

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

ENERO– JUNIO 2018

DIANA PATRICIA VILLAR DAZA
PROFESIONAL DE APOYO CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

INFOTEP

SAN JUAN DEL CESAR - LA GUAJIRA

AGOSTO 2 DEL 2018



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PRESENTACION

El INFOTEP San Juan dentro de sus buenas prácticas busca desarrollar el Eje Transversal 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 proceso 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, atendidas a través de los medios de comunicación: buzón de sugerencias, pagina web instituciones y correo electrónico; a cargo de la responsable del proceso de Atención al Ciudadano durante el periodo enero – junio de la vigencia 2018.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404
Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@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 insatisfacción 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 (manejo de reclamos): Medida en la que el proceso de manejo de reclamos haya alcanzado la expectativa como fue establecida por la política de manejo de reclamos.

POLÍTICA DEL MANEJO DE RECLAMOS: Declaración por la alta dirección de la institución, de las intenciones y principios generales en relación al procedimiento de manejo de reclamos, el cual suministra un marco de referencia para la acción y el ajuste de los objetivos.

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

RETROALIMENTACIÓN: Opiniones, comentarios y expresiones de interés, en los productos o el proceso del manejo de reclamos.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

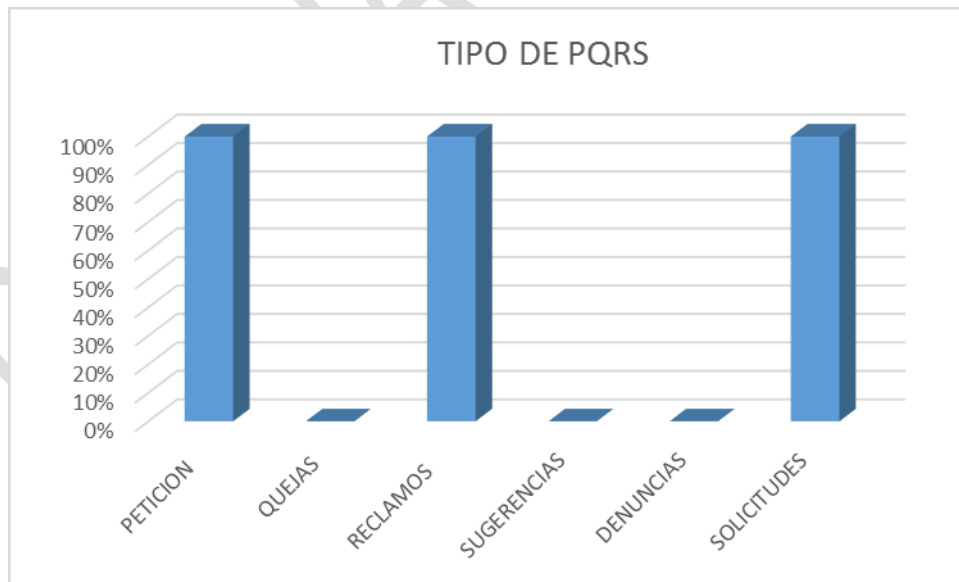
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

DESARROLLO DEL INFORME

1. En el periodo comprendido entre los meses enero – junio del 2018 se recibieron 27 P.Q.R.S. a través de los medios: buzón de sugerencia y correo electrónico, mientras que por la página web institucional se recibieron 7 P.Q.R.S.
2. De los 27 P.Q.R.S. recibidas por los medios Buzón de Sugerencia y correo electrónico se subdividen de la siguiente manera según el tipo.

