

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia

INFORME SEMESTRAL SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

ENTIDAD: INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP”

PERIODO EVALUADO: **JULIO A DICIEMBRE DE 2017**

INFORMACION GENERAL

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el Segundo Semestre del Año de 2017 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el Semestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó. Se adelantó un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

ALCANCE:

En cumplimiento con el “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el ARTÍCULO 76.

OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público

GLOSARIO

PETICIONES: Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar en cualquier momento.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, así como una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

RECLAMO: Es el derecho que tiene otra persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. **Solicitud de documentos o información:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo

Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos): Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

FECHA DEL INFORME

Este procedimiento se efectúa en Enero 05 de 2018.

CRITERIOS

En la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables

OBJETIVOS DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, en el **INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP”** en el Segundo Semestre del año o Vigencia 2017.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia
CANALES DE ATENCIÓN.

EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP, cuenta y pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Ventanilla Única	Avenida Colombia Serie Bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los Líderes de Procesos, de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Las cuales se integran en nuestro Sistema de Control Manual de la Correspondencia, asignándole un consecutivo de entrada, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Telefónica	Avenida Colombia, Barrio Serie Bay. San Andrés Isla, Colombia Telf: 057-8- 5125770 / 5126607 / 5121350 / 5125916/ FAX 057- 8 - 5125770	Avenida Colombia Serie bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INFOTEP, de forma general. A la fecha este sistema no se integra a al sistema de gestión de PQRS.
Escrito	Radicación de Correspondencia	Avenida Colombia Serie Bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, en los horarios preestablecidos.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Avenida Colombia Serie Bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del DNP.
Virtual	Correo electrónico	Correo Institucional info@infotepsai.edu.c o, Dirección Notificaciones Judiciales: notificacion@infoteps ai.edu.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se integran al procedimiento de PQRSD, mediante impresión de la misma Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia

Formulario electrónico Web	http://www.infotepsai.edu.co	http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos	<p>http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos.</p> <p>Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud. / http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos-2</p>
----------------------------	---	---	---

RESULTADOS:

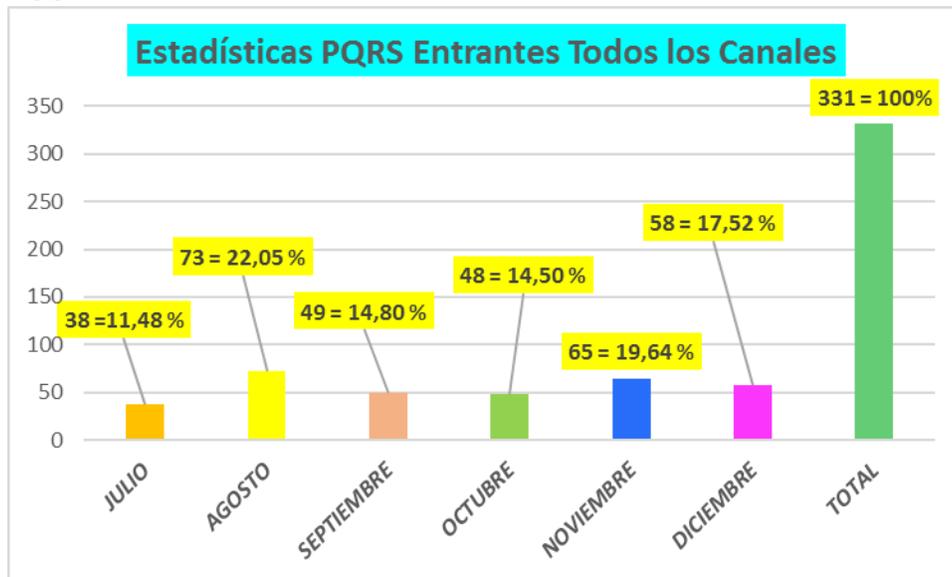


Grafico No. 01

Como se puede observar en el grafico No. 01, El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP” evidencia en sus registros o soportes de la gestión de PQRS, un total de 331 correspondencia Recibidas, clasificadas por mes como se indica a continuación.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia

Estadísticas PQRS	
MES	PQRS Entrantes Todos los Canales
<i>JULIO</i>	38
<i>AGOSTO</i>	73
<i>SEPTIEMBRE</i>	49
<i>OCTUBRE</i>	48
<i>NOVIEMBRE</i>	65
<i>DICIEMBRE</i>	58
TOTAL	331

Dentro del cual el mes con mayor número de correspondencias recibidas es el mes de Agosto de 2017, con 73, equivalente al 22.05%.

