

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS P.Q.R.S.D**

JULIO-SEPTIEMBRE 2024

DIANA PATRICIA VILLAR DAZA

PROFESIONAL DE APOYO OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR LA GUAJIRA

JULIO-SEPTIEMBRE 2024



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL860402193-9 **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

PRESENTACION

El INFOTEP de San Juan del Cesar, la Guajira, dentro de sus buenas prácticas busca desarrollar el eje trasversal de información y comunicación., con el propósito de convertirse en una herramienta de fortalecimiento y mejora continua en el sistema Integrado de Gestión de Calidad, identificando los medios y canales de comunicación para que los usuarios se involucren en todos los niveles y procesos de la institución

ALCANCE

Presentar un informe que tiene como objetivo realizar el seguimiento y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los usuarios internos y externos, atendidos a través de los medios de comunicación: Buzón de sugerencias, página web institucional y correo electrónico, a cargo de la responsable del proceso de atención al ciudadano durante el periodo de Julio-septiembre de 2024.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.coEmail: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONCEPTOS BASICOS

P.Q.R.S: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Reclamante: Persona, organización o su representante que hace un reclamo.

RECLAMO: Expresión de la institución hecha a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita.

OBJETIVO: Medida en la que el proceso de manejo de reclamantes haya alcanzado la expectativa como fue establecida por la política de manejo de reclamos.

SERVICIO AL CLIENTE: Interacción de la Institución con los clientes, a través del ciclo de vida de los productos.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

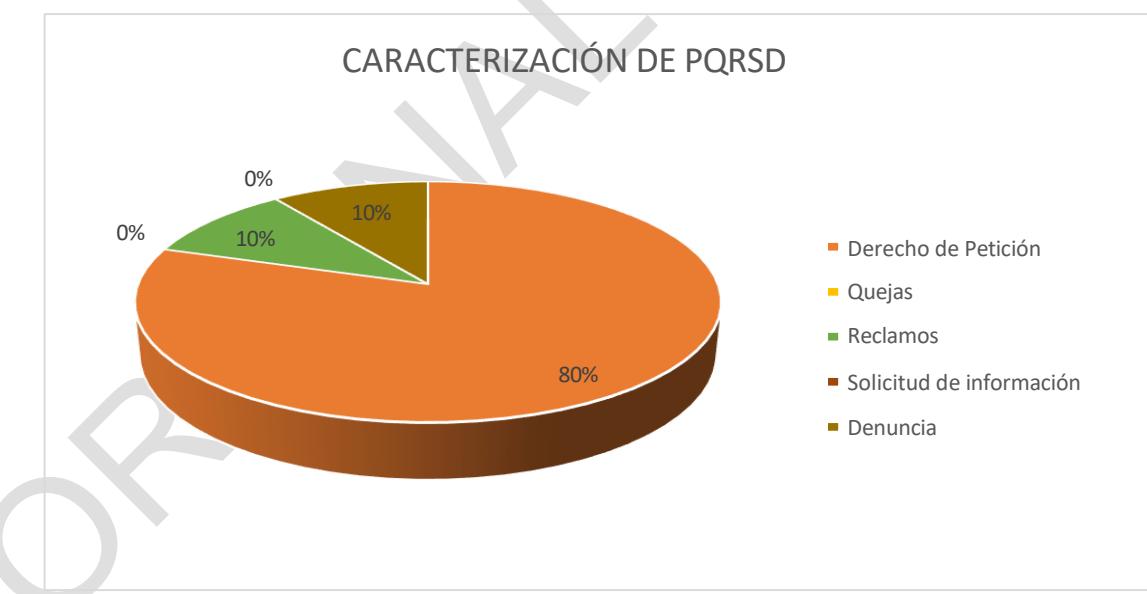
860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

DESARROLLO DEL INFORME

1. En el periodo comprendido entre los meses de Julio a septiembre se recibieron Diez (10) PQRSD, a través de los siguientes medios: Buzón de sugerencia, Ventanilla Única, atención telefónica y correo electrónico.

