

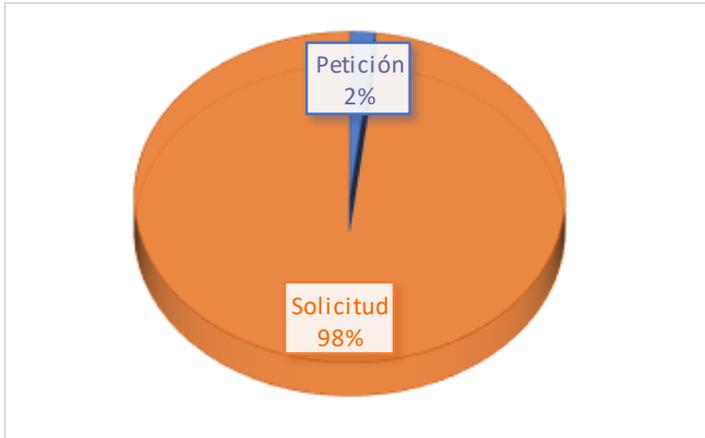
# INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

## (ENERO – FEBRERO – MARZO) 2022

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez

## QUEJAS PRESENTADAS

Durante el primer trimestre del año 2022 los usuarios manifestaron:



CLASIFICACION	CASOS
Petición	4
Solicitud	205
Total	209

## TIPOS DE USUARIOS

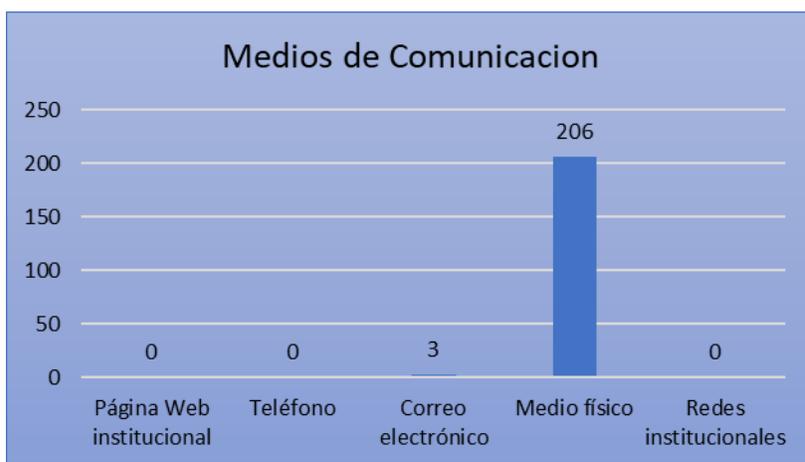
en el primer trimestre Los usuarios que más hicieron uso de las PQRS fueron estudiantes, con un porcentaje de 56%.



TIPOS DE USUARIOS	CASOS
Estudiantes	116
Docentes	29
Comunidad en general	5
contratista	33
Administrativos	24
Egresado	2

## 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 primer trimestre el medio que mas se utilizo fue el medio físico con un porcentaje del 99%.



MEDIOS	CASOS
Página Web institucional	0
Teléfono	0
Correo electrónico	3
Medio físico	206
Redes institucionales	0
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>

## ESTADOS DE CASOS

Teniendo en cuenta que se presentaron 205 solicitudes solo 126 fueron resueltas satisfactoriamente y 83 se encuentran por responder, ya que Se requiere la autorizacion del consejo academico.

ESTADOS	CASOS
Resueltos	126
Rechazado	0
Por responder	83
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>

## DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a las PQRS son: Talento humano, directores de unidad, secretaria general, vicerrector académico, área financiera.

## TEMAS PRESENTADOS

Certificaciones laborales, reembolso de dinero, homologaciones, cambio de horarios, autorización de retiro de cesantías, liquidación de créditos, examen de validación.

## 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, con los informes y links de la atención de las PQRS.
- ✚ Hacer uso del formato físico 012-FO-GQ-V02 registro y control de quejas, reclamos y sugerencias.
- ✚ Toda PQRS que llegue a los correos Institucionales de los funcionarios y contratistas, debe ser direccionada al correo electrónico [Ihvg@infotepvlg.edu.co](mailto:Ihvg@infotepvlg.edu.co) de manera inmediata para su radicación y asignación.
- ✚ dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento.