

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

Julio – Septiembre 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 Julio, Agosto y septiembre se recibió 1 sola queja por parte de los estudiantes, dicha recepción se obtuvo a través del buzón de sugerencias y no se le ha dado trámite por que fue realizada de manera informal y no contiene los datos del usuario para poder responder.

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 tercer trimestre en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia emitidas por todos los usuarios de la institución.

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



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

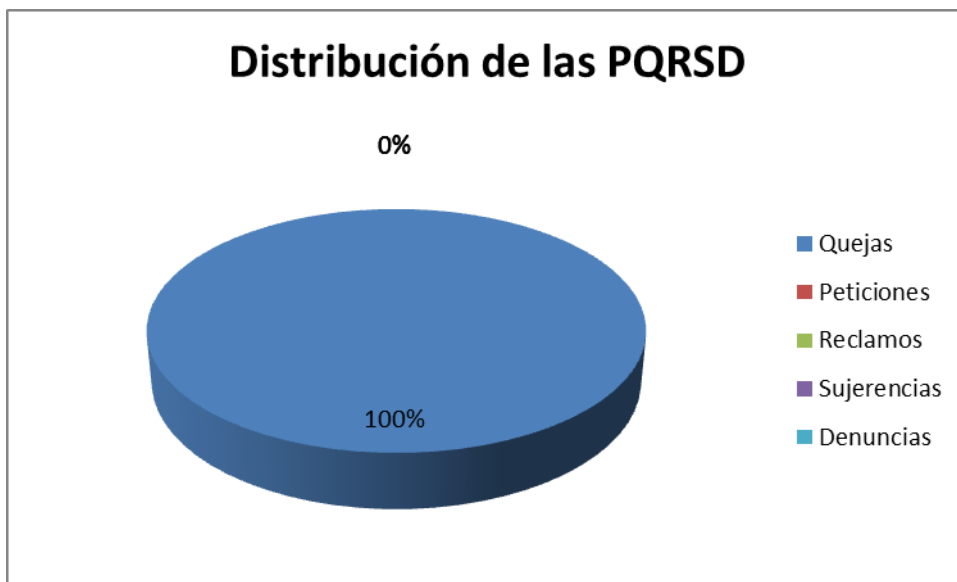
NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

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

Tabulación de la información



TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de 1 solicitud realizada por los estudiantes, el 100% es una queja realizada, no se le ha dado trámite por que fue realizada de manera informal y no contiene los datos del usuario para poder responder. En la actualidad se está planificando un cronograma de socialización del procedimiento de P.Q.R.S.D. a todos los usuarios de la entidad, con el fin de darle cumplimiento a la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015. .

Medio de Recepción de las PQRSD

<i>Medio / Canal</i>	<i>Solicitud Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Buzón de Sugerencia	1	100%
Correspondencia / SGD	0	0%
Atención Telefónica	0	0%
Atención Virtual	0	0%
Total	1	100%



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

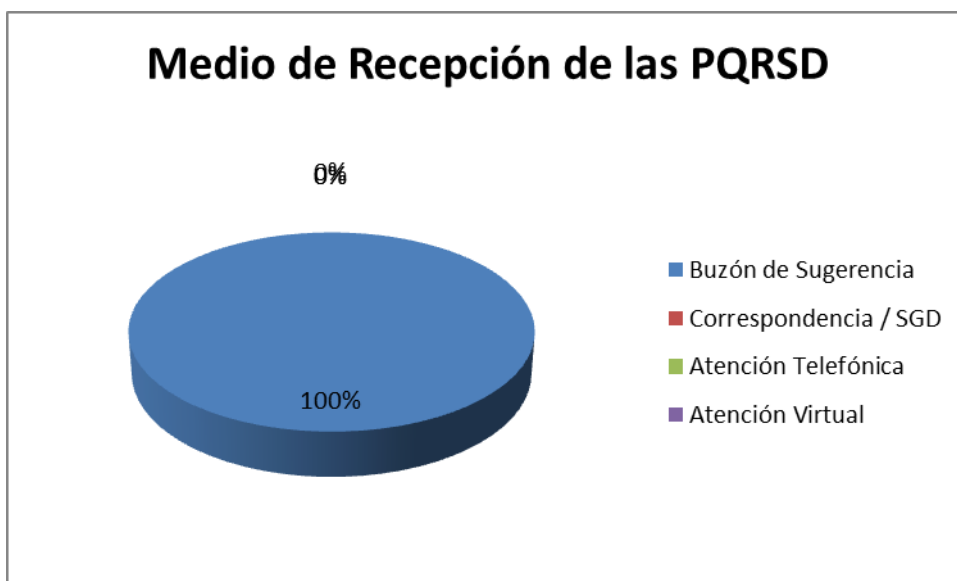
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

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

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