

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

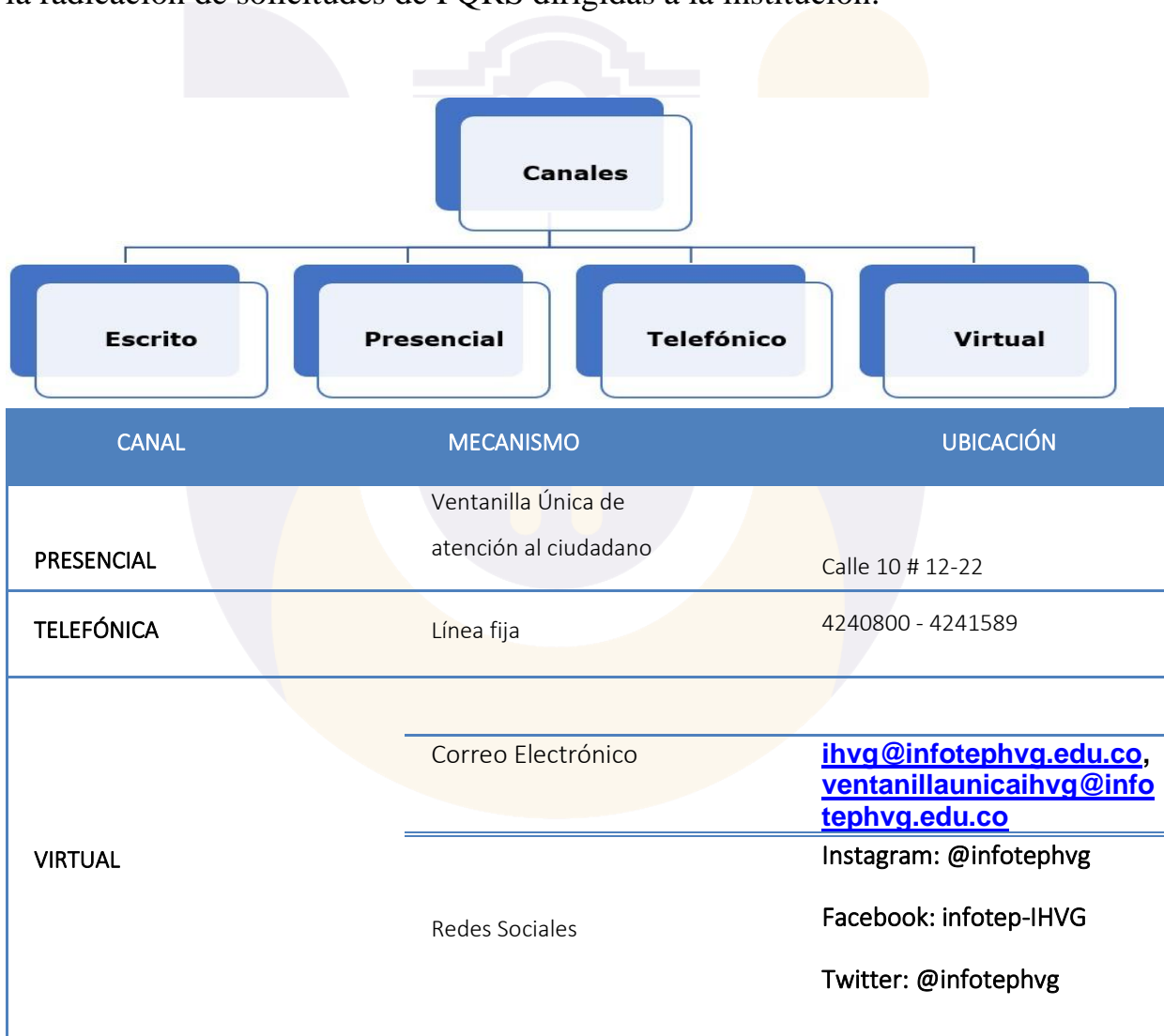
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el análisis y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Solicitudes de Información recibidas por el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García”, durante el segundo trimestre 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 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.

