

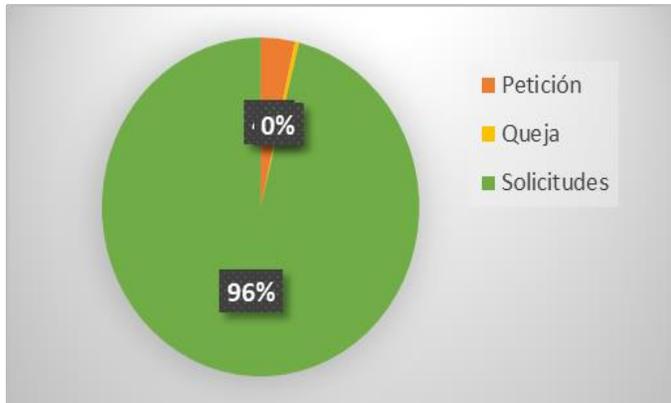
# INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

## (JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE) 2022

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez

## QUEJAS PRESENTADAS

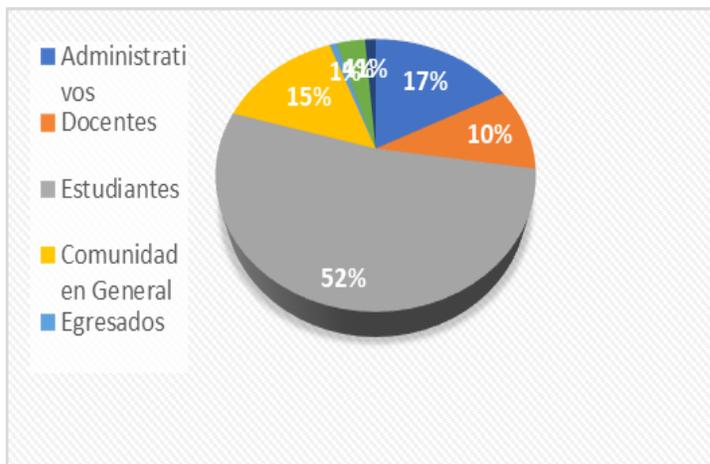
Durante el tercer trimestre del año 2022 los usuarios manifestaron:



CLASIFICACION	CASOS
Petición	8
Queja	1
Solicitudes	221
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>

## TIPOS DE USUARIOS

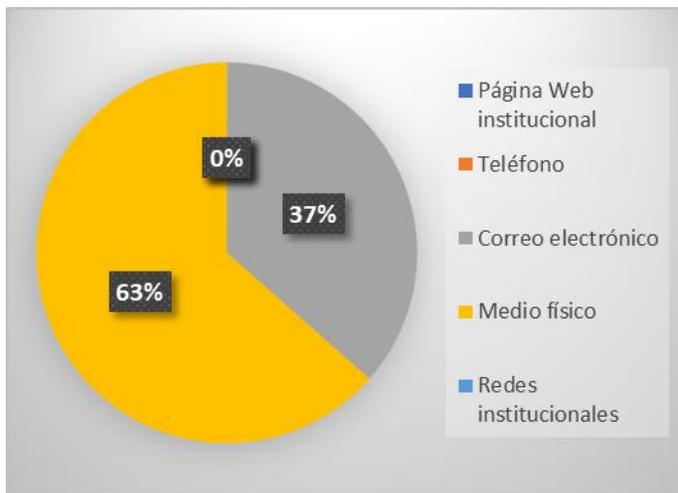
en el tercer trimestre Los usuarios que más hicieron uso de las PQRS fueron los estudiantes, con un porcentaje de 52%.



TIPOS DE USUARIOS	CASOS
Administrativos	40
Docentes	23
Estudiantes	120
Comunidad en General	34
Egresados	2
Contratistas	8
Entes de control	3

## MEDIOS UTILIZADOS

En el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “humberto velasquez garcia” Existen varios medios de comunicación para realizar cualquier tipo de PQRS, como lo es correo electrónico institucional, medio físico, telefonico o a través de las redes sociales institucionales. Durante el tercer trimestre el medio más utilizado fue el físico con un porcentaje de 63%.



MEDIOS	CASOS
Página Web institucional	0
Teléfono	0
Correo electrónico	84
Medio físico	146
Redes institucionales	0
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>

## ESTADOS DE CASOS

Todas las PQRS que se recibieron el segundo trimestre fueron resuletas.

ESTADOS	CASOS
Resueltos	230
Rechazado	0
Por responder	0
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>

## DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a las PQRS durante el segundo trimestre son: Talento humano, Bienestar Universitario, secretaria general, área financiera, registro y control.

## TEMAS PRESENTADOS

Certificaciones laborales, certificación de experiencia, reembolso de dinero, homologaciones, derechos de petición, verificación de títulos, certificación de buena conducta, certificación de contratos, solicitud de préstamos de implementos deportivos, solicitud de carnet, solicitud de talleres, solicitud de retiro de semestre.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base a la información que se ha presentado, se sugiere atender las siguientes recomendaciones para mejorar la información relacionada con la atención de PQRS que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas.

✚ Estructurar y aplicar una encuesta de satisfacción de los usuarios, por parte del proceso de Servicio o Atención al Ciudadano, sobre las respuestas dadas por la institución, y

generar informes al respecto, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.

- ✚ Actualizar la página web de la institución en el link de PQRS.
- ✚ Centralizar la información de las PQRS en el proceso de gestión documental y atención al ciudadano para sistematizar los datos de todas las fuentes o canales de comunicación a través de los cuales puedan llegar requerimientos a la institución, generar estadísticas y realizar el seguimiento y control correspondiente.
- ✚ Toda PQRS que llegue a los correos de los administrativos o docentes, debe ser reenviada a la oficina de gestión documental y atención al ciudadano para su respectiva radicación y tramite.