

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
III TRIMESTRE DE 2024**



**SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO
30 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

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 2024, 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 2024 se recibieron 10 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 2024.

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 PQRS, utilizando el chat institucional, correo electrónico, PQRS 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

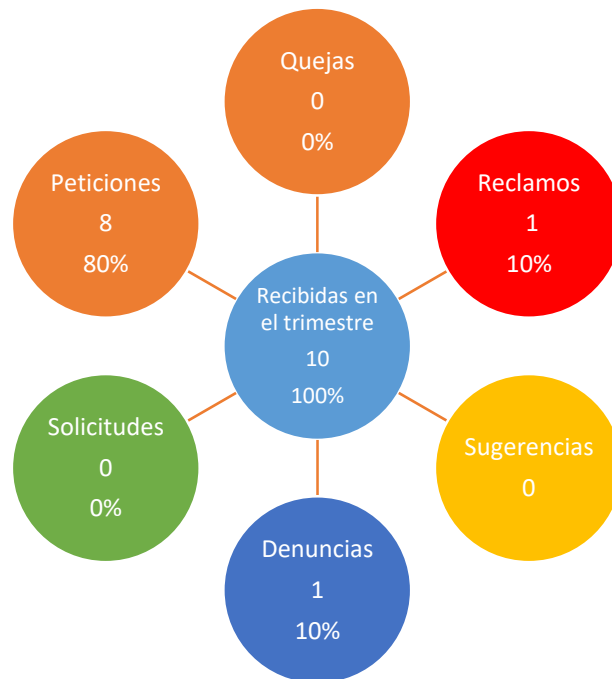
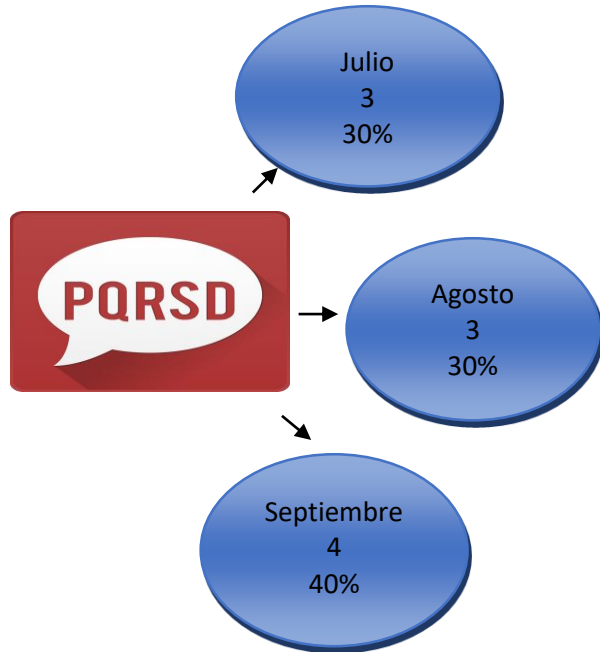
varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

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.

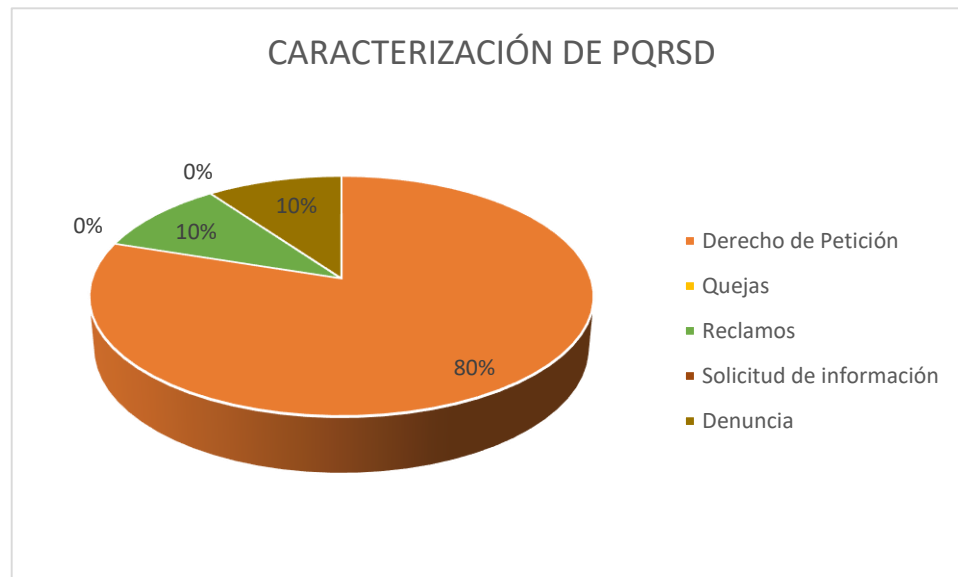
Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

