INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
III TRIMESTRE DE 2023

SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO
30 DE SEPTIEMBRE DE 2023

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61
Teléfono: 57 (5) 7740404
Web: www.infotep.edu.co
Email: infotep@infotep.edu.co
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONTENIDO

1. Introducción
2. Glosario
3. PQRSD recibidas en el trimestre
4. Caracterización de PQRSD
5. Comparativo histórico de PQRSD
6. PQRSD recibidas por canal de atención
7. Caracterización de usuarios en las solicitudes recibidas
8. PQRSD asignadas por dependencias
9. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas
10. PQRSD por asunto o tema
11. Tiempo promedio de respuesta
12. Atención en las redes sociales: Chat en línea, Facebook e Instagram
13. Conclusiones
14. Recomendaciones

1. INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del INFOTEP durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y el 30 de septiembre de 2023, 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 Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el trimestre, discriminadas por categorías. También se efectúa un análisis comparativo con trimestres anteriores y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. De igual manera se señalan los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos.

Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de referente para identificar oportunidades de mejora.

Finalmente, y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor de la Institución.

Se presenta el informe trimestral de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias P.Q.R.S.D, elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano, con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Entidad. Así mismo, se refleja información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejora al Sistema de Atención al Ciudadano.

Para el trimestre de julio a septiembre de 2023 se recibieron 7 solicitudes en total. Con el propósito de identificar, y describir un contexto puntual de las solicitudes planteadas por los ciudadanos, en el siguiente análisis se profundiza por categoría, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias emitidas por todos los usuarios de la institución, durante el tercer trimestre del 2023.

2. GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

El INFOTEP cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

Canal virtual: Es el medio dispuestos por El INFOTEP, a través del cual se pueden formular las PQRSD, utilizando el chat institucional, correo electrónico, PQRSD en línea, Facebook e Instagram disponible en el Espacio Virtual.

Canal Presencial: Permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el área de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Solicitud de Información: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

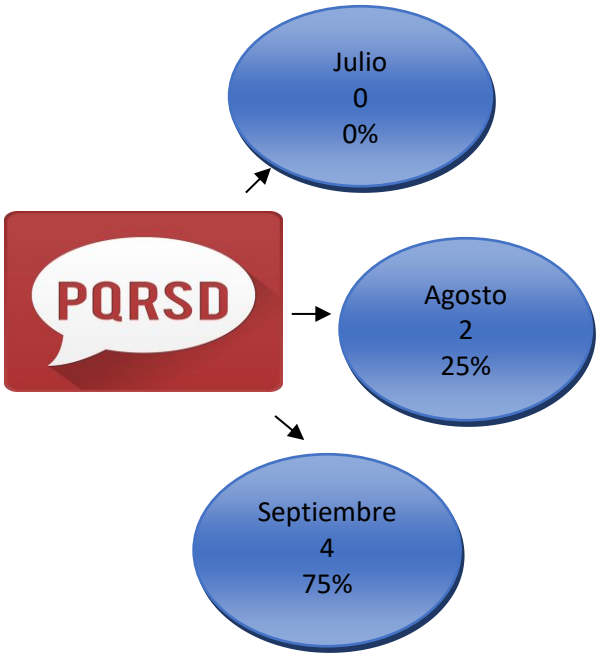
Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

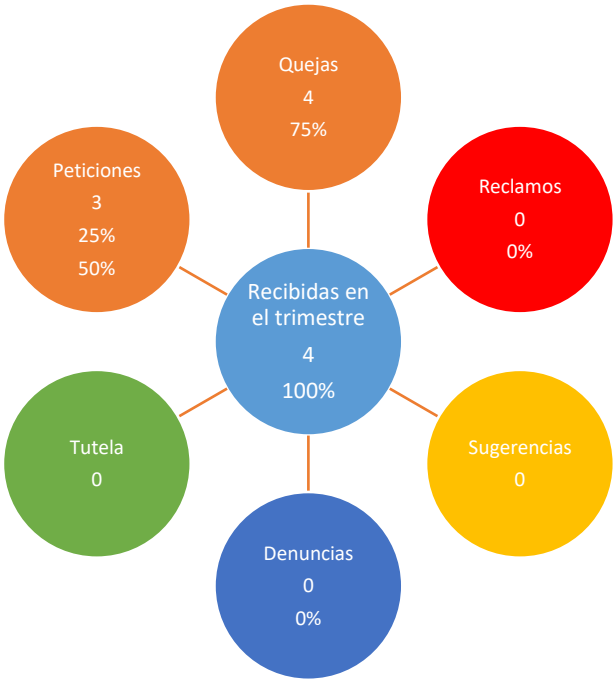
Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

