

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

## 2021

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 año 2021 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.

## OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe anual de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o solicitudes, recibidas a través de los diferentes canales de Atención del instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García”, durante el año 2021.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

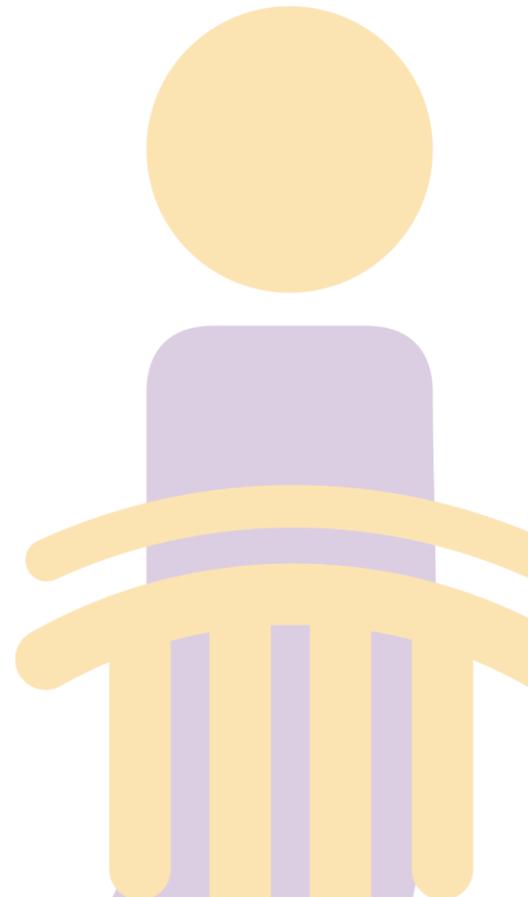
- Presentar estadísticas de las PQRS recibidas en el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García en el año 2021 relacionada con: tipos de solicitudes, unidades con mayor número de solicitudes, canal de atención más utilizado, tiempos de respuesta y tipo de solicitante

## ALCANCE DEL INFORME

El presente informe comprende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o solicitudes que fueron registradas en los diferentes canales de atención dispuestos por el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García”, durante el año 2021.

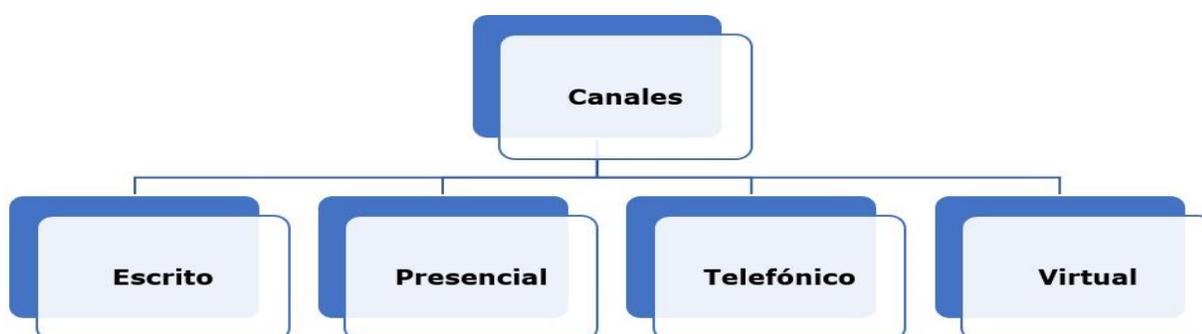
## RESPONSABILIDADES

El responsable de la Atención al ciudadano tiene la responsabilidad de recibir, reasignar, e informar sobre el desempeño de la atención de las PQRS que llegan a la Institución por medio de los diferentes canales de atención; teniendo en cuenta que, dependiendo el motivo de la solicitud, se reasignarán a los jefe o responsable de cada unidad, quienes tienen la responsabilidad de dar respuesta eficaz y oportuna a cada requerimiento asignado según las disposiciones legales vigentes.