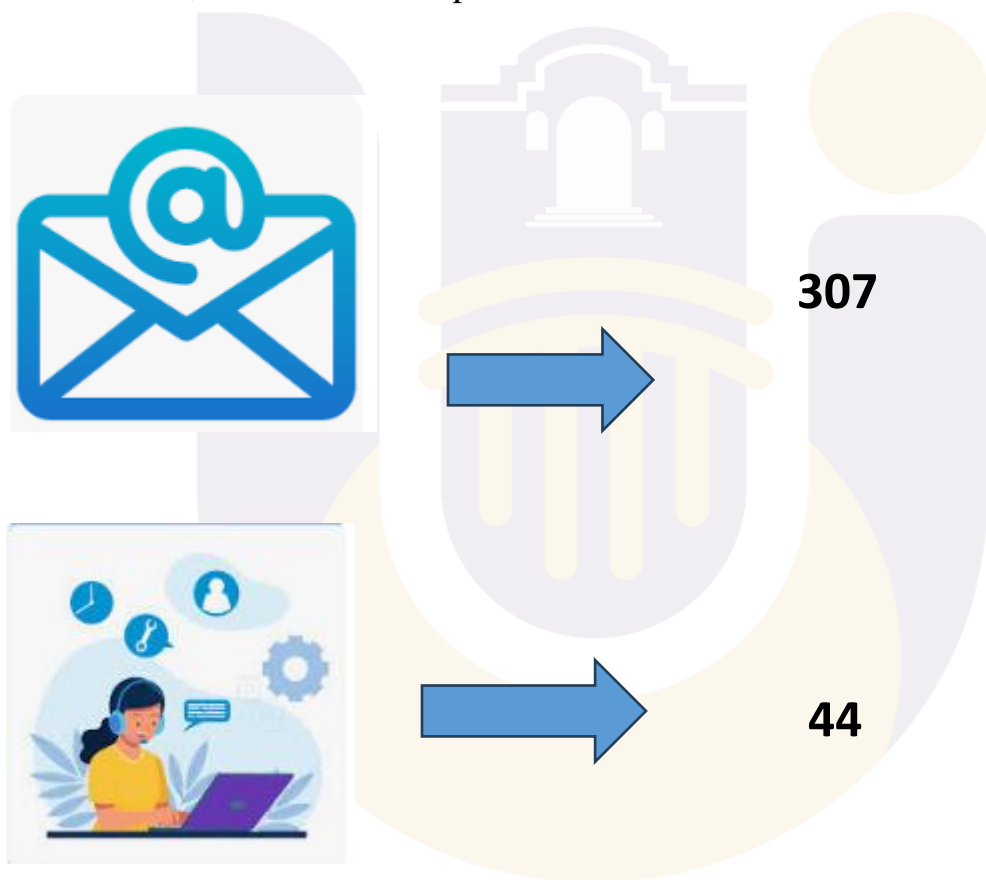
CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES

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.

