

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS I TRIMESTRE DE 2025

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez



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

INTRODUCCION

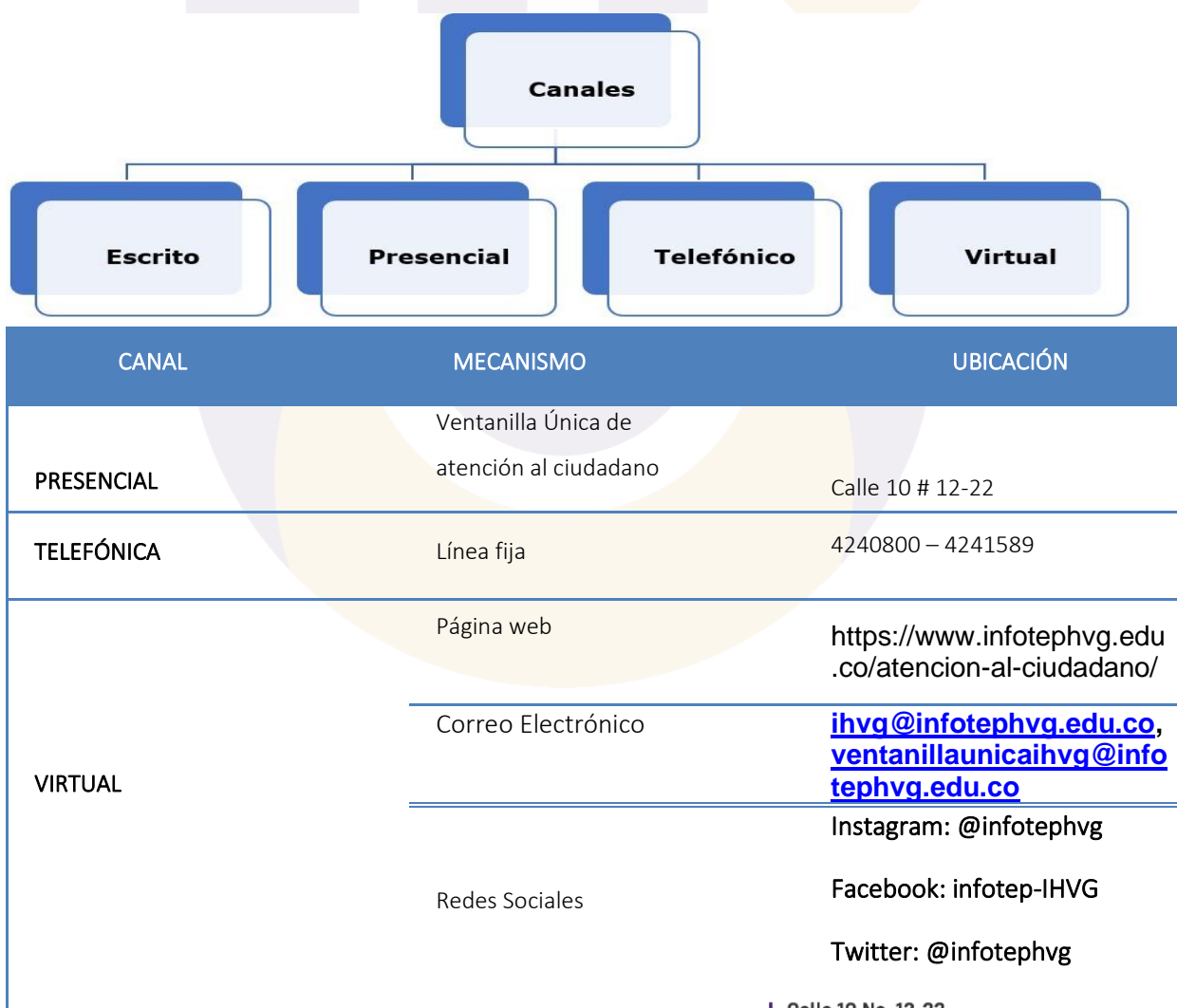
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el análisis y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Solicitudes de Información recibidas por el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García”, durante el primer trimestre del año 2025. A través de este documento, se busca proporcionar una visión detallada de las interacciones de los usuarios con los diferentes procesos institucionales, destacando las acciones emprendidas para dar respuesta a cada una de las solicitudes y garantizar la mejora continua de los servicios ofrecidos.

