

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS O SOLICITUDES

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
"HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA"  
INFOTEP – CIÉNAGA, MAGDALENA  
CIENAGA MAGDALENA

I SEMESTRE 2021

Elaborado por Laura Vanessa castro Pérez

## INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual indica que: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”, el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García”, mediante la oficina de gestión documental y atención al ciudadano, presenta el siguiente documento, correspondiente al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Institución, durante la vigencia 2021.

Para la realización, se tomó como fuente de información las PQRSD consolidadas en el formato de control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias 012-FO-GQ-V03, donde se compilan las PQRSD que ingresan mediante los diferentes canales de atención las cuales a su vez son radicadas en el formato 014-FO-GQ-V02.

En la primera parte del informe, se muestra y describe el número total de PQRSD recibidas durante el primer semestre del año 2021, discriminadas por tipo de petición, unidades a las cuales fueron asignadas y canal de atención utilizado; además, se informa sobre los tiempos de respuesta, estado y tipo de persona que realizaron las solicitudes.

## OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe semestral 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 primer semestre 2021 relacionada con: tipos de solicitudes, unidades con mayor número de solicitudes, canal de atención más utilizado, tiempos de respuesta y tipo de solicitante.
- ✓ Realizar análisis comparativo entre las estadísticas de PQRS recibidas en el año 2020 y año 2021

## 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 primer semestre del año 2021.

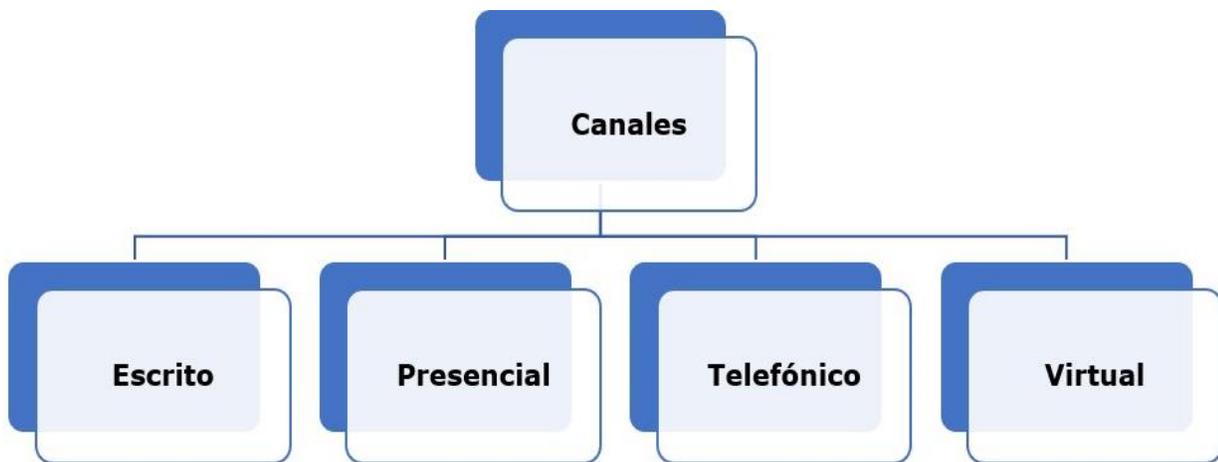
## RESPONSABILIDADES

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.



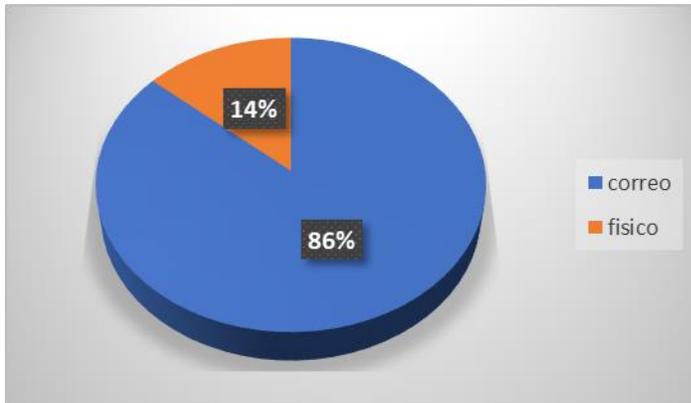
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN
PRESENCIAL	Ventanilla de atención al ciudadano	Calle 10 # 12-22
TELEFÓNICA	Línea fija	4240800 - 4241589
	Página web	<a href="http://app.infotepvhg.edu.co/cienaga/grsIG/index.jsp">http://app.infotepvhg.edu.co/cienaga/grsIG/index.jsp</a>
	Correo Electrónico	<a href="mailto:ihvg@infotepvhg.edu.co">ihvg@infotepvhg.edu.co</a>

VIRTUAL	Instagram: @infotephvg
Redes Sociales	Facebook: infotep-hvg
	Twitter: @infotephvg

## 2. ESTADISTICAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS O SOLICITUDES

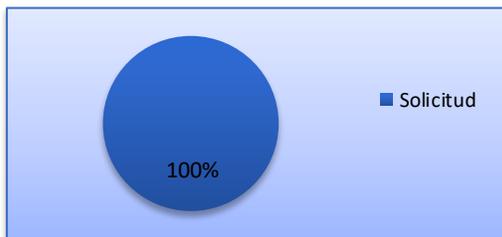
### CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS.

