

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

2020

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez

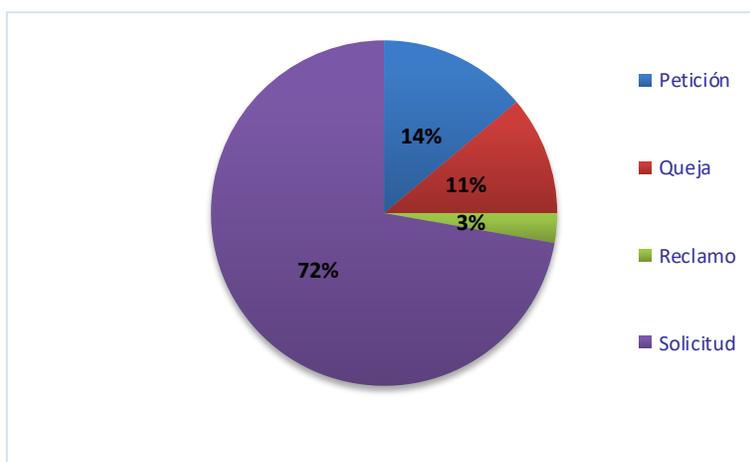
INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias recibidas y atendidas por la oficina de atención al ciudadano del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, durante el segundo trimestre del año 2020 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.

QUEJAS PRESENTADAS

Durante el primer semestre del año 2020 los usuarios manifestaron cinco peticiones, cuatro quejas, un reclamo y veinte seis solicitudes.



CLASIFICACION	CASOS
Petición	5
Queja	4
Reclamo	1
Solicitud	26
Total	36

TIPOS DE USUARIOS

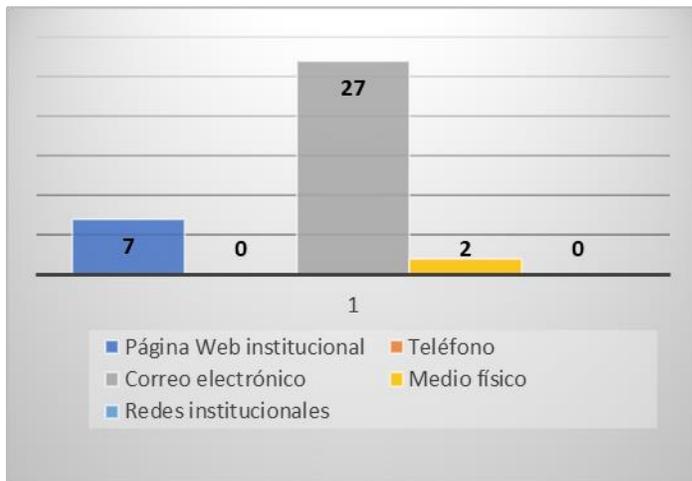
Durante el año 2020 Los usuarios que más hicieron uso de las PQRS fue la comunidad en general, con un porcentaje de 56%.



TIPOS DE USUARIOS	CASOS
Estudiantes	8
Egresados	7
Comunidad General	20
Trabajadores Retirados	1

MEDIOS UTILIZADOS

Teniendo en cuenta los diferentes medios de comunicación con los usuarios, se puede evidenciar que el medio mas utilizado durante este año teniendo en cuenta la situación actual, fue el correo electronico.

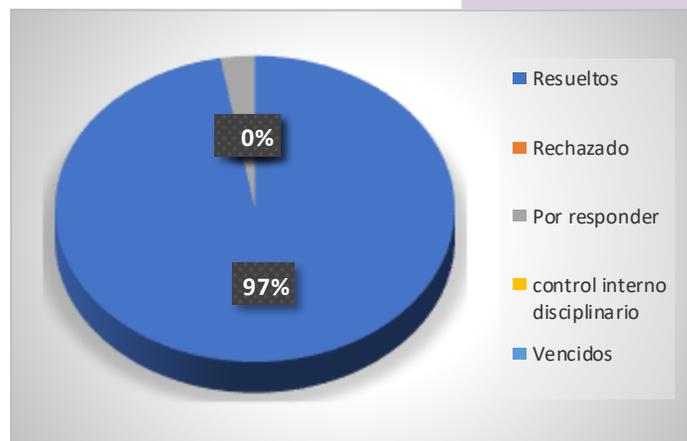


MEDIOS	CASOS
Página Web institucional	7
Teléfono	0
Correo electrónico	27
Medio físico	2
Redes institucionales	0
TOTAL	36

ESTADOS DE CASOS

Del total de los PQRS presentadas, 35 han sido resueltas y solo una esta por responder.

ESTADOS	CASOS
Resueltos	35
Rechazado	0
Por responder	1
control interno disciplinario	0
Vencidos	0
TOTAL	36



TIEMPO DE RESPUESTA

TIEMPO DE RESPUESTAS	CASOS
0-8 días	35
por responder	0
de 09 - 30 días	1
TOTAL	36

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a dichas PQRS fueron registro y control académico, la oficina de Financiera, programa de seguridad y salud en el trabajo, rectoría, programa de contabilidad, oficina de crédito y cartera.

TEMAS PRESENTADOS

Los temas que se presentaron durante las PQRS fueron sobre Certificaciones, Verificación de título, graduados, cobro de cartera morosa, números de SNIES, solicitud de matrícula académica y reembolso de dinero, inscripciones en línea y descargue de recibo de pago.