El informe abarca todas las PQRSD y solicitudes registradas en los canales de atención dispuestos por la institución, y tiene como propósito ofrecer transparencia en el manejo de las inquietudes de los usuarios, así como identificar áreas de oportunidad para optimizar los procesos institucionales.

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.

CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES

El instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García” coloca a disposición de sus partes interesadas los siguientes canales para la radicación de solicitudes de PQRS dirigidas a la institución.



Calle 10 No. 12-22

Teléfonos: (+5)4241589 – (+5) 4100300-4102026;

Telefax directos: (+5)4242182

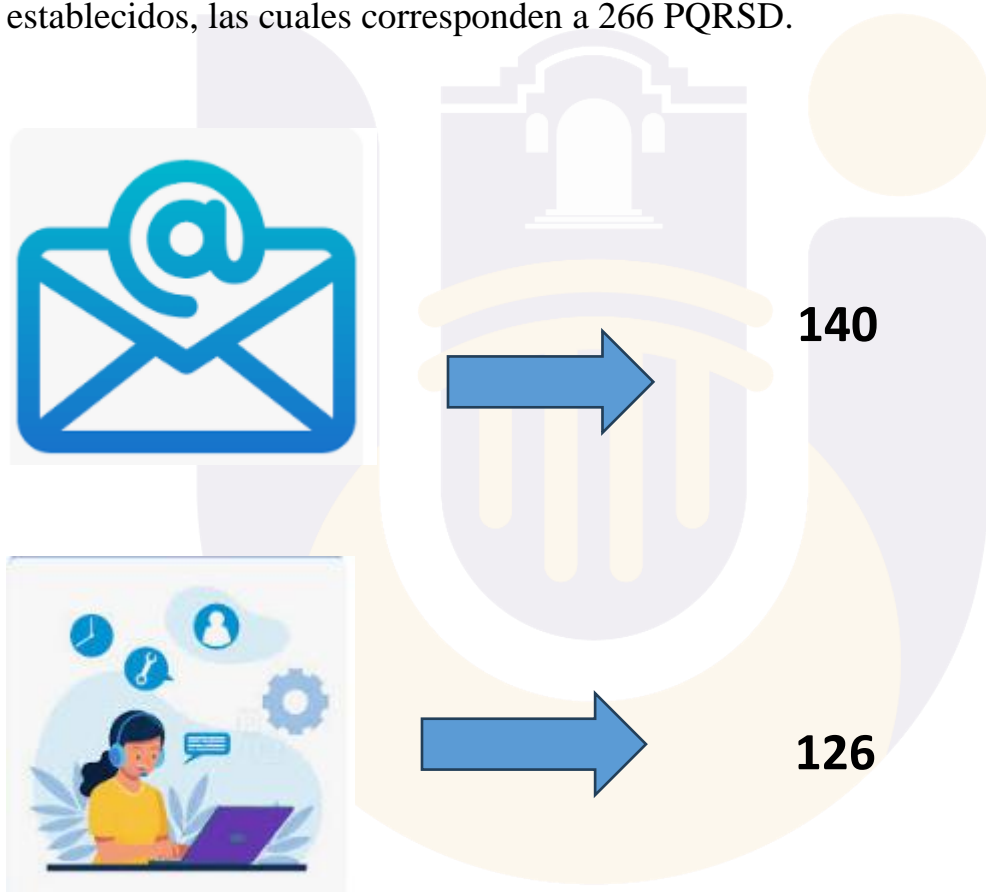
e-mail: ihvg@infotephvg.edu.co

quejasreclamos@infotephvg.edu.co