## 1. CANALES DE ATENCIÓN

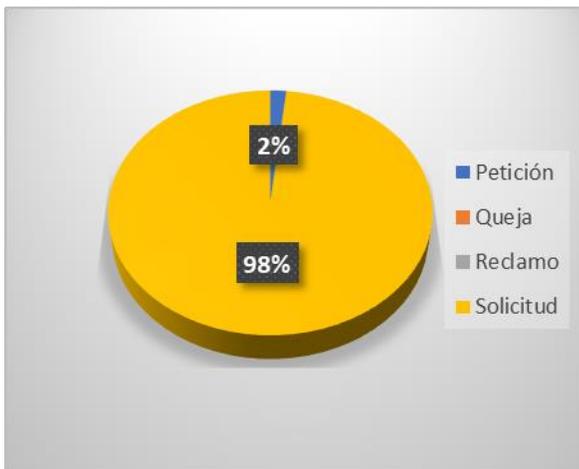
El instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García” coloca a disposición de sus partes interesadas los siguientes canales para la radicación de solicitudes de PQRS dirigidas a la institución.



CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN
PRESENCIAL	Ventanilla de atención al ciudadano	Calle 10 # 12-22
TELEFÓNICA	Línea fija	4240800 - 4241589
VIRTUAL	Página web	<a href="http://app.infotephvg.edu.co/cienaga/grslG/index.jsp">http://app.infotephvg.edu.co/cienaga/grslG/index.jsp</a>
	Correo Electrónico	<a href="mailto:ihvg@infotephvg.edu.co">ihvg@infotephvg.edu.co</a>
	Redes Sociales	Instagram: @infotephvg Facebook: infotep-hvg Twitter: @infotephvg

## QUEJAS PRESENTADAS

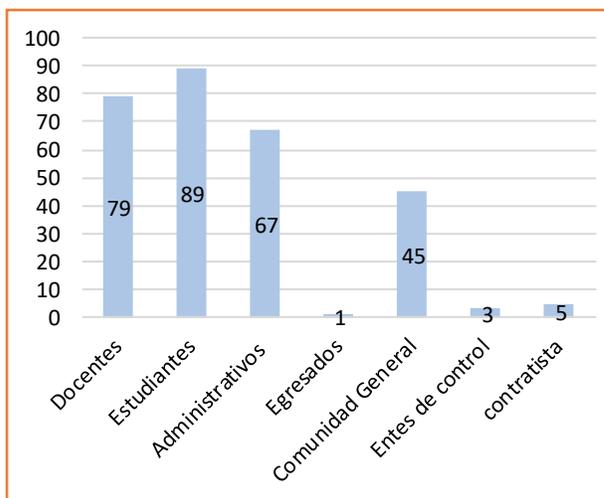
Durante el año 2021 los usuarios manifestaron cinco peticiones, y doscientos ochenta y cuatro solicitudes.



CLASIFICACION	CASOS
Petición	5
Queja	0
Reclamo	0
Solicitud	284
Total	289

## TIPOS DE USUARIOS

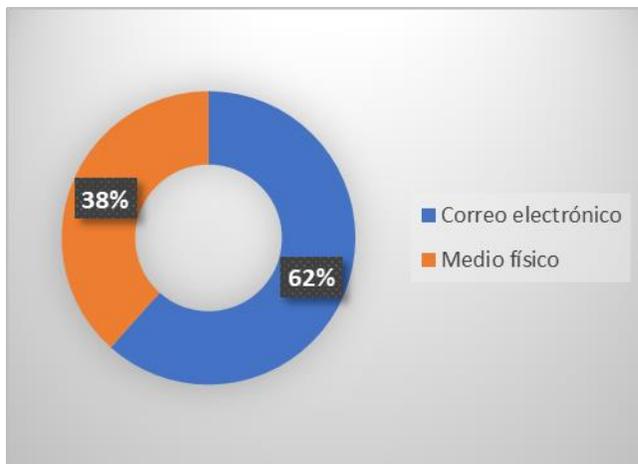
Durante el año 2021 Los usuarios que más hicieron uso de las PQRS fueron los estudiantes.



TIPOS DE USUARIOS	CASOS
Docentes	79
Estudiantes	89
Administrativos	67
Egresados	1
Comunidad General	45
Entes de control	3
contratista	5
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>

## MEDIOS UTILIZADOS

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



MEDIOS	CASOS
Correo electrónico	178
Medio físico	111
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>

## ESTADOS DE CASOS

Todas las PQRS presentadas se han dado respuesta en su totalidad.

## DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a dichas PQRS fueron registro y control académico, la oficina de área Financiera y secretaria general.

## TEMAS PRESENTADOS

Los temas que se presentaron durante las PQRS fueron sobre Certificaciones, Verificación de título, solicitud de reembolso de dinero.