo trimestre 2024

TIPO DE COMUNICACIÓN RECIBIDA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Peticiones	16	7%
Queja	1	0,4%
Solicitudes	206	91,5%
Reclamo	2	0,8%
Total	225	100%



Las cifras indican que, en el segundo trimestre del año 2024, hubo un aumento del 30% de PQRSDF presentadas respecto al primer trimestre, en el cual se recibieron 172.



5. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De los tres canales de atención habilitados por la institución, los más utilizados para la presentación de las PQRSD son el virtual, a través de los correos electrónicos institucionales, y el físico, a través de la ventanilla única de trámites.

El canal telefónico es utilizado para solicitar información general de los distintos servicios prestados por el INFOTEP, en especial, sobre los programas académicos ofertados.

Tabla 2. Cantidad de PQRSD recibidas por canal de atención - Segundo trimestre 2024

CANALES	MES	CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS
Electrónico	Abril	67
Electrónico	Mayo	36
Electrónico	Junio	37
TOTAL electrónico		140
Físico	Abril	29
Físico	Mayo	25
Físico	Junio	31
TOTAL Físico		85
TOTAL TODOS LOS CANALES		225

El canal de atención más utilizado en el segundo trimestre fue el electrónico con un porcentaje del 62% seguido del medio físico con el 38%.

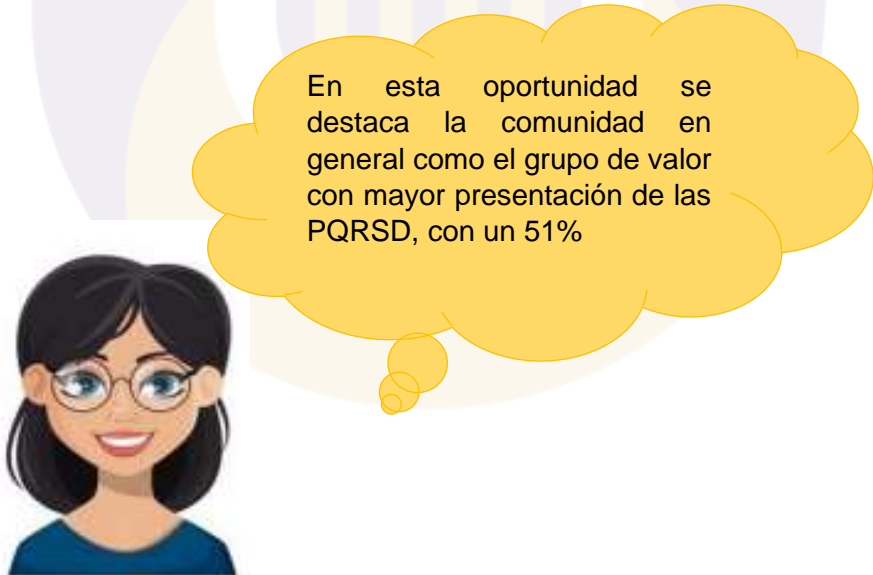


6. CLASIFICACIÓN DE USUARIOS SEGÚN LAS PQRSD RECIBIDAS

La clasificación de los usuarios que presentaron PQRSD revela que la comunidad en general fue quien tuvo mayor participación, con un 51%, mientras que, los estudiantes de la institución representaron el 30%, seguidos por el personal administrativo con un 19%.

Tabla 3. Clasificación de usuarios que presentaron PQRSD - Segundo trimestre 2024

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD DE PQRSD PRESENTADAS	PORCENTAJE %
Personal Administrativo	44	19%
Estudiantes	67	30%
Comunidad en General	114	51%
Total	225	100%



En esta oportunidad se destaca la comunidad en general como el grupo de valor con mayor presentación de las PQRSD, con un 51%

7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

La plataforma ITINDRO, permite hacer un seguimiento a las PQRSD recibidas a través de un sistema de alerta en el que se indica el tiempo establecido para responder la comunicación.

Además, de manera mensual, desde la oficina de Atención al Ciudadano, se hace requerimiento de respuesta a los funcionarios que tienen pendiente por responder alguna PQRSD.

En el segundo trimestre
se recibieron 225
PQRSD



Una vez hecho el
seguimiento, se tiene
que se respondió el
total de las PQRSD
presentadas.



Se respondieron todas las
PQRSD recibidas (225)

8. PQRSD PRESENTADAS POR ASUNTO O TEMA

Los principales asuntos de las PQRSD que se presentan por dependencia son los siguientes:

Tabla 4. Clasificación de las PQRSD recibidas según asunto - Segundo trimestre 2024

DEPENDENCIA	ASUNTO
Gestión Financiera	Solicitud de devolución de dinero
Secretaría General	Solicitud de certificación de contrato
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de préstamo de auditorio • Convenios de pago
Admisiones y Registro Académico	Validación de título académico
Gestión Humana	Solicitud de certificación laboral
Líderes de programas académicos	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de homologación • Validación de prácticas profesionales • Solicitud de examen único

9. CONCLUSIONES

Según el análisis de la información suministrada se puede concluir lo siguiente:

1. El canal virtual, a través de los correos electrónicos es el más utilizado para la presentación de las PQRSD, mientras que, el telefónico se usa para solicitudes de información general de la institución.
2. El nivel de oportunidad en la respuesta de las PQRSD ha mejorado, por tal motivo se continuará fortaleciendo la cultura al interior de la institución a través del seguimiento de la gestión de peticiones, de manera que se logren identificar las peticiones próximas a vencer y las que se encuentran vencidas, con el propósito de tomar acciones de mejora en los procesos internos de las dependencias y así optimizar la gestión.

10. RECOMENDACIONES

De acuerdo con la información presentada, y a la gestión adelantada por la oficina de y Atención al Ciudadano se presentan las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios en el INFOTEP:

1. Aunque el principal canal usado para la presentación de las PQRSD es el virtual, se hace exclusivamente a través del correo electrónico institucional, sin incidencia de la ventanilla única virtual puesta al servicio en la página web institucional, de manera que se debe insistir y promover los beneficios de su uso tanto para la comunidad interna; funcionarios, contratistas, colaboradores, estudiantes, como para la comunidad en general, entre los que se destaca la posibilidad de hacer seguimiento a las comunicaciones presentadas, como la presentación de peticiones anónimas.

Sumado a lo anterior, se busca la racionalización de los trámites y procedimientos, con la intención de facilitar y garantizar a los ciudadanos el acceso a sus derechos en la prestación del servicio.

2. Se requiere capacitar a los docentes, funcionarios y estudiantes en protocolos de atención al ciudadano, el procedimiento de PQRSD; esto con el fin de mejorar en la prestación del servicio desde todas las áreas de la institución.

