

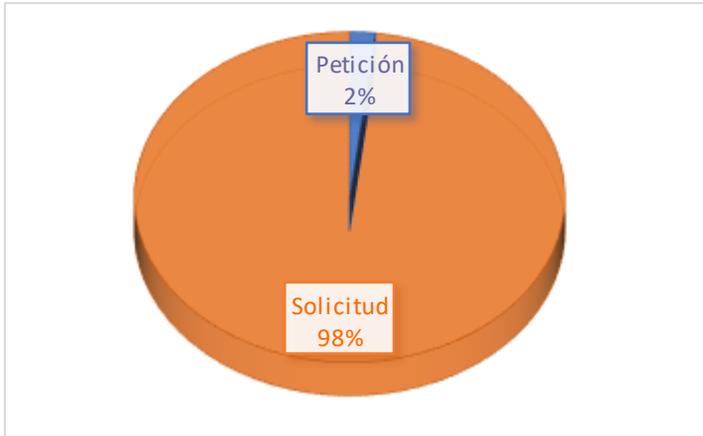
INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

(ABRIL–MAYO–JUNIO) 2022

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez

QUEJAS PRESENTADAS

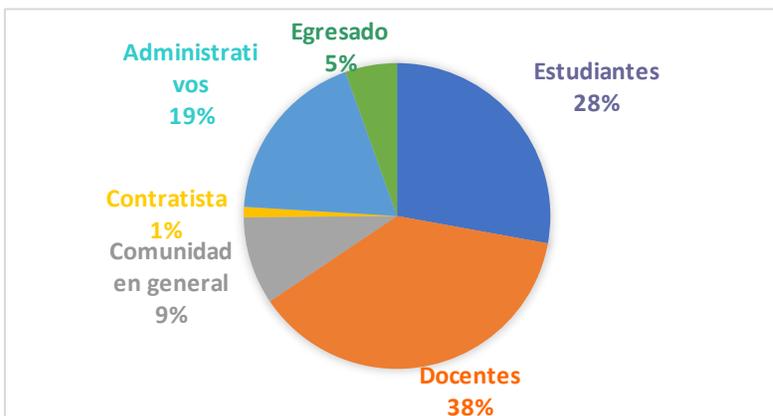
Durante el segundo trimestre del año 2022 los usuarios manifestaron:



CLASIFICACION	CASOS
Queja	3
Solicitud	180
Total	183

TIPOS DE USUARIOS

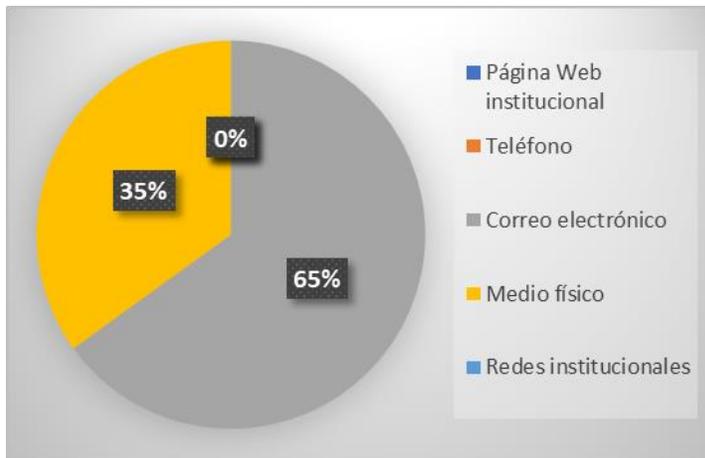
en el segundo trimestre Los usuarios que más hicieron uso de las PQRS fueron los docentes, con un porcentaje de 38%.



TIPOS DE USUARIOS	CASOS
Estudiantes	51
Docentes	69
Comunidad en general	17
Contratista	2
Administrativos	34
Egresado	10

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 segundo trimestre el medio que mas se utilizo fue el correo electrónico con un porcentaje del 65%.



MEDIOS	CASOS
Página Web institucional	0
Teléfono	0
Correo electrónico	119
Medio físico	64
Redes institucionales	0
TOTAL	183

ESTADOS DE CASOS

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

ESTADOS	CASOS
Resueltos	183
Rechazado	0
Por responder	0
TOTAL	183

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 e investigación.

TEMAS PRESENTADOS

Certificaciones laborales, certificación de buena conducta, reembolso de dinero, homologaciones, cambio de horarios, solicitud de consulta médica, solicitud de préstamos de implementos deportivos, actualización de datos personales, 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.

✚ En el informe anterior quedaron 83 solicitudes por responder, las cuales se les dio respuesta a través de la resolución número 523 de diciembre 28 de 2021. (procedimiento interno del área financiera)

✚ Se evidencia un aumento del 86% en las PQRS en comparación al año 2021.

✚ Realizar Mesas de trabajo o inducción y reinducción cada semestre del procedimiento de recepción, trámite y seguimiento a las PQRS.

✚ 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 de manera inmediata para su radicación y asignación.

- ✚ dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento.
- ✚ No se presentaron denuncias, ni sugerencias.