

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS IV TRIMESTRE DE 2024

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

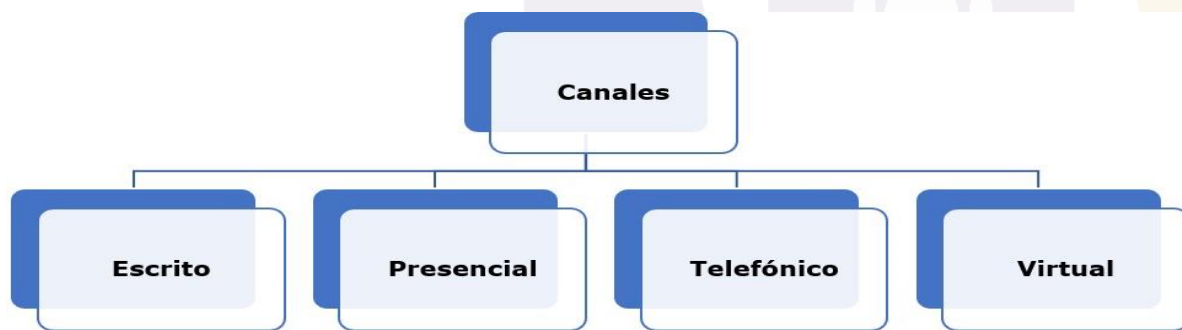
INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por la oficina de atención al ciudadano del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, durante el cuarto 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.

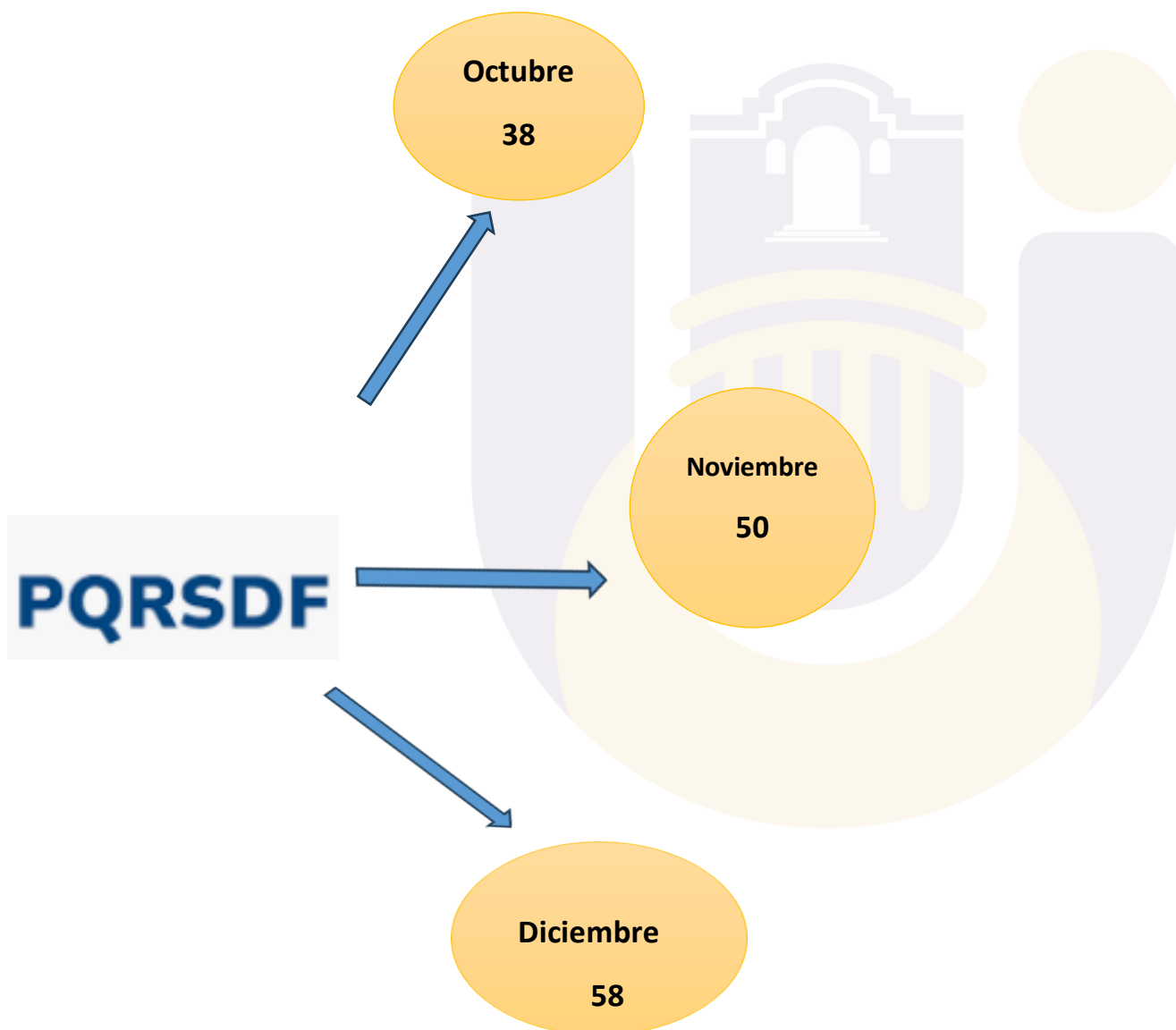
CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES