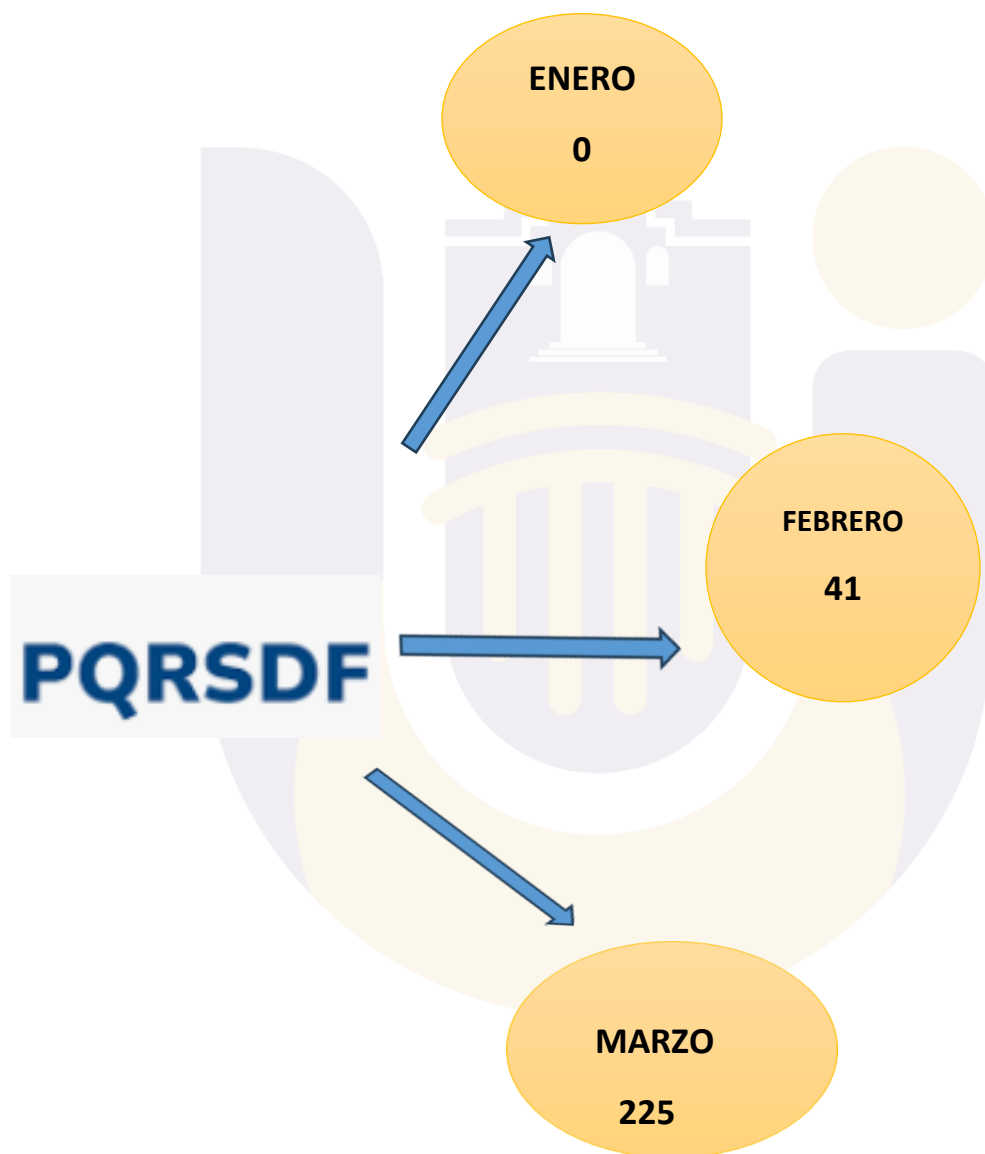
 @infotephvg

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

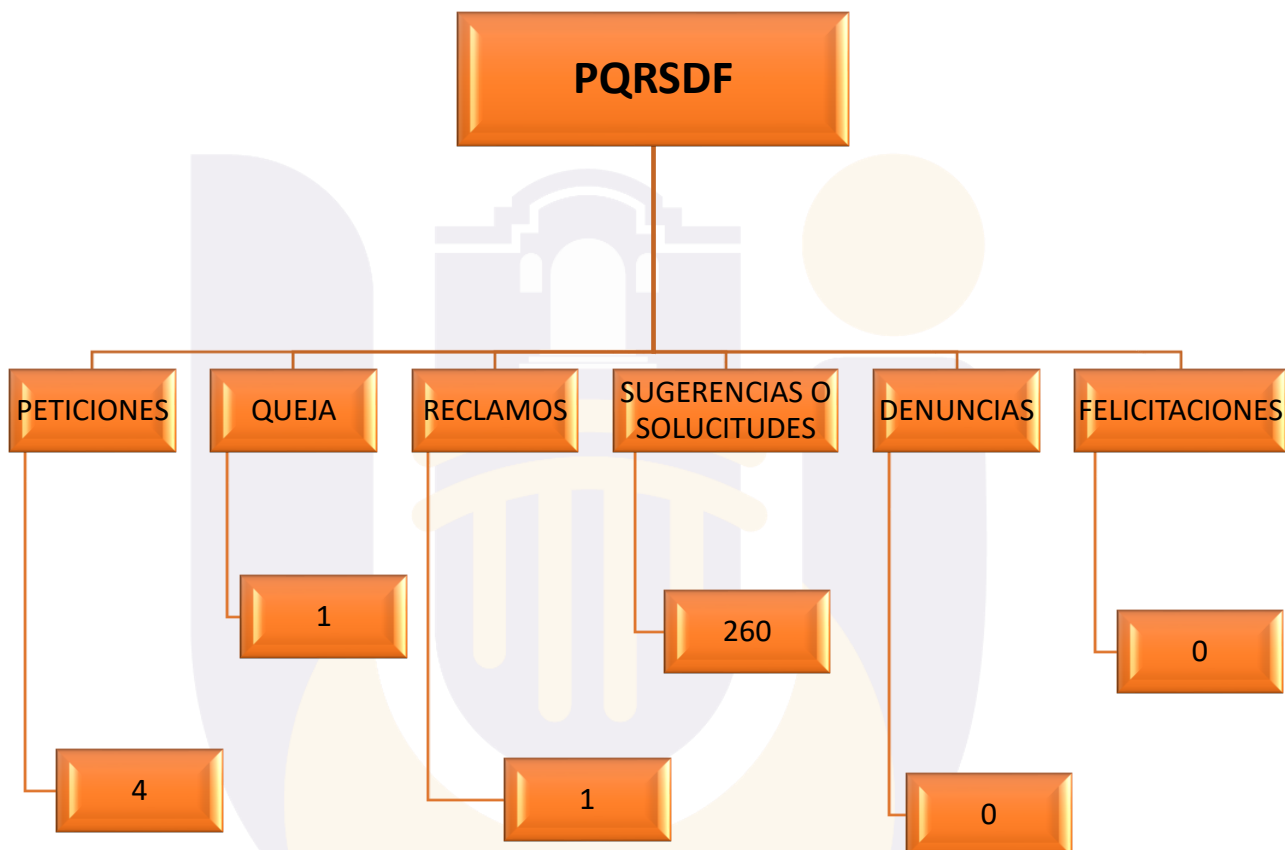
El número de PQRSD recibidas corresponden a todas aquellas que fueron aceptadas por la oficina Gestión documental y atención al ciudadano durante los meses de enero, febrero y marzo, teniendo en cuenta los canales de atención establecidos, las cuales corresponden a 266 PQRSD.



