

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF)

### Introducción

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional – INFOTEP, tiene entre sus prioridades resolver las necesidades e inquietudes de los ciudadanos con integridad, eficiencia, claridad y calidad en su servicio. Por esta razón, de manera trimestral tiene como objetivo realizar un informe donde se explica de forma clara las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones que han impuesto los ciudadanos y medir la eficiencia de la institución para resolver los requerimientos.

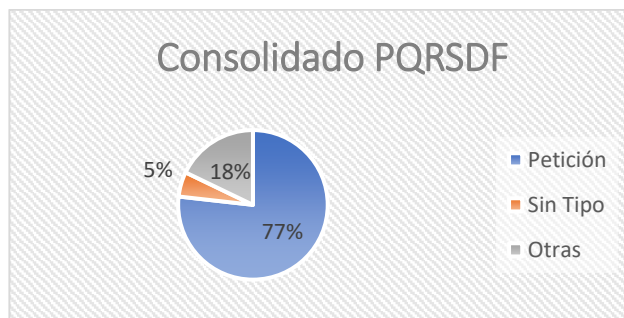
INFOTEP tiene como propósito garantizar que los servicios prestados a los ciudadanos respondan a sus necesidades y expectativas, facilitando el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la institución y a través de los distintos canales (ventanilla única de atención al Ciudadano, Pagina WEB, Canal telefónico).

El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

### Informe de PQRSDF

#### 1. Consolidado de las PQRSDF

Tipo de PQRSDF	No. de PQRSDF
Petición	43
Sin Tipo	3
Otras	10
<b>Total PQRD</b>	<b>56</b>

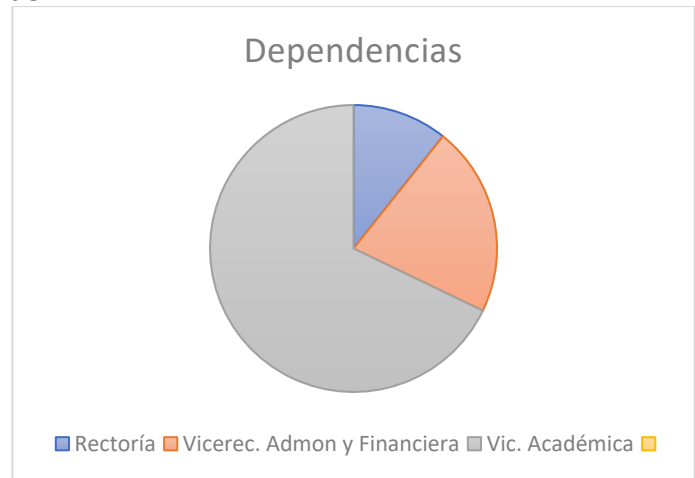


#### Análisis de Datos

En el primer trimestre del 2021 recibimos en la ventanilla única de Atención al Ciudadano 58 solicitudes, donde el 77% fueron peticiones.

## 2. PQRSDf Asignadas por Dependencias

Dependencia	No. de PQRD
Rectoría	6
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	12
Vicerrectoría Académica	38
<b>Total PQRD</b>	<b>56</b>

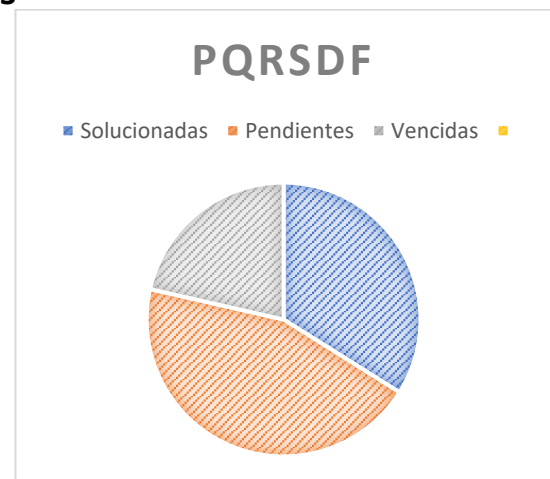


### Análisis de Datos

En el primer trimestre del año 2021 el 67% de la PQRSDf asignadas fueron para la vicerrectoría académica.

## 3. PQRSDf Solucionadas, Pendientes y Vencidas

Estado de Correspondencia	No. de PQRD
Solucionadas	19
Pendientes	25
Vencidas	12
<b>Total PQRD</b>	<b>56</b>



### Análisis de Datos

En el primer trimestre del año 2021 se solucionaron 34% de las PQRSDf dentro del rango del tiempo pertinente; 45% de las solicitudes que están pendientes están dentro del límite indicado para responder y 21% se vencieron antes de darle respuesta.

#### 4. PQRSDf sin Respuestas (términos vencidos)

Estado Respuesta PQRD	No. de PQRD
PQRSDf respondida	5
PQRSDf sin respuesta	7
<b>Total PQRSDf</b>	<b>12</b>



#### Análisis de Datos

En el Primer trimestre del año 2021 tuvimos 12 solicitudes vencidas; el 42% de estas solicitudes fueron respondidas después de su vencimiento.