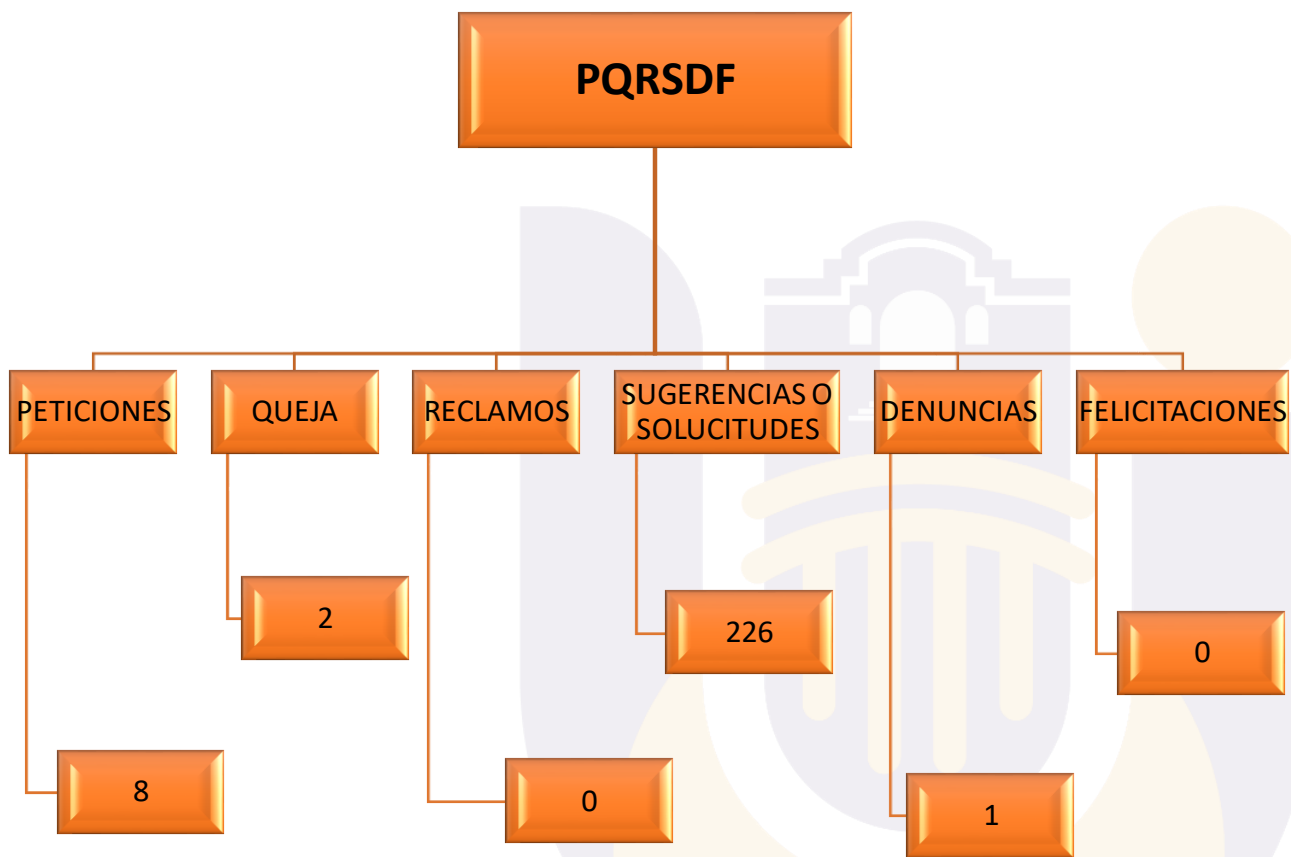
El instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García” coloca a disposición de sus partes interesadas los siguientes canales para la radicación de solicitudes de PQRS dirigidas a la institución.



CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN
PRESENCIAL	Ventanilla Única de atención al ciudadano	Calle 10 # 12-22
TELEFÓNICA	Línea fija	4240800 - 4241589
VIRTUAL	Página web	https://www.infotephvg.edu.co/atencion-al-ciudadano/
	Correo Electrónico	ihvg@infotephvg.edu.co , ventanillaunicaihvg@infotephvg.edu.co
	Redes Sociales	Instagram: @infotephvg Facebook: infotep-IHVG Twitter: @infotephvg

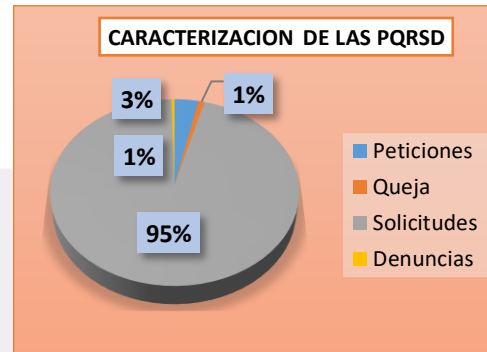
PQRSDF RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE – NOVIEMBRE-DICIEMBRE DE 2024





CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Peticiones	8	3%
Queja	2	1%
Solicitudes	226	95%
Denuncias	1	1%

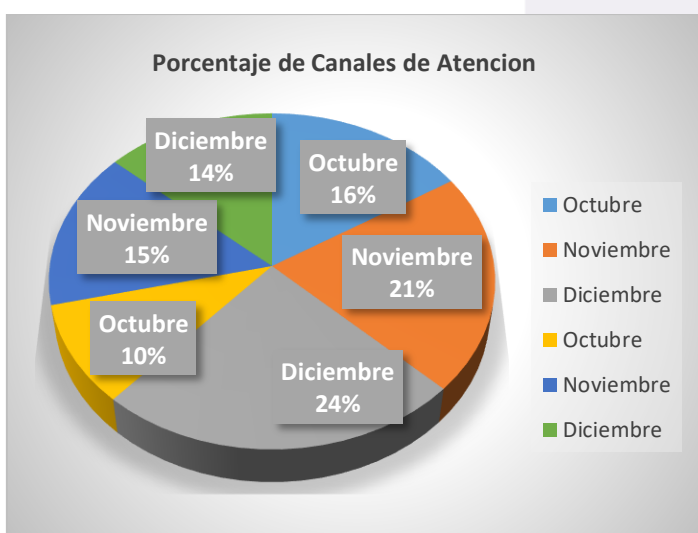


Como se observa en la gráfica se recibieron 226 solicitudes, 2 queja, 1 denuncia y 8 peticiones durante el cuarto trimestre del año 2024. el cual nos permite indicar que en este cuarto trimestre se disminuyó las PQRSD