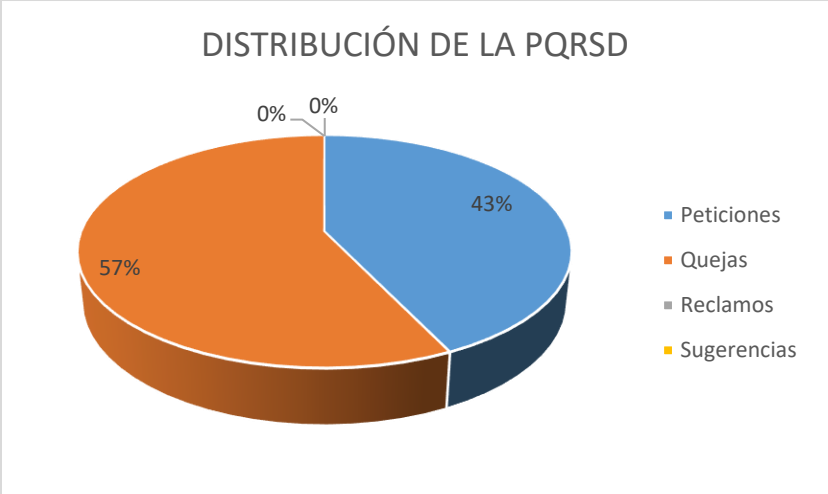
3. P.Q.RS.D. RECICIBIDAS EN EL TRIMESTRE ABRIL - JUNIO DE 2023

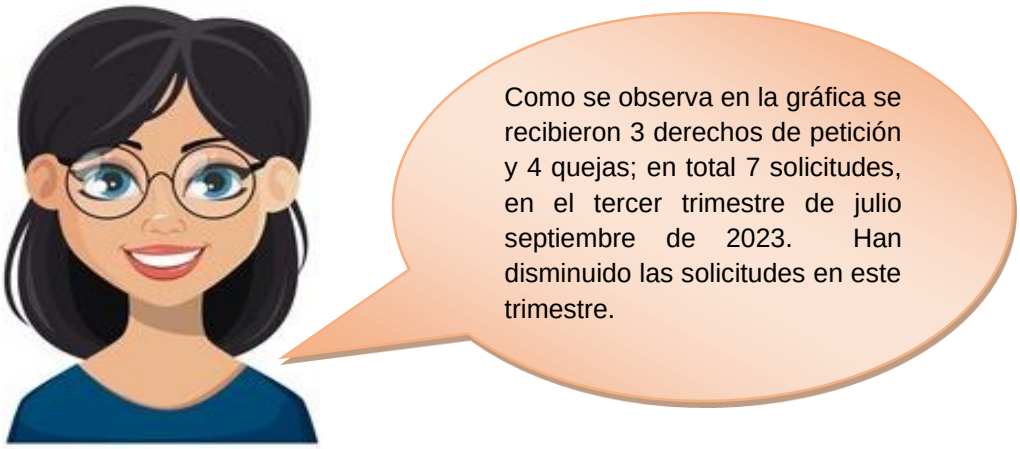




4. CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D.

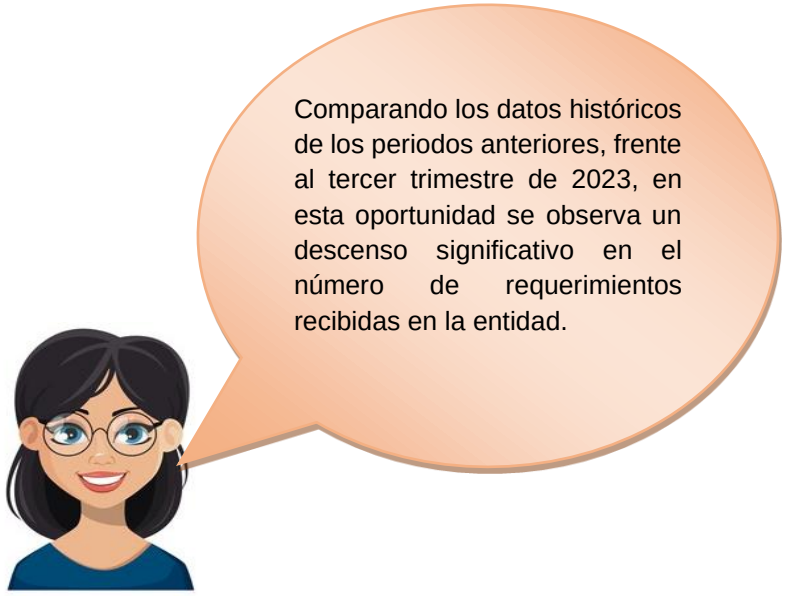
Tipo de Solicitud	*Cant*	*%*
Peticiones	3	50
Quejas	4	0
Reclamos	0	0
Sugerencias	0	0
Total	4	100





5. COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOA ANTERIORES

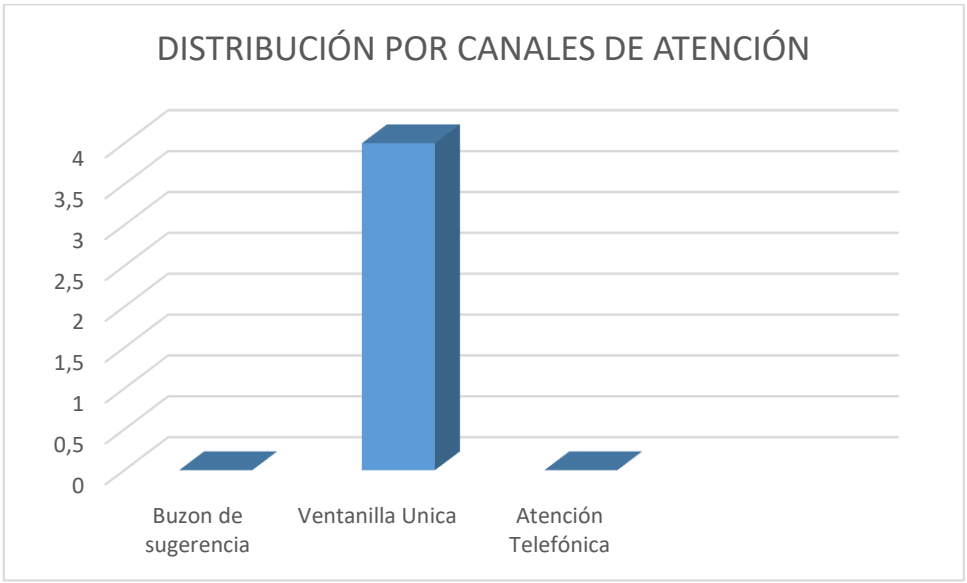
Trimestre	*CANT*	*%*
2022 - I	116	82%
2022-II	6	0,04%
2022-III	6	0,04%
2022 – IV	3	0,02%
2023 - I	6	0,04%
2023 - II	4	0,028%
2023 III	7	0,05
TOTAL	148	100



