

INFORME DE P.Q.R.S.D.

Abril – Junio de 2017

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia (PQRS), recibida en el INFOTEP, se encuentra reglamentada mediante la Resolución 341 del 13 de Noviembre del 2014. Aquí se define, el Comité de Quejas y Reclamos y la instalación del buzón de sugerencias y los términos para responder o resolver las PQRS.

Se presenta el informe trimestral de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, 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 mejoramiento Al Sistema de Atención al Ciudadano.

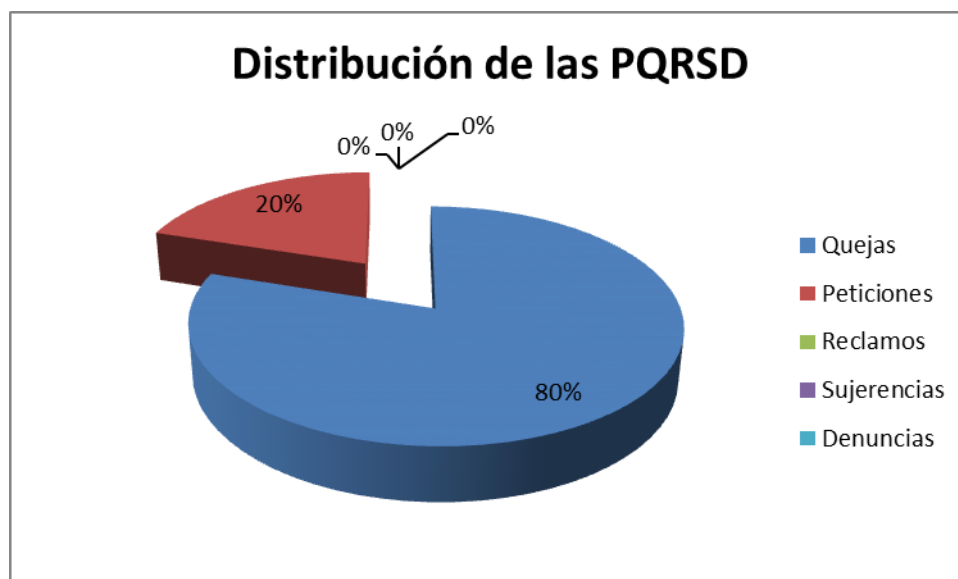
Para el trimestre de Abril – Mayo y Junio se recibieron 5 reclamos por parte de los estudiantes, dicha recepción se obtuvo a través del buzón de sugerencias y fueron atendidas y respondidas en los términos de referencias establecidos por la ley.

Con el propósito de identificar, y contar con un contexto puntual de las solicitudes planteadas por los ciudadanos, en la siguiente tabla se enuncia el movimiento numérico durante el segundo trimestre en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia emitidas por todos los usuarios de la institución.



<i>Tipo de Solicitud</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Peticiones	1	20%
Quejas	4	80%
Reclamos	0	0
Sugerencias	0	0
Denuncias	0	0
<i>Total</i>	5	100%

Tabulación de la información



TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de 5 solicitudes realizadas por los estudiantes, el 20% fueron peticiones y el otro restante son 80% de quejas realizadas, fueron atendidas y respondidas en los términos de referencias establecidos por la ley.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

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

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

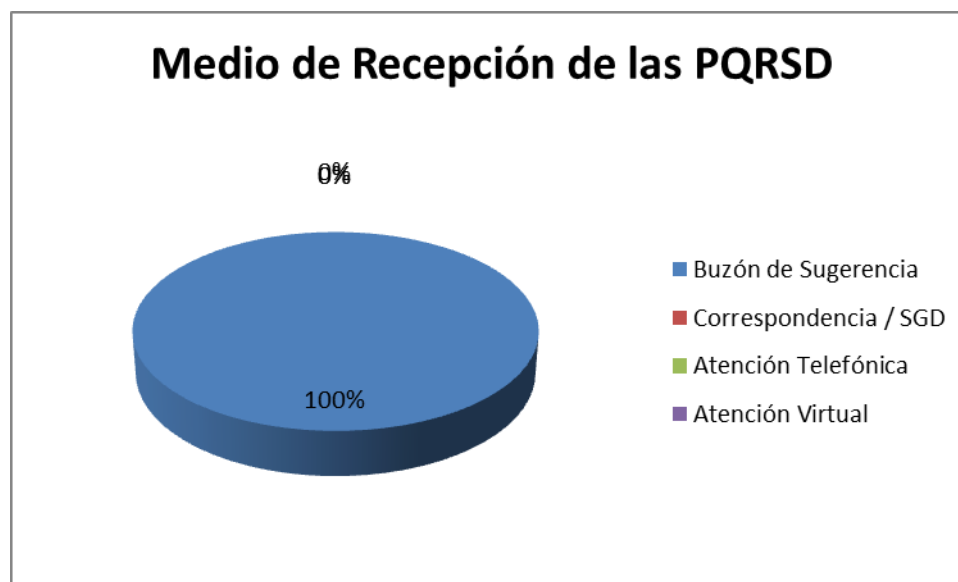
Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Medio de Recepción de las PQRSD

<i>Medio / Canal</i>	<i>Solicitud Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Buzón de Sugerencia	5	100%
Correspondencia / SGD	0	0%
Atención Telefónica	0	0%
Atención Virtual	0	0%
Total	5	100%

Tabulación de la Información



Esta gráfica arroja que los estudiantes en un 100% están utilizando el medio de buzón de sugerencia para realizar sus solicitudes, actualmente no se están radicando en ventanilla única, y se está organizando la atención telefónica y virtual para todos los usuarios.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA 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



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA 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