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

CANALES	MES	TOTALES
Electrónico	Octubre	38
	Noviembre	50
	Diciembre	58
Físico	Octubre	23
	Noviembre	36
	Diciembre	32



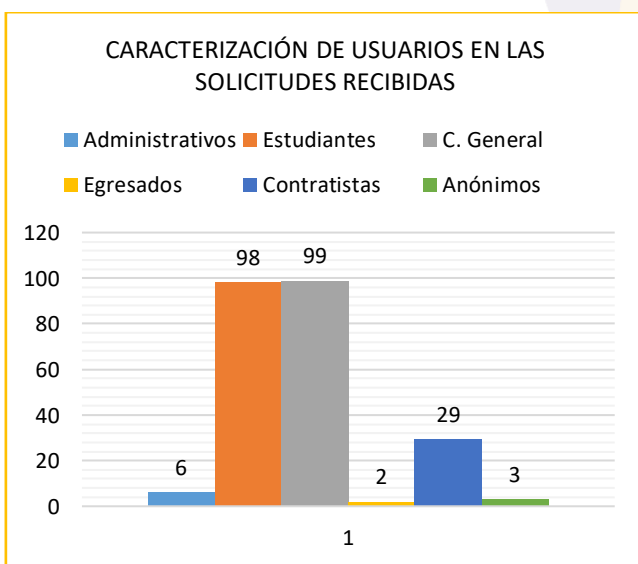
El medio más utilizado en el cuarto trimestre fue el electrónico con un porcentaje del 24% seguido del medio físico con el 21%. Demostrando así que son los medios más utilizados por los usuarios.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Usuarios	cantidad	%
Administrativos	6	3%
Estudiantes	98	41%
C. General	99	42%
Egresados	2	1%
Contratistas	29	12%
Anónimos	3	1%

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



PQRSD RECIBIDAS POR PROCESO

OFICINA O DEPENDENCIA	TOTAL
Programa Seguridad Y Salud En El Trabajo	21
Decanatura de ingeniería	4
Área financiera	9
Programa técnico en contabilidad	14
Secretaría general	5
Admisiones y registro	81
Talento Humano	35
Decanatura de ciencias administrativas	2
Decanatura de humanidades	4
Vicerrectoría administrativa	43
Programa de agropecuarias	2
Vicerrectoría académica	1
Programa de logística portuaria	11
Bienestar universitario	1
Ventanilla única	1
Proyección social	1
Programa agropecuario	2

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Se recibieron 237 PQRSD a través de los diferentes medios de comunicación de la institución durante el cuarto trimestre, las cuales una vez radicadas se



y 21 quedaron pendientes en contestar debido a que su tiempo de respuesta se cumplen en el mes de enero del año 2025.

Así mismo de todas las 237 PQRSD recibidas ninguna fue negada ni rechazada, como también resueltas o contestadas las anónimas, las cuales se puede consultar en la página web institucional en el siguiente link

<https://ventanillaunica.itindro.net/infotep/anonimas>.

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

PQRSD POR ASUNTO O TEMA

DEPENDENCIA	ASUNTO
Área Financiera	Solicitud de certificado de deuda y paz y salvo. certificación de ingresos y retenciones.
Secretaria general	solicitud de certificación
Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud abono de saldos pendientes
Registro y control académico	Validación De Titulo
Talento humano	solicitud de certificación laboral
Lideres de programa	Solicitud De Homologación Validación de practicas cancelación de semestre solicitud de traslado Solicitud congelación de semestre Solicitud De Examen Único
Bienestar institucional	Solicitud cancelación de semestre

El programa Documental se encuentra funcionando en normalidad, no obstante, se recomienda la mayor difusión del canal de atención virtual a través de la página web institucional.