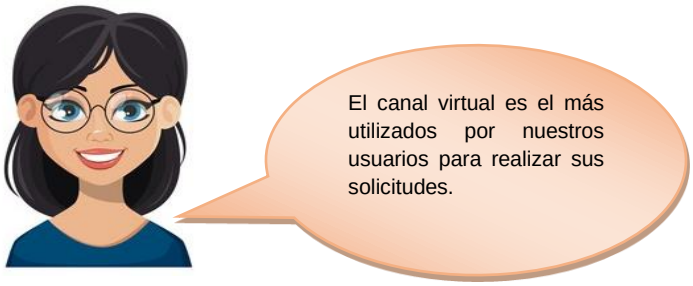
6. P.Q.R.S.D. RECIBIDA POR CANALES DE ATENCION

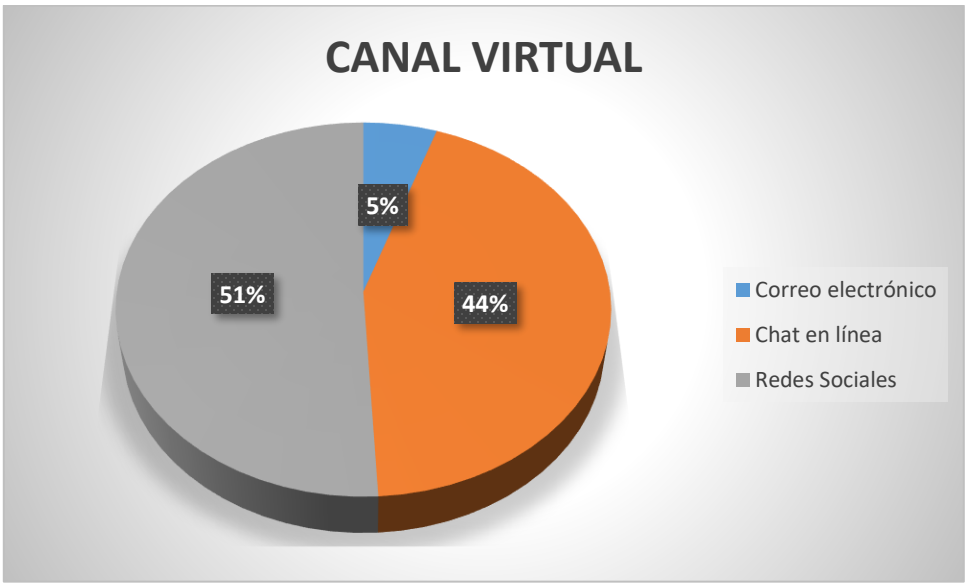
CANALES	DESCRIPCIÓN	SOLICITUDES	%
Escrito	Buzón de Sugerencia	0	0
Presencial	Ventanilla Única	7	100
Telefónico	Atención Telefónica	0	0
TOTAL		7	100

Nuestros usuarios utilizan con frecuencia nuestro canal presencial con la ventanilla única y el canal virtual con el chat en línea y redes sociales.



CANAL	DESCRIPCIÓN	SOLICITUDES
VIRTUAL	Correo electrónico	3
	Chat en línea	25
	Redes Sociales	29
	TOTAL	57

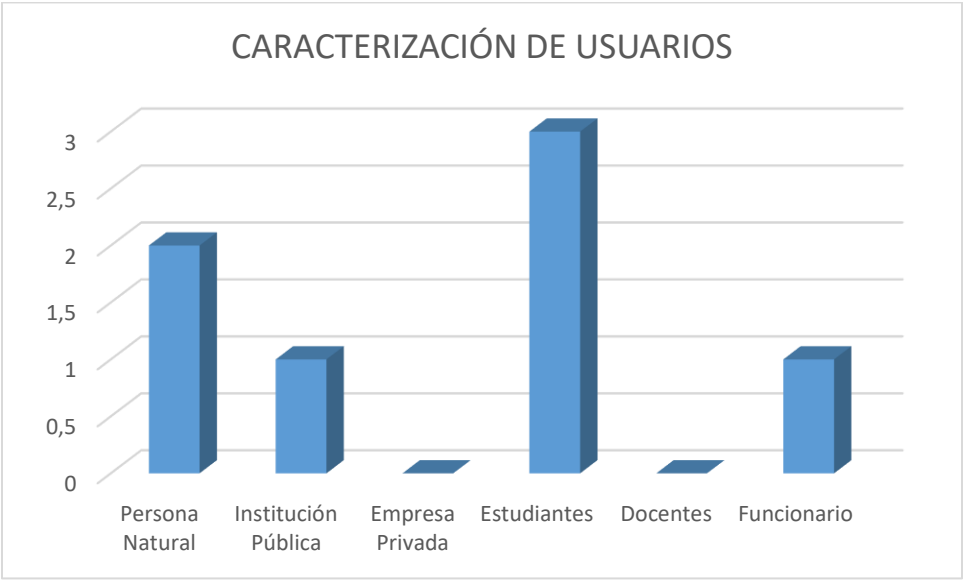




7. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Usuarios	*Cant*	*%*
Persona Natural	2	50
Institución Pública	1	0
Empresa Privada	0	0
Estudiantes	3	50
Docentes	0	0
Funcionario	1	0
Total	7	100

Como se puede observar en el gráfico, en esta oportunidad se destacan PERSONAS NATURALES Y ESTUDIANTES presentando sus solicitudes.