El mes con el menor Número de correspondencia recibida es el mes de Julio de 2017, con un total de 38 equivalente al 11.48%

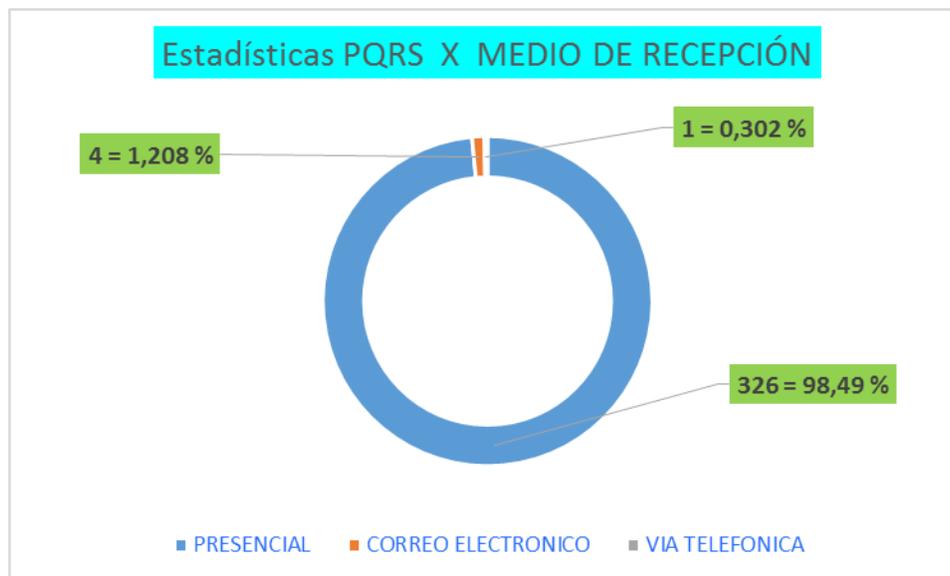


Grafico No. 02

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

Como se puede evidenciar en el grafico No. 02, los medios de recepción de PQRS, más utilizados por las personas, particulares y partes interesadas corresponden a los siguientes:

Estadísticas PQRS X MEDIO DE RECEPCIÓN	
MEDIO DE RECEPCION	Estadísticas PQRS X MEDIO DE RECEPCIÓN
PRESENCIAL	326
CORREO ELECTRONICO	4
VIA TELEFONICA	1
TOTAL	331

- **Presencial:** a través del medio de recepción presencial, se recibieron durante el periodo analizado Julio a Diciembre de 2017, un total de 326 correspondencia, equivalente al 98.49 % del total.
- **Correo electrónico:** a través del medio de recepción correo electrónico, se recibieron durante el periodo analizado Julio as Diciembre de 2017, un total de cuatro (4) correspondencia, equivalente al 1.2% del total.
- **Vía telefónica:** a través del medio de recepción vía telefónica, se recibieron durante el periodo analizado Julio a Diciembre de 2017, un total de una (1), correspondencia, equivalente al 0.302% del total.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia

