

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS III 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

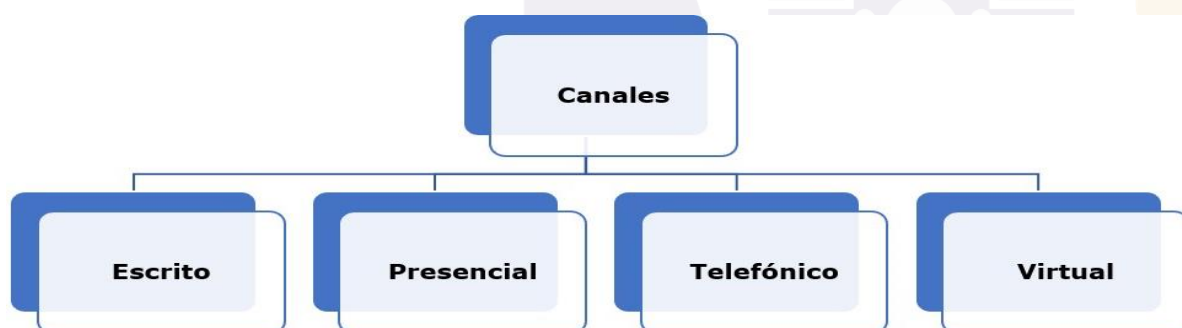
INTRODUCCION

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 tercer 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.

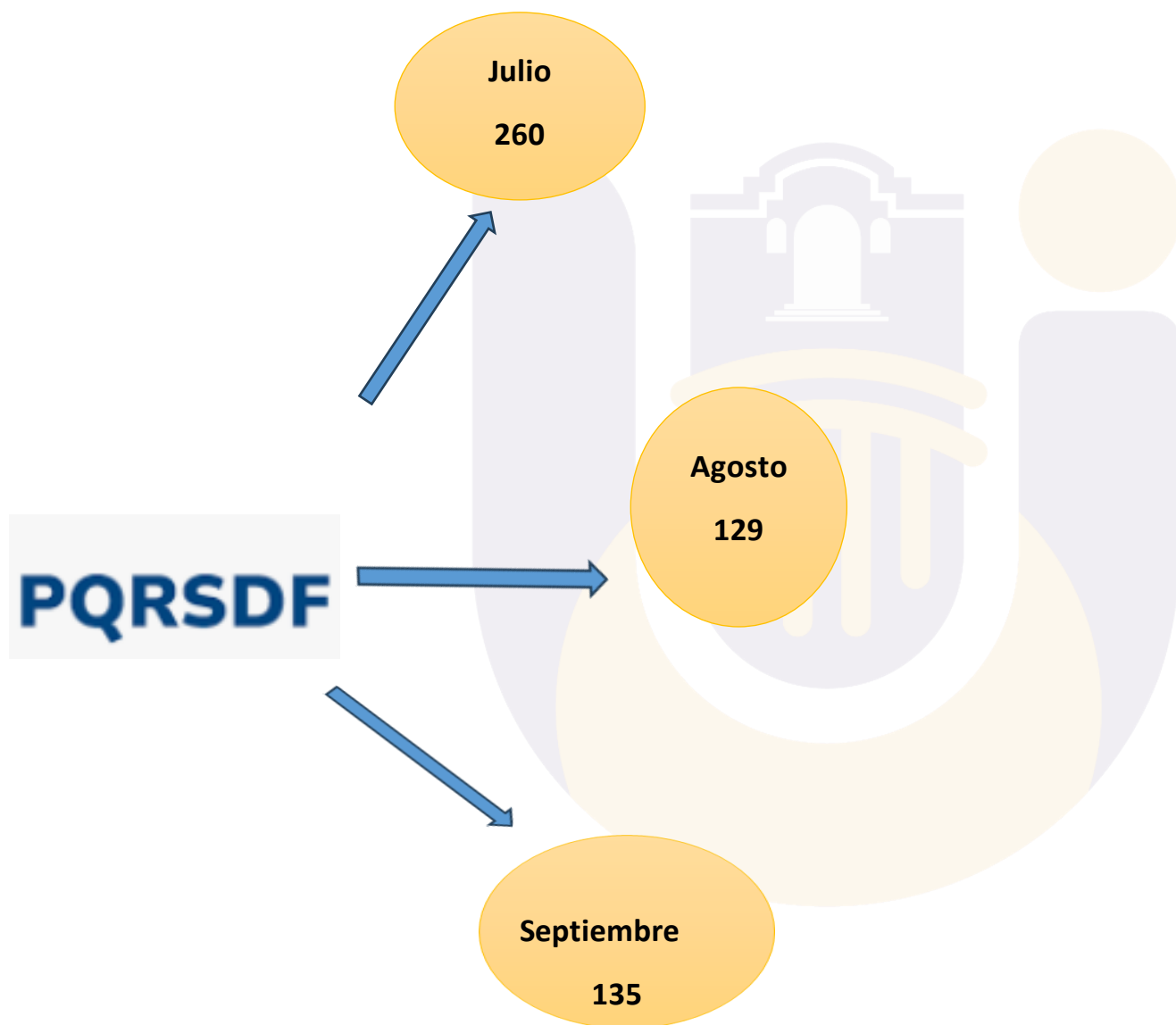
CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES

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.

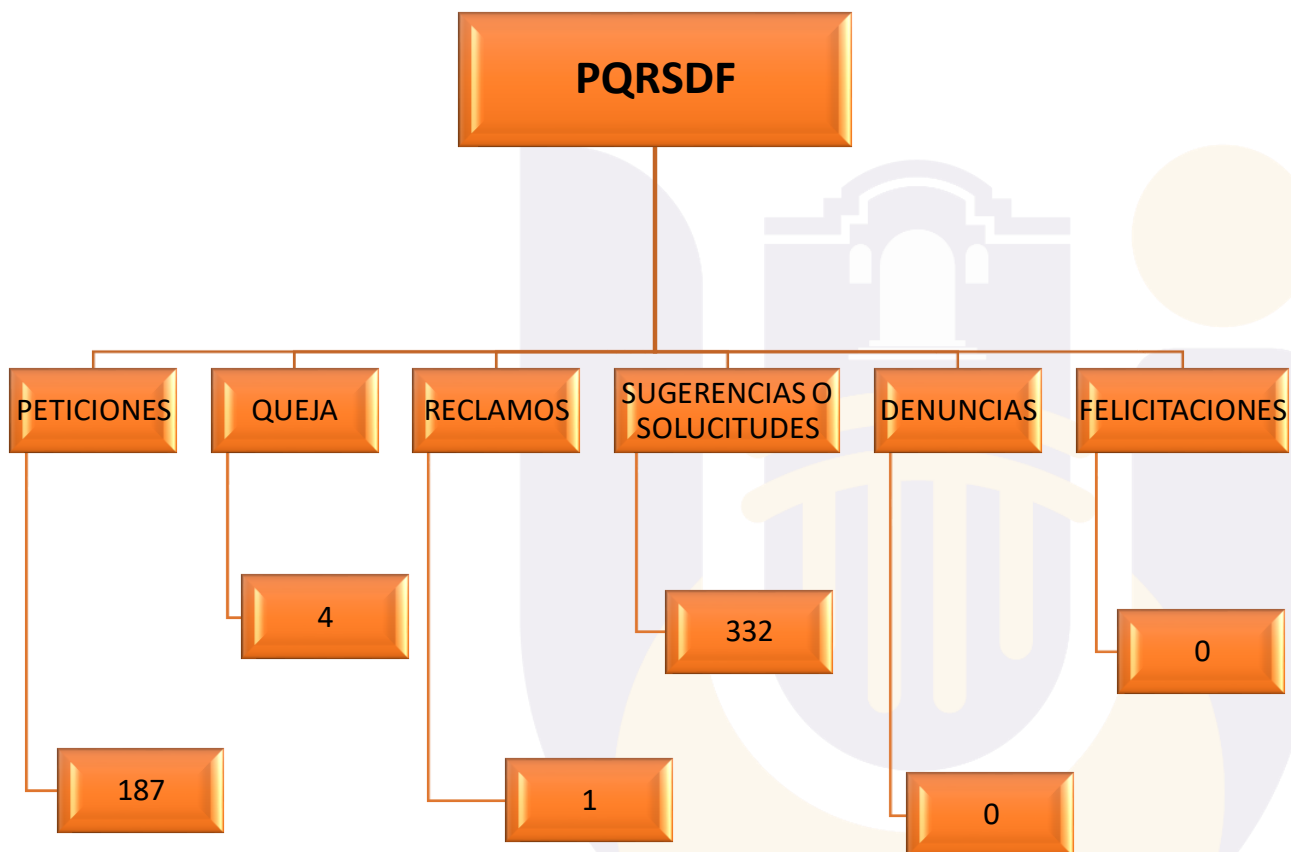


CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN
PRESENCIAL	Ventanilla Única de atención al ciudadano	Calle 10 # 12-22
TELEFÓNICA	Línea fija	4240800 - 4241589
VIRTUAL	Página web	https://www.infotephvg.edu.co/atencion-al-ciudadano/
	Correo Electrónico	ihvg@infotephvg.edu.co , ventanillaunicaihvg@infotephvg.edu.co
	Redes Sociales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

PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE JULIO – AGOSTO- SEPTIEMBRE DE 2024

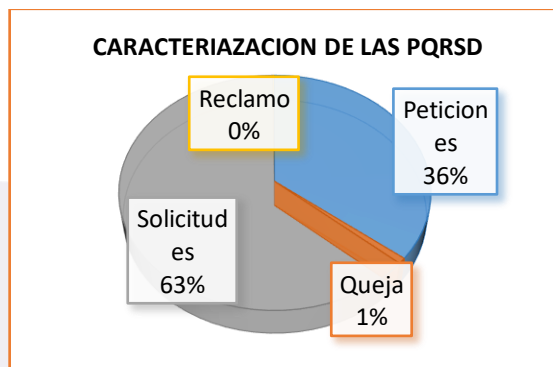


En el mes de julio se presentó un incremento de derechos de peticiones de información con un numero de 159, siendo el mes con más peticiones el en tercer trimestre.



CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Peticiones	187	36
Queja	4	1
Solicitudes	332	63
Reclamo	1	0



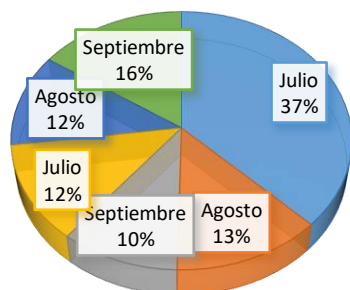
Como se observa en la gráfica se recibieron 187 derechos de petición, 4 queja, 332 solicitudes y 1 reclamos durante el tercer trimestre del año 2024. el cual nos permite indicar que en este tercer trimestre se evidencia un aumento de Peticiones y solicitudes.



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

CANALES	MES	TOTALES
Electrónico	Julio	196
	Agosto	68
	Septiembre	54
Físico	Julio	64
	Agosto	61
	Septiembre	81