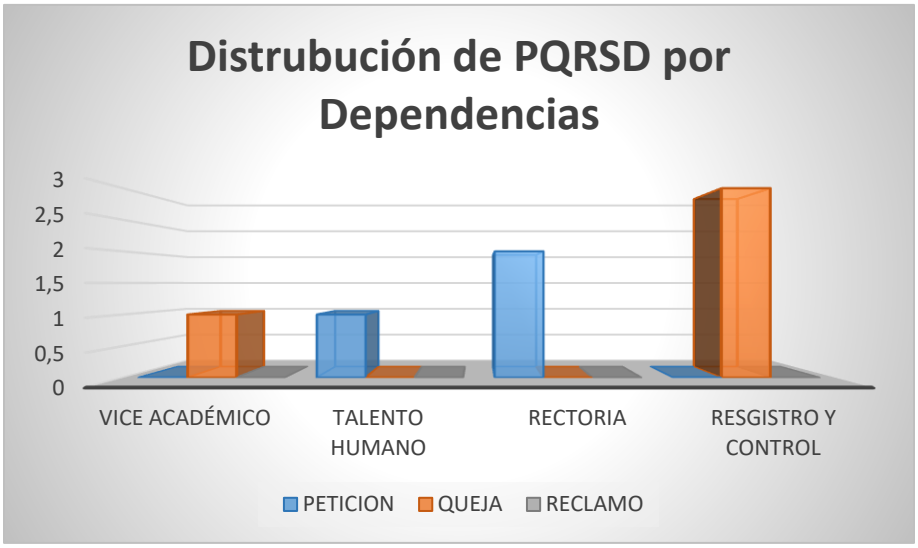


8. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS

A continuación, se detalla el total de requerimientos radicados y asignados a las dependencias del INFOTEP durante el trimestre analizado, discriminadas por modalidad de P.Q.R.S.D.

DEPENDENCIA	*PETICION*	*QUEJA*	*RECLAMO*
Vice académico	0	1	0
Talento Humano	1	0	0
Rectoria	2	0	0
Resgistro y control	0	3	0
TOTAL	3	4	0

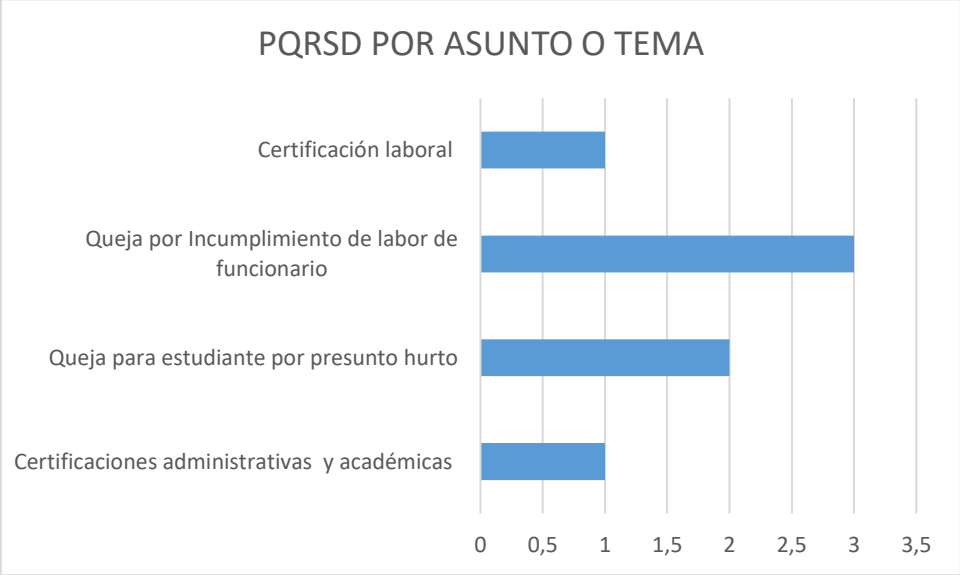
El grafico arroja que las áreas receptoras de solicitudes son Rectoría y Registro y Control por parte de nuestros usuarios.

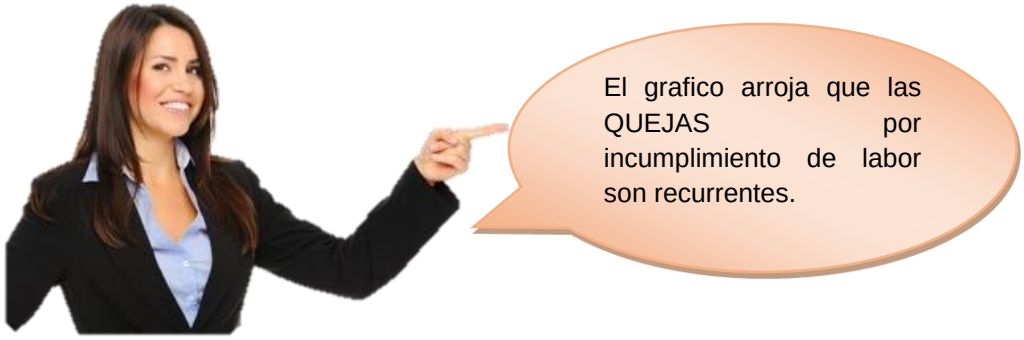


9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

10. PQRSD POR ASUNTO O TEMA

DEPENDENCIA	*PETICION*	*ASUNTO*
Rectoria	1	Certificaciones administrativas y académicas
Vice académico	2	Queja para estudiante por presunto hurto
ARCA	3	Queja por Incumplimiento de labor de funcionario
Talento humano	1	Certificación laboral





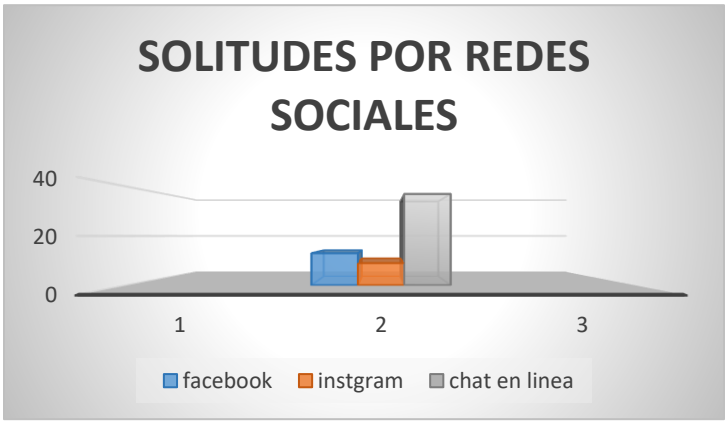
11. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

Encontramos un derecho de petición respondido después de fecha.

P.Q.R.S.D	FECHA RECIBIDO	FECHA MAXIMA DE RESPUESTA	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA
Derecho de petición	25/08/ 2023	14/09/2023	14/09/2023
Queja	25/08/ 2023	14/09/2023	13/09/2023
Queja	25/08/ 2023	14/09/2023	13/09/2023
Queja	25/08/ 2023	14/09/2023	13/09/2023
Derecho de petición	15/09/ 2023	28/09/2023	27/09/2023
Derecho de petición	20/09/2023	06/10/2023	04/10/2023
Queja	29/09/2023	19/10/2023	17/10/2023

12. ATENCION EN LAS REDES SOCIALES

REDES SOCIALES	*SOLICITUD*
FACEBOOCK	13
INSTAGRAM	9
CHAT EN LINEA	37
TOTAL	59



CONCLUSIONES

Al analizar el comportamiento de las P.Q.R.S.D: concluimos lo siguiente:

- Encontramos que en el comparativo historial, en esta oportunidad se observa un descenso en el número de solicitudes, esto nos invita a evaluar la forma en que estamos prestando nuestros servicios, para realizar promoción de nuestros servicios en los diferentes canales de atención al ciudadano, con un propósito específico.

- El canal virtual a través de las redes sociales y el chat en línea es el más utilizado por nuestros usuarios.

- Se presentaron 2 reclamos por parte de nuestros estudiantes y 2 derechos de petición de personas naturales solicitando información.

- Tenemos un derecho de petición respondido después de fecha. Por tal razón esto se convierte en una oportunidad de mejora en el nivel de oportunidad en la respuesta, para lo cual se continuará fortaleciendo la cultura al interior de la entidad del seguimiento de la gestión de peticiones a través del sistema de gestión documental, para así identificar las peticiones próximas a vencer y vencidas con el propósito de tomar acciones de mejora sobre los procesos internos de las dependencias y así optimizar la gestión

- Los reclamos son presentados por nuestros estudiantes que son nuestros principales clientes y debemos procurar mantenerlos satisfechos en la prestación de nuestros servicios, de tal manera que siempre debemos estar en constante mejora.

RECOMENDACIONES

Con respecto a la disminución de requerimientos por parte de los usuarios, es necesario aplicar estrategias para recobrar la confianza del ciudadano en el área de atención al ciudadano. Nuevamente se ha capacitado a los funcionarios en protocolos de atención al ciudadano, carta de trato digno, caracterización de grupos de valor y el procedimiento de PQRSD; esto con el fin de mejorar en la prestación del servicio desde todas las áreas de la institución.

En cuanto a los reclamos de los estudiantes estaremos realizando seguimiento, con el fin de mejorar la prestación del servicio.