

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

PRIMER SEMESTRE 2020

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez

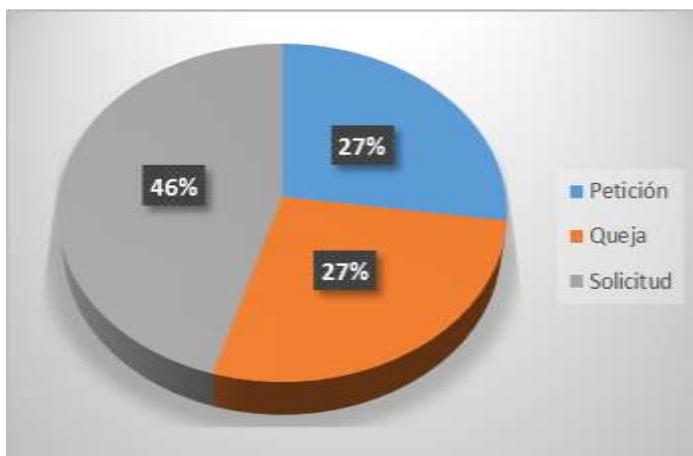
INTRODUCCION

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 segundo trimestre del año 2020 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.

QUEJAS PRESENTADAS

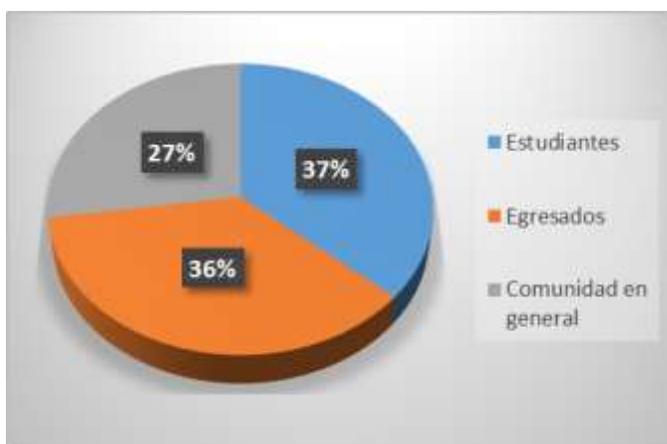
Durante el primer semestre del año 2020 los usuarios manifestaron tres peticiones, tres quejas y cinco solicitudes.



CLASIFICACION	CASOS
Petición	3
Queja	3
Solicitud	5
Total	11

TIPOS DE USUARIOS

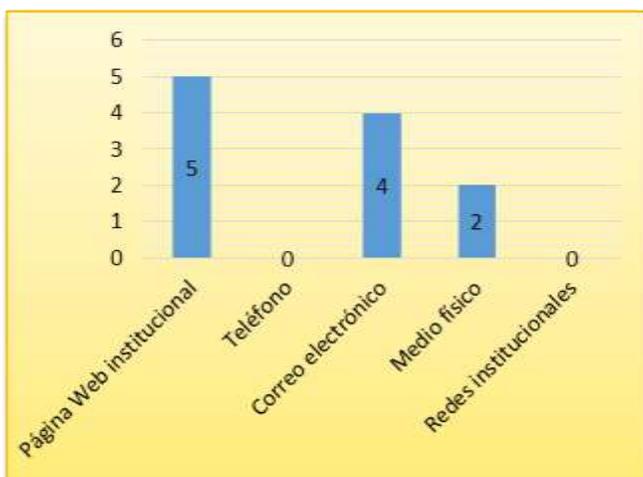
Durante el primer semestre Los usuarios que más hicieron uso de las PQRS fueron los estudiantes, con un porcentaje de 37%.



TIPOS DE USUARIOS	CASOS
Estudiantes	4
Egresados	4
Comunidad en general	3

MEDIOS UTILIZADOS

Existen varios medios de comunicación para realizar cualquier tipo De PQRS, como lo es correo electronico instutucional, medio fisico, telefonico o a traves de las redes sociales institucion. En este primer semestre el medio que mas se utilizo fue el correo electronico y la pagina web.

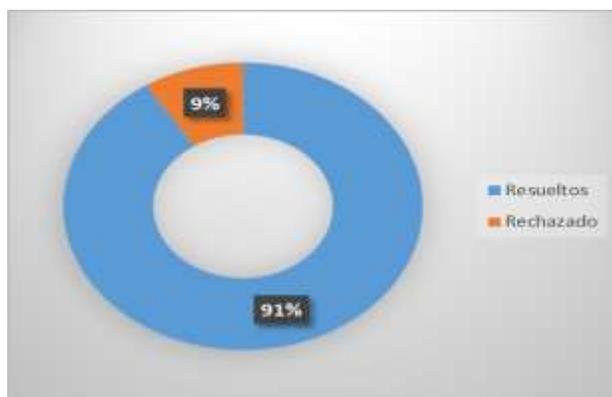


MEDIOS	CASOS
Página Web institucional	5
Teléfono	0
Correo electrónico	4
Medio físico	2
Redes institucionales	0
TOTAL	11

ESTADOS DE CASOS

De los diez casos nueve están resueltos y uno en estado de rechazado, ya que por falta de información del peticionario no se le pudo dar respuesta.

ESTADOS	CASOS
Resueltos	10
Rechazado	1
Por responder	0
control interno disciplinario	0
Vencidos	0
TOTAL	11



TIEMPO DE RESPUESTA

TIEMPO DE RESPUESTAS	CASOS
0-8 días	9
por responder	0
de 09 - 30 días	2
TOTAL	11

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a dichas PQRS fueron registro y control académico, la oficina de Financiera, programa de seguridad y salud en el trabajo.

TEMAS PRESENTADOS

Los temas que se presentaron durante las PQRS fueron sobre Certificaciones, inscripciones en línea y descargue de recibo de pago.