

1 DE SEPTIEMBRE DE 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSF

OBJETIVO: Presentar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por INFOTIC S.A.

RESUMEN

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

En el periodo de 2022, se han recibido a través de los canales de atención ,11 solicitudes que se mencionan a continuación:

Reporte General de Opiniones por Procesos



Fecha: 2022-09-21, 05:09

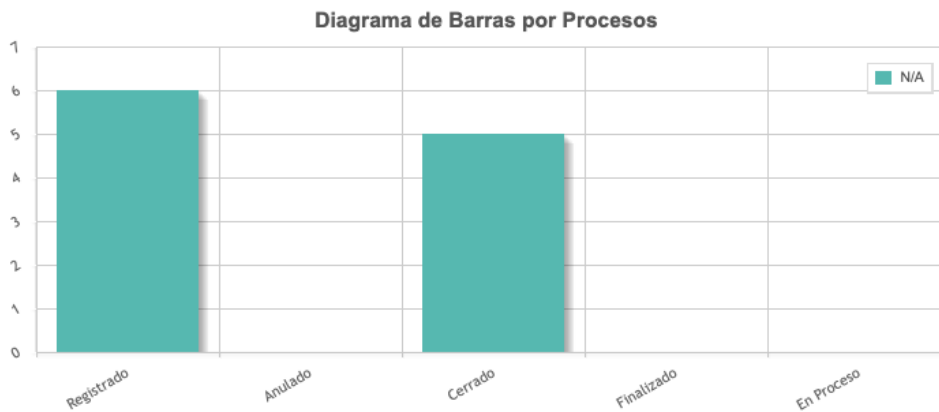


Tabla de Opiniones por Procesos

Procesos	Registrado	Anulado	Cerrado	Finalizado	En Proceso	Total
N/A	6	0	5	0	0	11
Total	6	0	5	0	0	11

Gráfico 1. PQRSF Recibidas

La respuesta a las solicitudes se realiza teniendo en cuenta los tiempos dispuestos en la ley 1755 de 2015 en su artículo 14, *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*

- **CANALES DE ATENCIÓN**

El canal que más fue utilizado para realizar algún tipo de solicitud es por medio del formulario de la página web con el 81%, seguido del correo electrónico con el 19%.

Nota: Las cifras presentadas en este informe, son extraídas directamente del aplicativo de gestión de satisfacción Daruma, de la Organización.

- **TIPOLOGÍAS O MODALIDADES**

Del total de solicitudes, el 54% corresponde a la modalidad de peticiones, el 27% a sugerencias, el 9% están asociadas a quejas y el otro 9% a reclamos.

Reporte General de Opiniones por Tipos

Fecha: 2022-09-21, 05:09

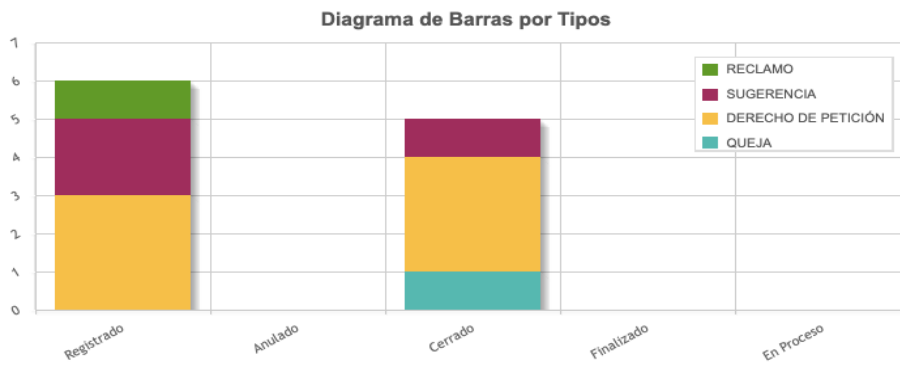


Tabla de Opiniones por Tipos

Tipos de opinion	Registrado	Anulado	Cerrado	Finalizado	En Proceso	Total
QUEJA	0	0	1	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN	3	0	3	0	0	6
SUGERENCIA	2	0	1	0	0	3
RECLAMO	1	0	0	0	0	1
Total	6	0	5	0	0	11

Gráfico 1. PQRSF Recibidas por tipo

- **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

No se enviaron solicitudes de información a otras entidades para la respectiva solución, puesto que el motivo no lo requería.

- **TEMAS RELACIONADOS CON LAS SOLICITUDES**

El análisis de los temas más reiterativos corresponde a peticiones respecto a la ejecución de los proyectos, solicitudes para alianzas de proveedores con INFOTIC y de documentos; tales como certificados laborales e información general.

- **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA**

Solicitud	Días
Queja	4
Derecho de petición	10
Sugerencia	14

- **SOLICITUDES CERRADAS EN EL PERIODO**

A partir de este informe se observa una gestión del 45,45% respecto al trámite de respuesta de las solicitudes, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante la plataforma Daruma, a través de la gestión de los diferentes procesos de la Organización.