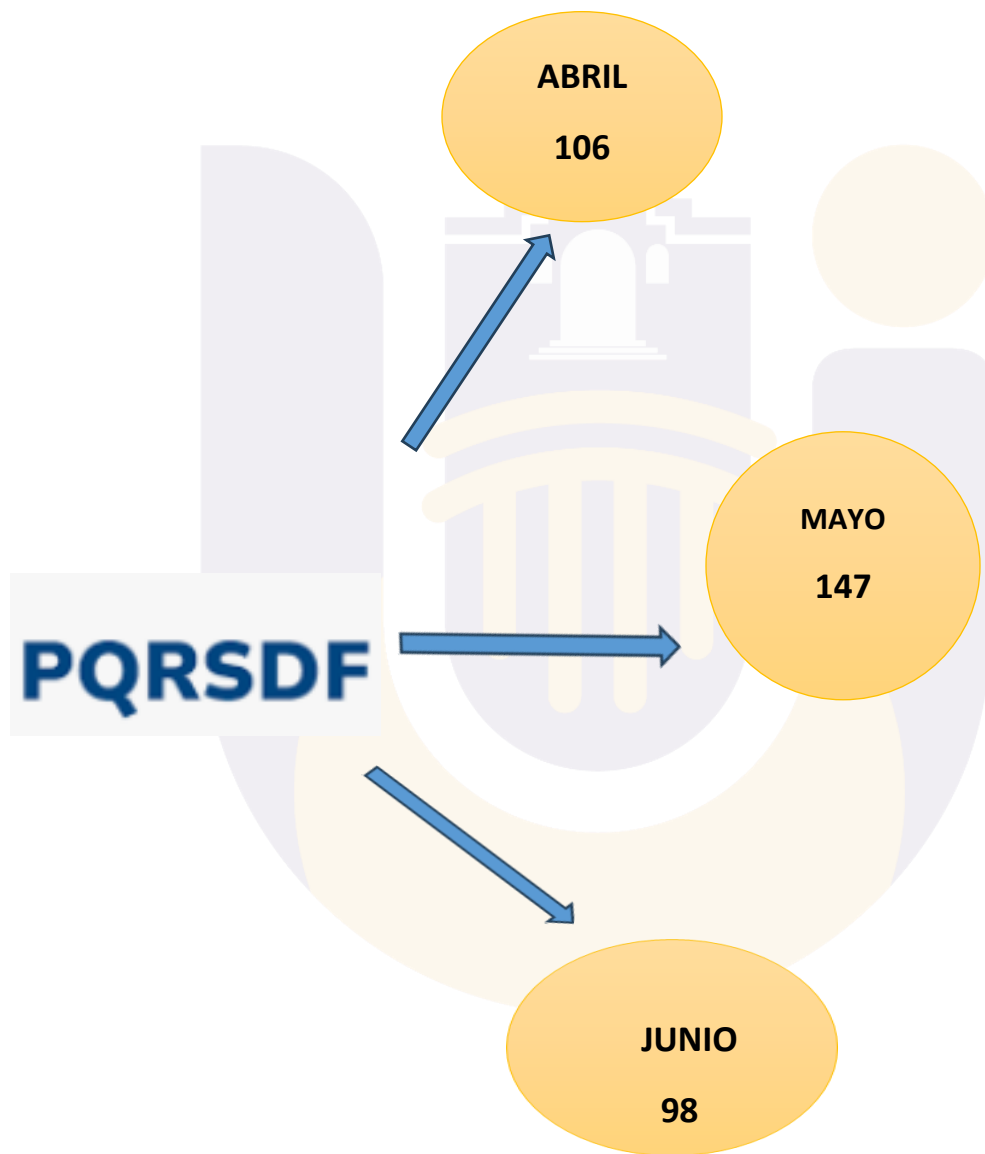


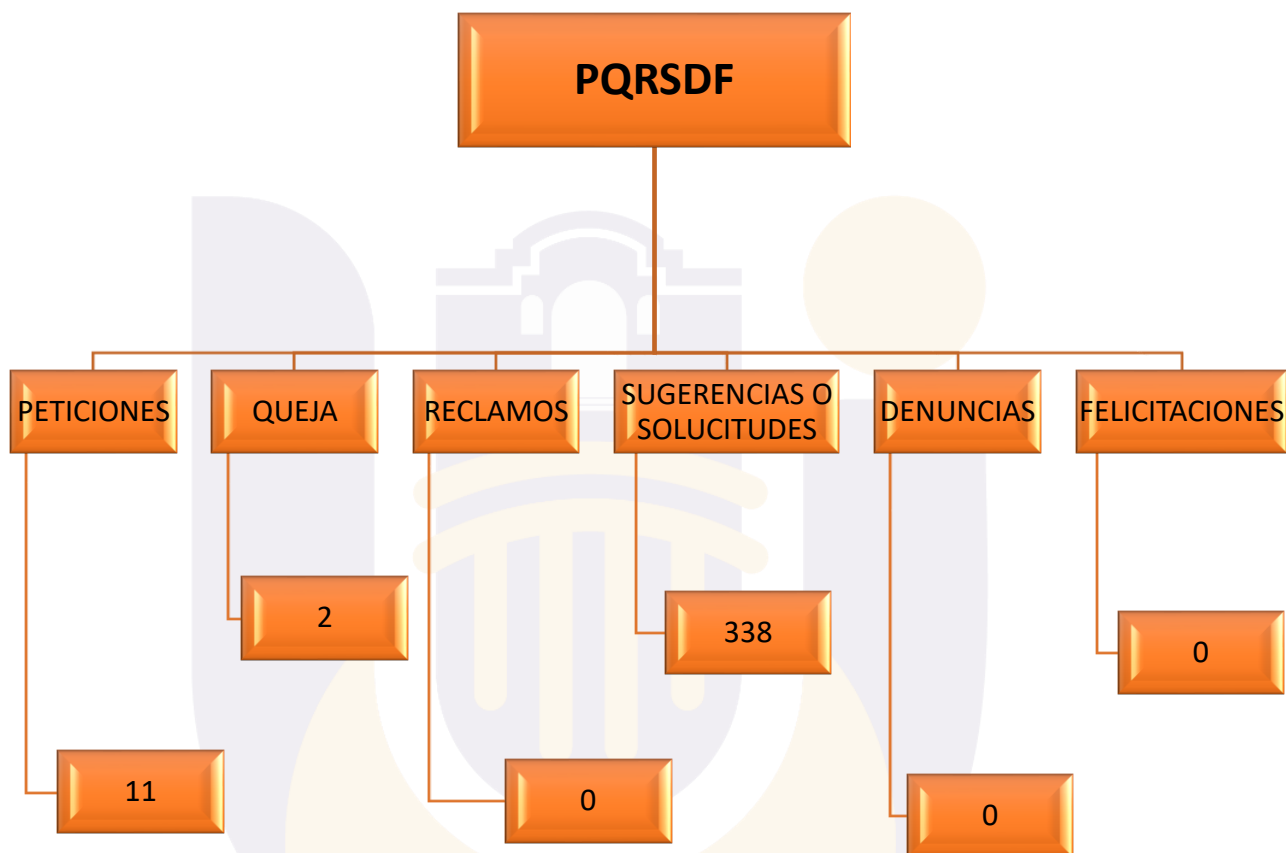
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

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 abril, mayo y junio, teniendo en cuenta los canales de atención establecidos, las cuales corresponden a 351 solicitudes.



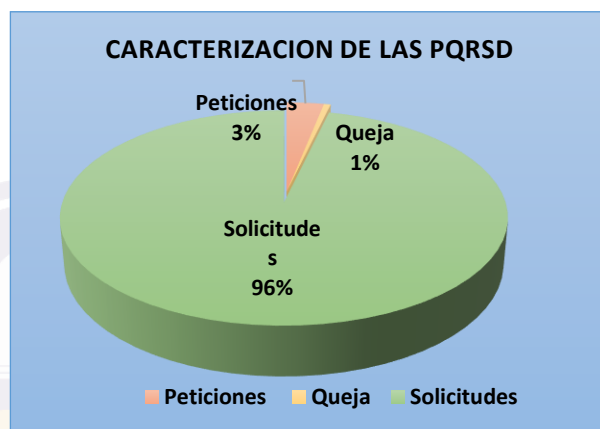
PQRSDF RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL – MAYO-JUNIO DE 2025





CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Peticiones	11	3%
Queja	2	1%
Solicitudes	338	96%