PQRSDF RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE ENERO – FEBRERO-MARZO DE 2025

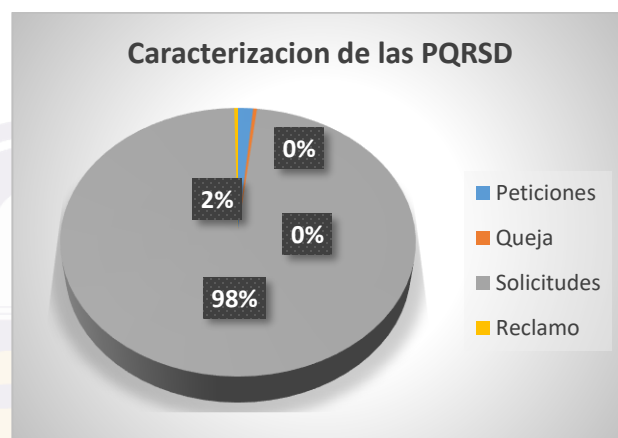


NOTA: en el mes de enero no se registraron PQRSDF debido a que el personal se encontraba de vacaciones y el periodo estudiantil no había iniciado.



CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Peticiones	4	2%
Queja	1	0
Solicitudes	260	98%
Reclamo	1	0

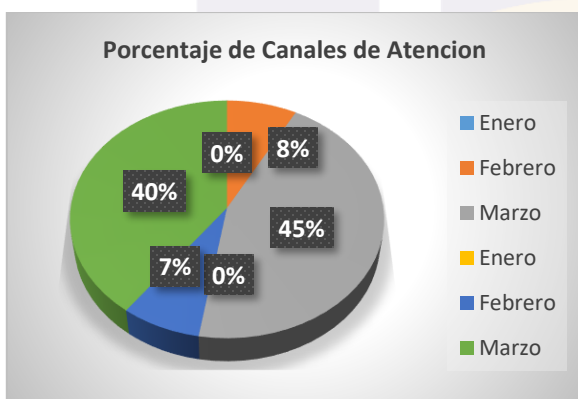


El primer trimestre las solicitudes fue el medio más utilizado con un porcentaje del 98%



P.Q.R.S.D. RECIBIDA POR CANALES DE ATENCION

CANALES	MES	TOTALES
Electrónico	Enero	0
	Febrero	21
	Marzo	119
Físico	Enero	0
	Febrero	20
	Marzo	106

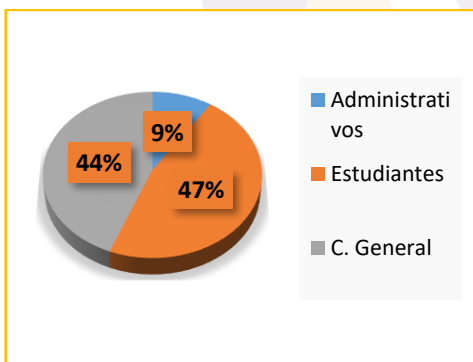


El medio más utilizado en el primer trimestre fue el electrónico con un porcentaje del 45% seguido del medio físico con el 40%. Demostrando así que son los medios más utilizados por los usuarios.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Usuarios	cantidad	%
Administrativos	25	9%
Estudiantes	124	47%
C. General	117	44%

Como se puede observar en el gráfico, en esta oportunidad se destaca los estudiantes con el mayor uso de las PQRSD seguido la comunidad en general.



SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Se recibieron 266 PQRSD a través de los diferentes medios de comunicación de la institución durante el primer trimestre, las cuales una vez radicadas se



se entrega a su responsable



En este semestre primer trimestre quedaron pendientes por contestar 4 derechos de petición y una inconformidad debido a que su tiempo de respuesta se cumplen en el mes abril.

Así mismo de todas las 261 PQRSD recibidas ninguna fue negada ni rechazada, todas fueron resueltas o contestadas.

DEPENDENCIA	ASUNTO
Área Financiera	Certificación de ingresos y retenciones.
Secretaria general	solicitud de certificación de contratos
Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud abono de saldos pendientes
Registro y control académico	Validación De Título, cancelación de semestre
Talento humano	solicitud de certificación laboral
Lideres de programa	Solicitud De Homologación cancelación de semestre solicitud de traslado
Bienestar institucional	Solicitud cancelación de semestre
Desarrollo Docente	Validación de experiencia laboral como prácticas.

Las 21 PQRSD que quedaron pendientes en el mes de Diciembre por responder fueron contestadas en enero de 2025 debido a que su tiempo de respuesta se cumplió en dicho mes.