3. P.Q.R.S.D. RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE JULIO - SEPTIEMBRE DE 2024



4. CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D.

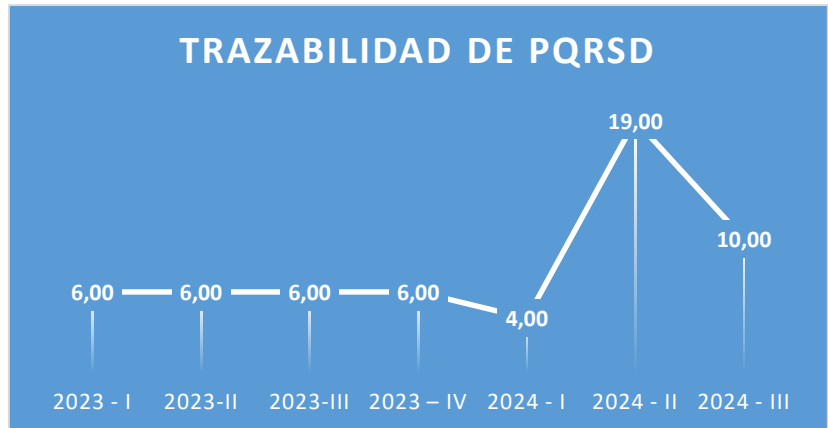
Tipo de Solicitud	Cant	%
Derecho de Petición	8	80%
Quejas	0	0%
Reclamos	1	10%
Solicitud de información	0	0%
Denuncia	1	10%
Total	10	100%



Como se observa en la gráfica se refleja un aumento en los derechos de petición, en este trimestre de julio a septiembre de 2024. .

5. COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

Trimestre	CANT	%
2023 - I	6,00	11%
2023-II	6,00	11%
2023-III	6,00	11%
2023 - IV	6,00	11%
2024 - I	4,00	7%
2024 - II	19,00	33%
2024 - III	10,00	18%
TOTAL	57,00	100%

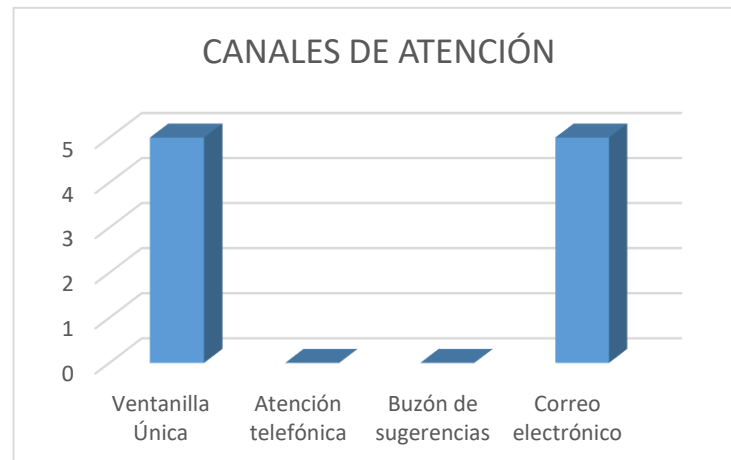


Comparando los datos históricos de los periodos anteriores, frente al anterior trimestre de 2024, en esta oportunidad se observa un DESCENSO en el número de requerimientos recibidas en la entidad.

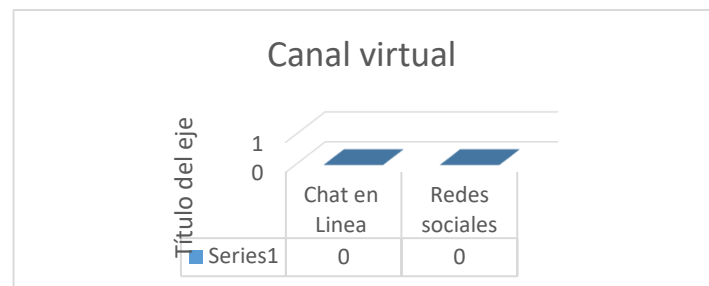


6. P.Q.R.S.D. RECIBIDA POR CANALES DE ATENCION

CANAL	DESCRIPCION	CANTIDAD	%
Presencial	Ventanilla Única	5	50%
Telefónico	Atención telefónica	0	0%
Escrito	Buzón de sugerencias	0	0%
Virtual	Correo electrónico	5	50%
TOTAL		10	100%



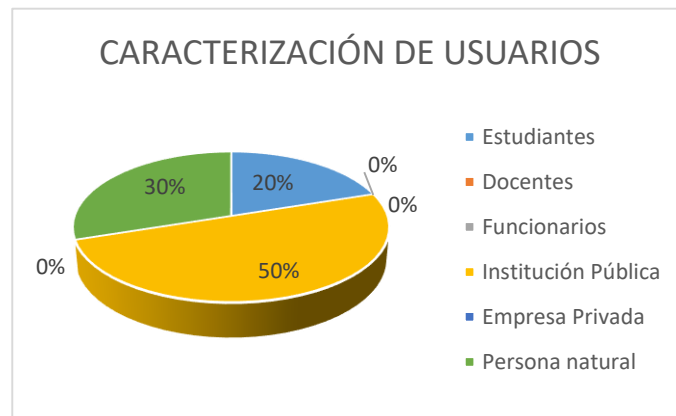
CANAL	DESCRIPCIÓN	SOLICITUDES
VIRTUAL	Chat en Línea	0
	Redes Sociales	0
	TOTAL	0



Nuestros usuarios utilizan con frecuencia nuestro canal presencial con la ventanilla única y el canal virtual con las redes sociales y el chat en línea no está en uso.

7. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

USUARIOS	CANT	%
Estudiantes	2	20%
Docentes	0	0%
Funcionarios	0	0%
Institución Pública	5	50%
Empresa Privada	0	0%
Persona natural	3	30%
TOTAL	10	100%

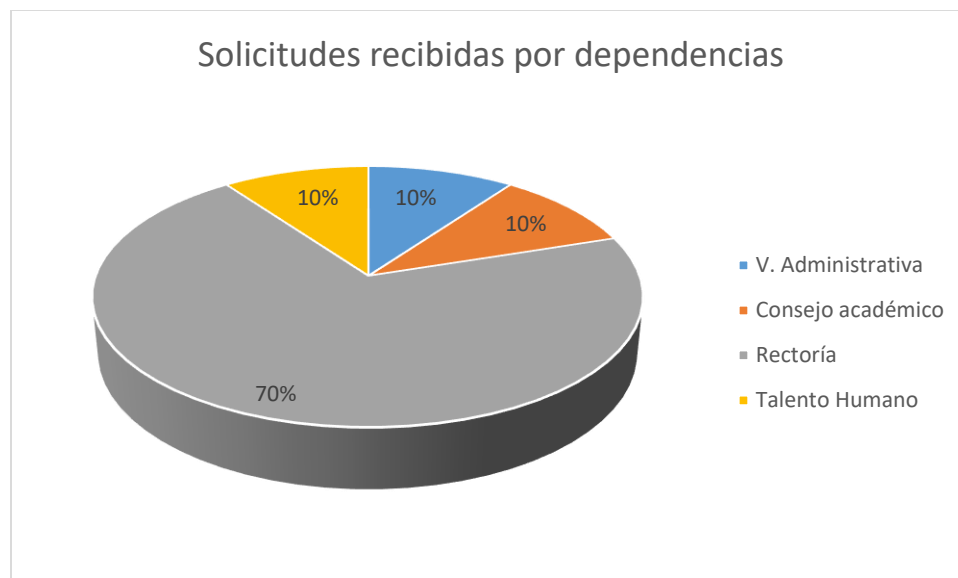


Como se puede observar en el gráfico, en esta oportunidad, el mayor número de solicitudes la presentan Instituciones Públicas.

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	PETICIÓN
V. Administrativa	1
Consejo académico	1
Rectoría	7
Talento Humano	1
total	10



El grafico arroja que el áreas receptoras de solicitudes es RECTORIA por parte de nuestros usuarios.



9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

TIPO DE PETICION	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo promedio de respuesta
Deerechos de petición	15	18
Quejas	15	15
Reclamos	15	15
Denuncias	15	15

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, de un 33% con 19 solicitudes disminuyó a un 18% con 10 solicitudes.
- El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el presencial, con un total de 7 solicitudes y El canal virtual a través de las redes sociales y el chat en línea en estos momentos no se encuentra funcionando.
- De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 70% fueron respondidas. De las 10 solicitudes realizadas fueron respondidas 7.
- Se presentó 1 reclamo.
- No se presentó 1 denuncia.
- Se presentaron 8 derechos de petición
- No se presentaron sugerencias ni quejas por las partes interesadas y grupos de valor.
- Tenemos solo 1 solicitud respondida 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.

RECOMENDACIONES

Como dependencia reconocemos que 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. Por otro lado se presenta un informe semestral a la alta dirección con propuestas de mejora para la toma de decisiones.

Para los funcionarios que respondan después del término de manera reiterativa, el área de atención al ciudadano como primera medida de control realiza envío de correos electrónicos con mensaje de recordatorio de respuesta, también llamadas telefónicas y visitas a la oficina, y como último recurso mediante oficio solicita el registro de servicio no conforme, con su respectiva acción correctiva y plan de mejoramiento, al área de gestión de calidad.