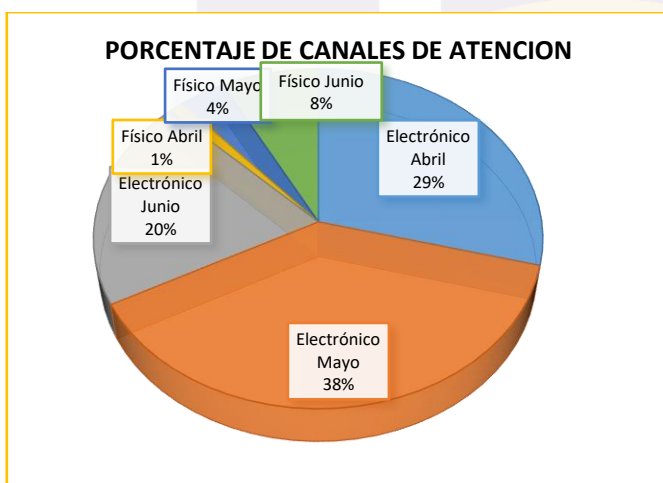


la gráfica indica que se recibieron 351 PQRSD, 2 quejas ,11 peticiones y 338 solicitudes durante el segundo trimestre del año 2025. el cual nos permite indicar que aumentaron las PQRSD en comparación al primer trimestre.



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

CANALES	MES	TOTALES
Electrónico	Abril	102
	Mayo	134
	Junio	71
Físico	Abril	4
	Mayo	13
	Junio	27

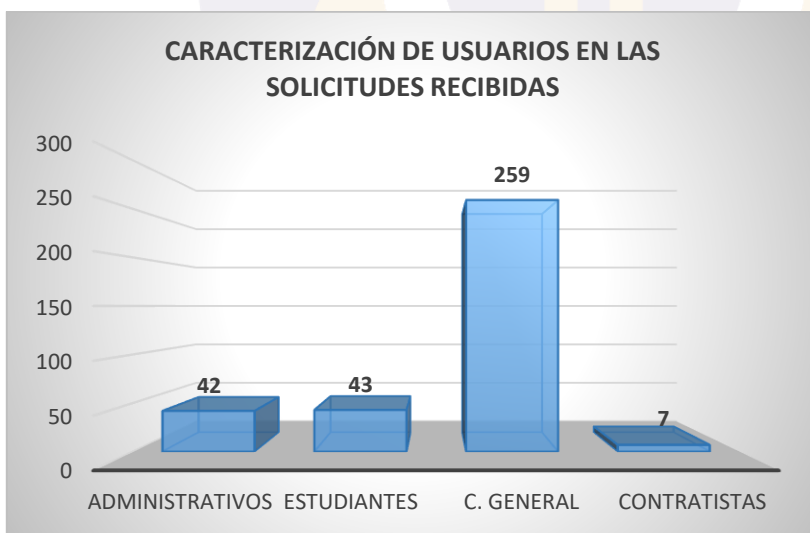


El medio más utilizado en el segundo trimestre fue el electrónico con un porcentaje del 38% el cual se les facilita a los usuarios para hacer usos de las PQRSD.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Usuarios	cantidad	%
Administrativos	42	12%
Estudiantes	43	12%
C. General	259	74%
Contratistas	7	2%

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	1
Decanatura de ingeniería	1
Área financiera	1
Programa técnico en logística portuaria	3
Secretaria general	17
Admisiones y registro	256
Talento Humano	53
Decanatura de ciencias administrativas	10
Decanatura de humanidades	3
Vicerrectoría académica	1
investigación	1
Vicerrectoría académica	1
Bienestar universitario	1
Programa de agronegocio	1
Desarrollo docente	1

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Se recibieron 351 PQRSD a través de los diferentes medios de comunicación de la institución durante el segundo trimestre, las cuales una vez radicadas se



y 4 quedaron pendientes en contestar debido a que su tiempo de respuesta se cumplen en el mes de julio del año 2025.

Así mismo de todas las 351 PQRSD recibidas ninguna fue negada ni rechazada.



DEPENDENCIA	ASUNTO
Área Financiera	Solicitud de certificado de deuda y paz y salvo. 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 y constancia de estudios
Talento humano	solicitud de certificación laboral
Lideres de programa	Solicitud De Homologación cancelación de semestre solicitud de traslado Solicitud congelación de semestre Solicitud De Examen Único
Bienestar institucional	Solicitud cancelación de semestre
Desarrollo docente	Validación de practicas