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%



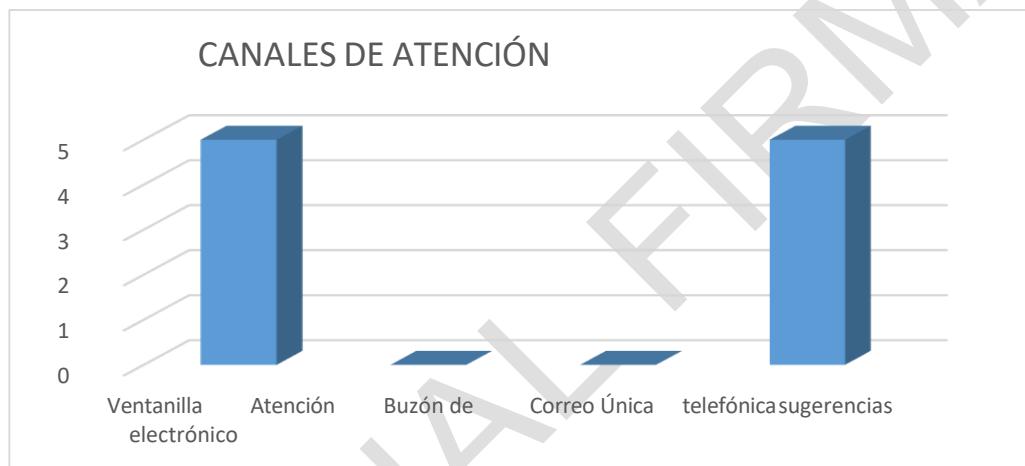
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

2. Canales de Atención.

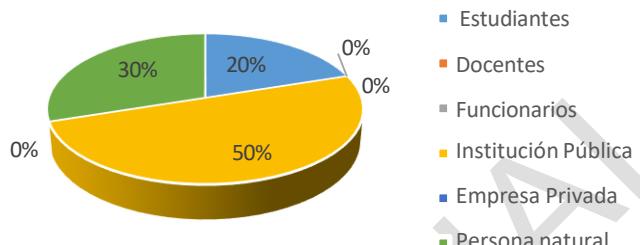
CANAL	DESCRIPCION	CANTIDAD	%
Presencial	Ventanilla Única	5	50%
Telefónico	Atención telefónica	0	0%
Escrito	Buzón de sugerencias	0	0%
Virtual	Correo electrónico	5	50%
TOTAL		10	100%



- 3 PQRS a usuarios administrativos-docentes, usuarios anónimos y en su defecto a usuarios estudiantes siendo las instituciones públicas con el

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%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



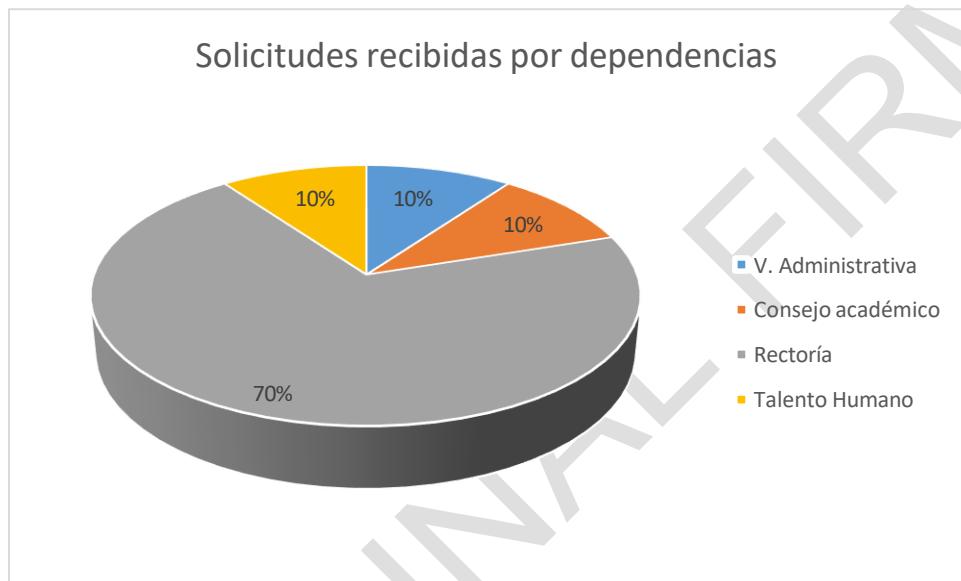
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

4. Las solicitudes recibidas por dependencias fueron

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



CONCLUSIONES

Se puede observar que los PQRSD disminuyeron con relación al primer semestre.

El mayor porcentaje de PQRSD se conserva en las solicitudes

El medio que más acuden los usuarios es la ventanilla única

Las personas naturales y las instituciones públicas sin duda determinan más del 90% en los periodos de solicitudes emitidas.

RECOMENDACIONES

El propósito final de los PQRS no solo es recibir, responder y resolver de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, si no también fomentar la participación de los grupos de interés, el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales y el mejoramiento de la institución.

DIANA PATRICIA VILLAR DAZA

P. de apoyo de Control Interno



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404