#### 5. Tiempo Promedio de Respuestas PQRSDf por Dependencia

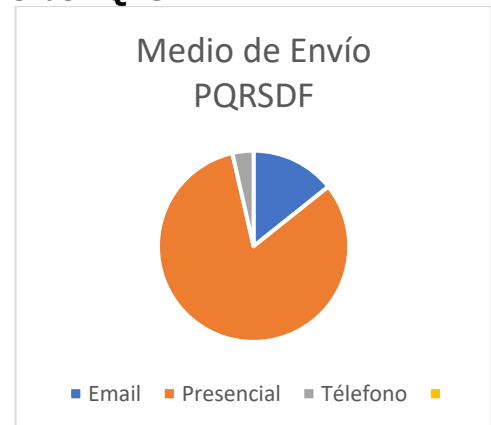
Dependencia	Tiempo Promedio
Rectoría	
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	
Vicerrectoría Académica	
<b>Tiempo Promedio</b>	<b>34 %</b>

#### Análisis de Datos

Las dependencias respondieron 24% de las solicitudes dentro del rango del tiempo estimado. El aplicativo no permite la medición por dependencia, se entrega un resultado global.

## 6. El Medio Utilizado por los Clientes para el envío de las PQRSDF

Medio de Envío de PQRSDF	No. de PQRSDF
Presencial	46
Email	8
Teléfono	2
<b>Total PQRSDF</b>	<b>56</b>

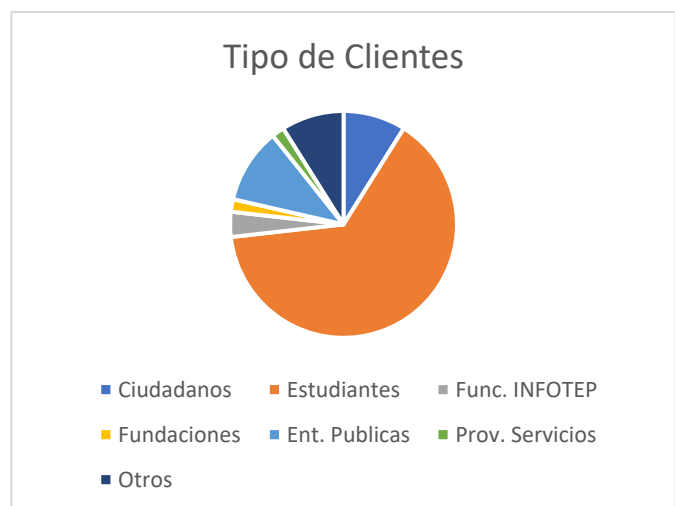


### Análisis de Datos

De las 56 solicitudes recibidas el primer trimestre del año 2021, el 86% fueron de manera presencial, demostrando que, a pesar de las otras opciones, los ciudadanos siguen prefiriendo el trato cara a cara.

## 7. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

Tipos de Clientes y Partes Interesadas	No. de PQRD
Ciudadanos	5
Estudiantes	36
Funcionarios de INFOTEP	2
Fundaciones/Cooperativas/ONG	1
Instituciones/Entidades Publicas	6
Proveedor de servicios, Bienes u Obras (contratista)	1
Otros	5
<b>Total PQRD</b>	<b>56</b>

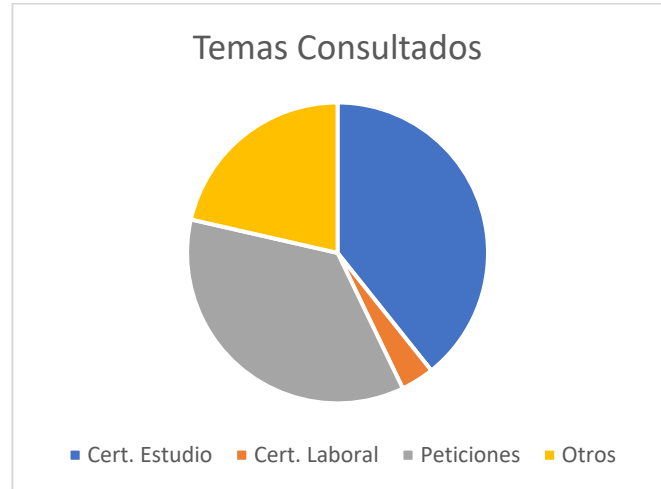


### Análisis de Datos

El 64% de las solicitudes son de los estudiantes de la Institución.

## 8. Temas más consultados

Temas más Consultados	No. de Temas
Certificado de Estudio	22
Certificado Laboral	2
Peticiones	20
Otros	12
<b>Total PQRD</b>	<b>56</b>



### Análisis de Datos

En el primer trimestre del año 2021 podemos notar que la mayoría de las solicitudes son realizadas por los estudiantes y el 39% de lo solicitado son Certificados de Estudios.

### Conclusiones

El trabajo que está realizando INFOTEP para garantizar los servicios prestados a los ciudadanos, se ve reflejado en los buenos tiempos de respuesta en la mayoría de las solicitudes y nos sirve de guía para corregir las falencias de las mismas y así lograr que los ciudadanos tengan respuestas con claridad y eficiencia.

### Recomendaciones

- La herramienta no permite sacar un promedio de respuesta por dependencia. Se le recomienda corregir lo correspondiente en el aplicativo para que en el próximo informe se pueda arrojar esa información.

Elaborado	Revisado	Aprobado
<b>Rossana Mendoza H.</b> Apoyo en Vicerrectoría Administrativa y Financiera	<b>Marlon Mitchell Humphries</b> Vicerrector Administrativo y Financiero	<b>Silvia Montoya Duffis</b> Rectora