TIPO DE P.Q.R.S.	CANTIDAD
PETICION	9
QUEJAS	0
RECLAMOS	3
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	0
SOLICITUDES	10
TOTAL	22

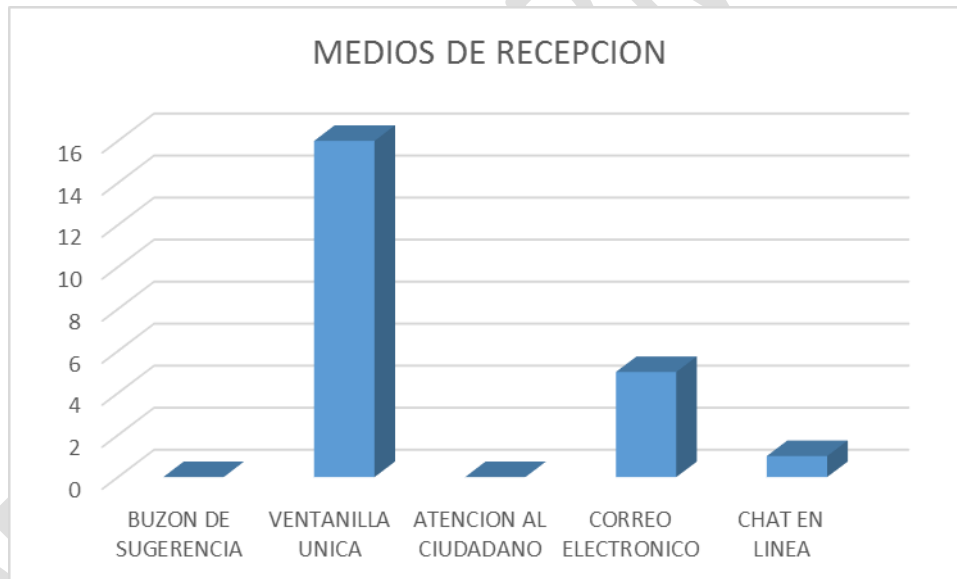
Representación Gráfica porcentual



3. Los medios utilizados para la recepción por parte de los usuarios son el buzón de sugerencia ubicado en nuestras instalaciones, el correo electrónico de la Institución por la página web institucional en la opción P.Q.R S

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
BUZON DE SUGERENCIA	0
VENTANILLA UNICA	16
ATENCION AL CIUDADANO	0
CORREO ELECTRONICO	5
CHAT EN LINEA	1
TOTAL	22

Representación Gráfica porcentual



4. P.Q.R.S. a usuarios administrativos-docentes, usuarios anónimos y en su defecto a usuarios estudiantes siendo estos con el mayor número de notificaciones.

CLASIFICACION DE LAS FUENTES SOLICITADES	CANTIDAD
PERSONA NATURAL	6
INSTITUCION PUBLICA	6
EMPRESA PRIVADA	5
ESTUDIANTES	3
EMPLEADOS	2



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

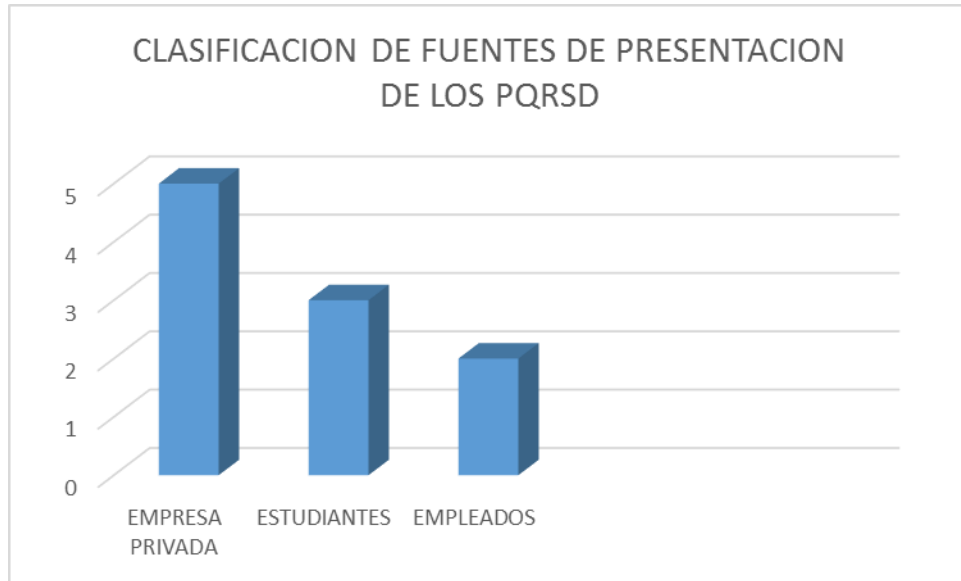
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Representación Gráfica porcentual