En el primer semestre del año 2021 se gestionaron sesenta y seis PQRS, de las cuales 57 se recibieron vía correo electrónico, y 9 de forma física en ventanilla.



### 3. PQRS POR MODALIDAD DE PETICION

Durante el primer semestre del año 2021, el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García” recibió 66 PQRS, las cuales todas son solicitudes.

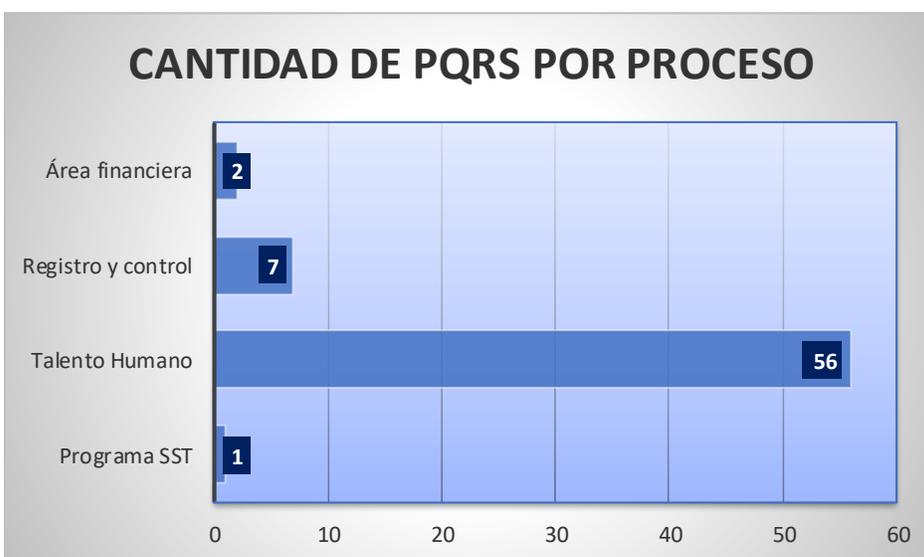


### 4. PQRS POR PROCESOS

A continuación, se relacionan los procesos de la Institución, a los cuales se redireccionan las PQRS.

PROCESO
NOMBRE
Programa SST
Talento Humano
Registro y control
Área financiera

## 5. CANTIDAD DE PQRS POR PROCESO



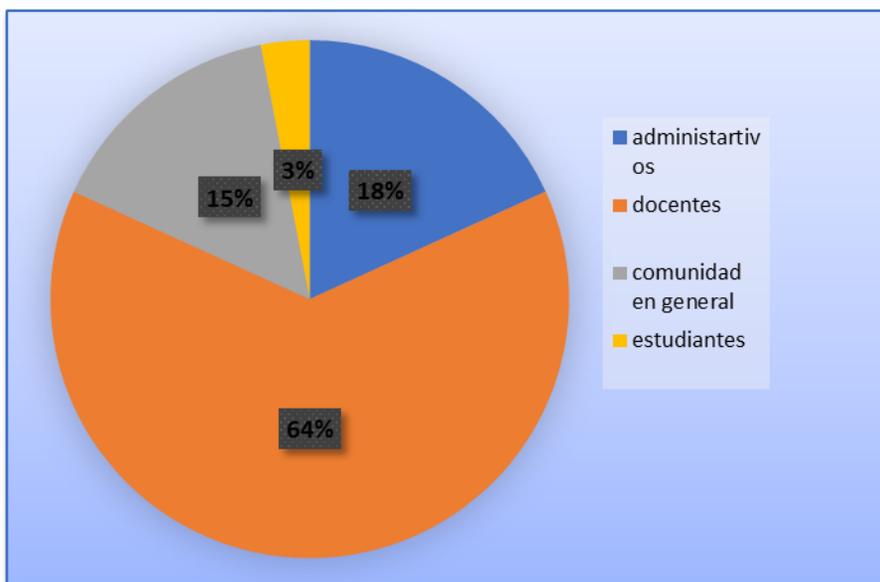
El número de PQRS discriminado por unidades en el gráfico se aprecia que, el proceso de talento humano es el de mayor solicitud.

## 6. PQRS POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el primer semestre del año 2021, el canal más utilizado para las PQRS fue el correo electrónico.

## 7. PQRS POR SOLICITANTE

De las 66 PQRS que radicaron en el primer semestre del año 2021, 12 son por administrativos, 42 por docentes, 10 por comunidad en general y 2 por estudiantes.



## 8. PQRS EN TÉRMINO

A fecha de corte para el presente informe, se dio respuesta a 66 PQRS, todas se encuentran en estado cerrado.

## 9. TIPOS DE INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS.

- ✓ Información general.
- ✓ Certificación laboral.
- ✓ Solicitud de verificación de títulos.
- ✓ solicitud de información laboral para tramite de pensión.
- ✓ Solicitud de reembolso de dinero.
- ✓ Certificación de Tiempo de Servicios.
- ✓ certificación de Tiempo y Sueldo.
- ✓ certificación de Completa por periodos.
- ✓ certificación de terminación de contrato