PORCENTAJE DE CANALES DE ATENCION

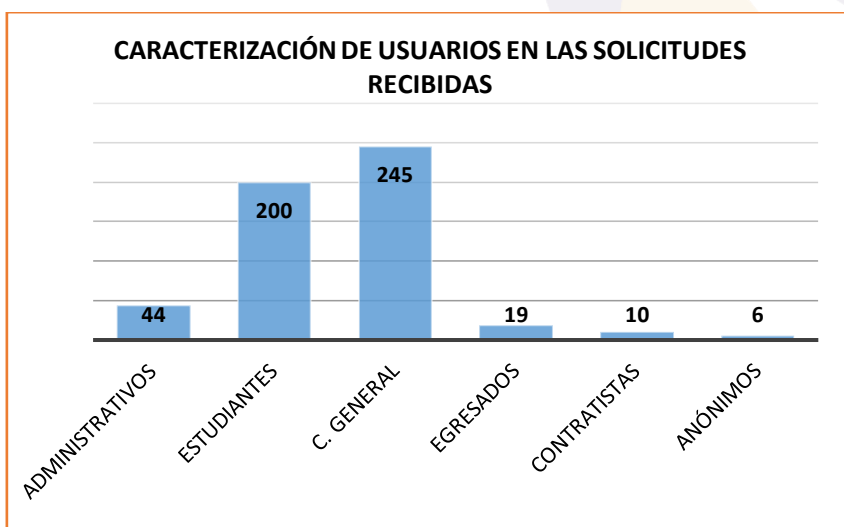


El medio más utilizado en el tercer trimestre fue el electrónico con un porcentaje del 37% seguido del medio físico con el 16%. Demostrando así que son los medios más utilizados por los usuarios.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Usuarios	cantidad	%
Administrativos	44	8
Estudiantes	200	38
C. General	245	47
Egresados	19	4
Contratistas	10	2
Anónimos	6	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.



OFICINA O DEPENDENCIA	TOTAL
Programa Seguridad Y Salud En El Trabajo	20
Decanatura de ingeniería	7
Área financiera	60
Programa técnico en contabilidad	25
Secretaria general	173
Admisiones y registro	53
Talento Humano	48
Facultad De Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables	7
Decanatura de humanidades	4
Vicerrectoría administrativa	86
Programa de agropecuarias	6
Infraestructura tecnológica	1
Vicerrectoría academica	1
Programa procesos industriales	17
Programa de logística portuaria	11
Programa hotelería y turismo	2
Rectoría	1
Proyección social	1
Programa agronegocios	1

los procesos que más recibieron PQRSD fue secretaria general seguido de vicerrectoría administrativa y financiera, área financiera admisiones y registro y talento humano.

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Se recibieron 524 PQRSD a través de los diferentes medios de comunicación de la institución durante el tercer trimestre, las cuales una vez radicadas se



y solo 8 quedaron pendientes en contestar debido a que su tiempo de respuesta se cumplen en el mes de octubre.

Así mismo de todas las 524 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>.

PQRSD POR ASUNTO O TEMA

DEPENDENCIA	ASUNTO
Área Financiera	Solicitud De Devolución De Dinero certificación de ingresos y retenciones Reembolso De Los Pagos
Secretaria general	solicitud de certificación de contrato Solicitud De Documentos
Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud De Préstamo de espacios solicitud de prórroga de contrato
Registro y control académico	Validación De Titulo cancelación de semestre Solicitud Cambio De Carrera Solicitud congelación de semestre Solicitud De Corrección De Notas
Talento humano	solicitud de certificación laboral
Lideres de programa	Solicitud De Homologación Validación de practicas cancelación de semestre solicitud de traslado para la sede de Aracataca Solicitud congelación de semestre Procedimiento De Practicas Inconformidad Por Asignatura Solicitud De Examen Único
Bienestar institucional	Solicitud cancelación de semestre

CONCLUSIONES

- ❖ Es evidente que los usuarios están haciendo uso de los distintos medios de comunicación habilitados.
- ❖ A partir de este trimestre se coloca como otra opción a disposición la ventanilla única virtual de atención a PQRSD, comunicaciones oficiales y seguimiento a las mismas, esto con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes y una mayor confiabilidad de la trazabilidad de estas, motivo por el cual se presenta el incremento en las mismas.
- ❖ Desde la oficina gestión documental y atención al ciudadano se socializará a los líderes de proceso la información consolidada sobre las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante la vigencia con el fin de que sirva como insumo para acciones de mejora si aplica según lo manifestado por los usuarios.

Se hace necesario capacitar a los docentes, funcionarios y estudiantes en protocolos de atención al ciudadano, carta de trato digno, y el procedimiento de PQRSD; esto con el fin de mejorar en la prestación del servicio desde todas las áreas de la institución y los medios a disposición.