5. Del total de los P.Q.R.S. recibidas se les atendió y dio respuesta oportuna a todas las solicitadas, teniendo en cuenta hacia donde iba dirigida la solicitud y el responsable a atenderla.

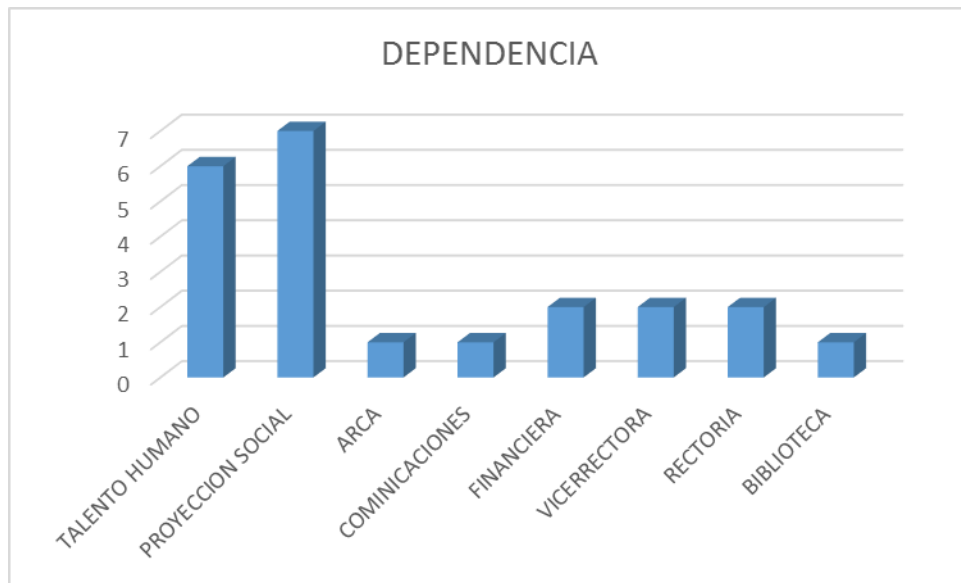
DEPENDENCIAS	CANTIDAD
TALENTO HUMANO	6
PROYECCION SOCIAL	7
ARCA	1
COMINICACIONES	1
FINANCIERA	2
VICERRECTORA	2
RECTORIA	2
BIBLIOTECA	1



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
 NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61
 Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404
 Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Representación Gráfica porcentual



CONCLUSIONES

Se puede observar que los P.Q.R.S. disminuyeron en referencia al primer semestre

- El mayor porcentaje de solicitudes se conserva en las solicitudes
- Para este primer semestre la dependencia de proyección social concentra el mayor número de P.Q.R.S, con el mayor porcentaje en la notificación de Peticiones.
- El medio al que más acuden los usuarios es la ventanilla única
- Las personas naturales y las instituciones públicas sin dudas, determinan más del 90% en los dos periodos de solicitudes emitidas.
- Lo anterior se evidencia en el siguiente cuadro que muestra la diferencia entre los periodos de enero a marzo y de abril a junio de la vigencia 2018.

RECOMENDACIONES

- El propósito final de los P.Q.R.S. 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.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

- En lo posible responder y resolver efectivamente los P.Q.R presentados, con el fin de fortalecer el nivel de satisfacción del cliente, y lograr incrementar los comentarios y sugerencias positivas.

DIANA PATRICIA VILLAR DAZA

Profesional de apoyo de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia