INFOTEP
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Educación superior de calidad al servicio de la gente

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

(I SEMESTRE PQRS) 2023

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez

PQRS PRESENTADAS

Durante el primer semestre del año 2023 los usuarios manifestaron:

CLASIFICACION	CASOS
Solicitud	115
Derecho de petición	1
TOTAL	116

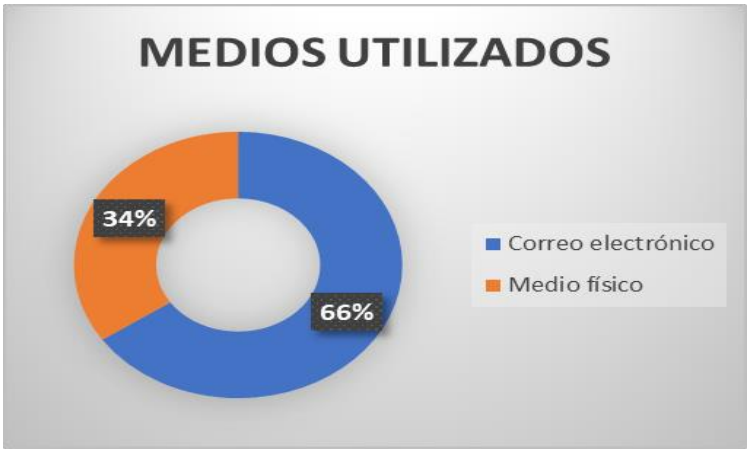
TIPOS DE USUARIOS

en el primer semestre Los usuarios que más hicieron uso de las PQRS fueron externos.

TIPOS DE USUARIOS	CASOS
Estudiantes	17
Administrativo	28
Externos	71

MEDIOS UTILIZADOS

En el Instituto Nacional de Formacion Tecnica Profesional "humberto velasquez garcia" Existen varios medios de comunicación para realizar cualquier tipo de PQRS, como lo es correo electronico instutucional, medio fisico, telefonico o atraves de las redes sociales institucionales. Durante el primer semestre el medio que mas se utilizo fue el medio electronico.



MEDIOS	CASOS
Correo electrónico	76
Medio físico	40
TOTAL	**116**

ESTADOS DE CASOS

Todas Las 116 solicitudes presentadas fueron resueltas satisfactoriamente.

ESTADOS	CASOS
Resueltos	116
Rechazado	0
Por responder	0
TOTAL	**116**

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a las PQRS son: Talento humano, vicerrectoría académica, área financiera, facultad de ciencias administrativas, económicas y contables, secretaria general, rectoría, registro y control.

TEMAS PRESENTADOS

Certificaciones laborales, reembolso de dinero, solicitud de convenios, solicitud de practicantes, solicitud de préstamo de espacio, solicitud de retiro de cesantías, solicitud de asignaturas, solicitud de documentos, solicitud verificación de título, solicitud de desprendible.

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.

- Gestionar el desarrollo de un aplicativo de gestión documental que automatice los radicados PQRSD de entrada y salida, permita realizar control y seguimiento a la misma.
- 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 entidad, y generar informes al respecto, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.