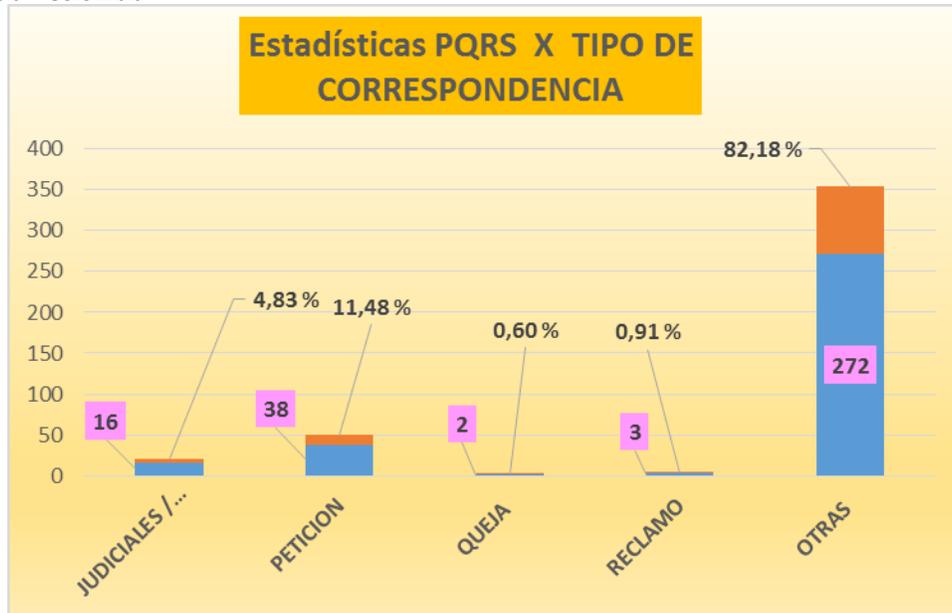


Grafico No. 03

Como podemos apreciar, en el grafico No. 03, durante el periodo analizado, se presentaron un total de 331 PQRS, dentro de las cuales analizamos cada una, según el tipo de correspondencia arrojando el siguiente resultado:

Estadísticas PQRS X TIPO DE CORRESPONDENCIA	
MEDIO DE RECEPCION	Estadísticas PQRS X TIPO DE CORRESPONDENCIA
JUDICIALES / ADMINISTRATIVAS	16
PETICION	38
QUEJA	2
RECLAMO	3
OTRAS	272
TOTAL	331

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia

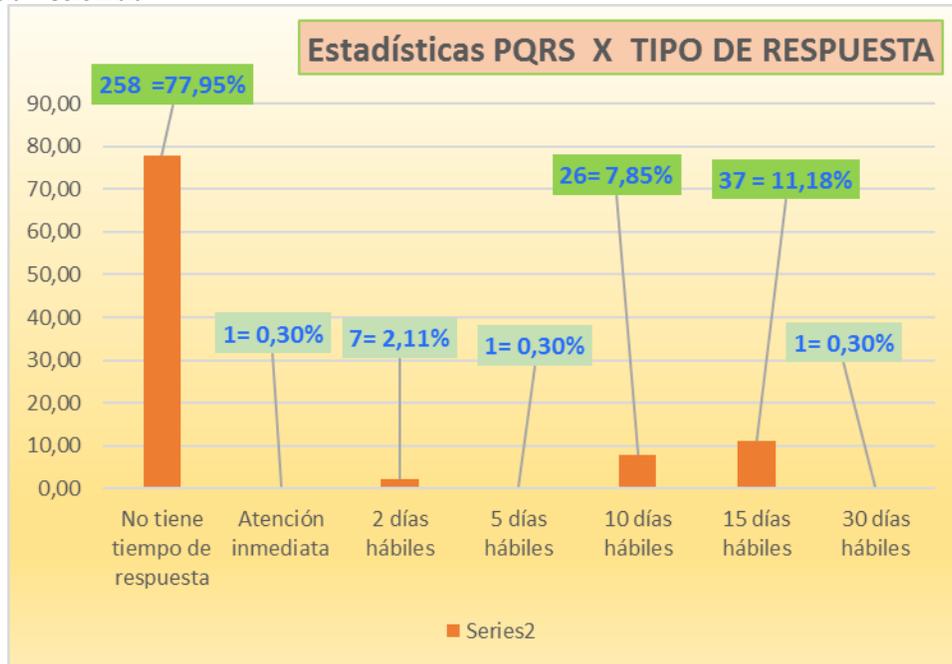


Grafico No. 04

Como podemos apreciar, en el grafico No. 04, durante el periodo analizado, se presentaron un total de 331 PQRS, dentro de las cuales analizamos cada una, según el tipo o tiempo de respuesta arrojando el siguiente resultado:

Estadísticas PQRS X TIPO DE RESPUESTA	
TIPO DE RESPUESTA	Estadísticas PQRS X TIPO DE RESPUESTA
No tiene tiempo de respuesta	258
Atención inmediata	1
2 días hábiles	7
5 días hábiles	1
10 días hábiles	26
15 días hábiles	37
30 días hábiles	1
TOTAL	331

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

Se pudo evidenciar que del total de 331 PQRS, el 77.95% de las PQRS, equivalentes a 258, no exigían un tiempo definido de respuesta, y como tal no requerían respuesta.

- El 11.8% de las PQRS recibidas durante el periodo analizado correspondieron a solicitudes que exigían respuesta a los 15 días hábiles.
- El 7.85% de las PQRS recibidas durante el periodo analizado correspondieron a solicitudes que exigían respuesta a los 10 días hábiles.
- El 2.11% de las PQRS recibidas durante el periodo analizado correspondieron a solicitudes que exigían respuesta a los 2 días hábiles.

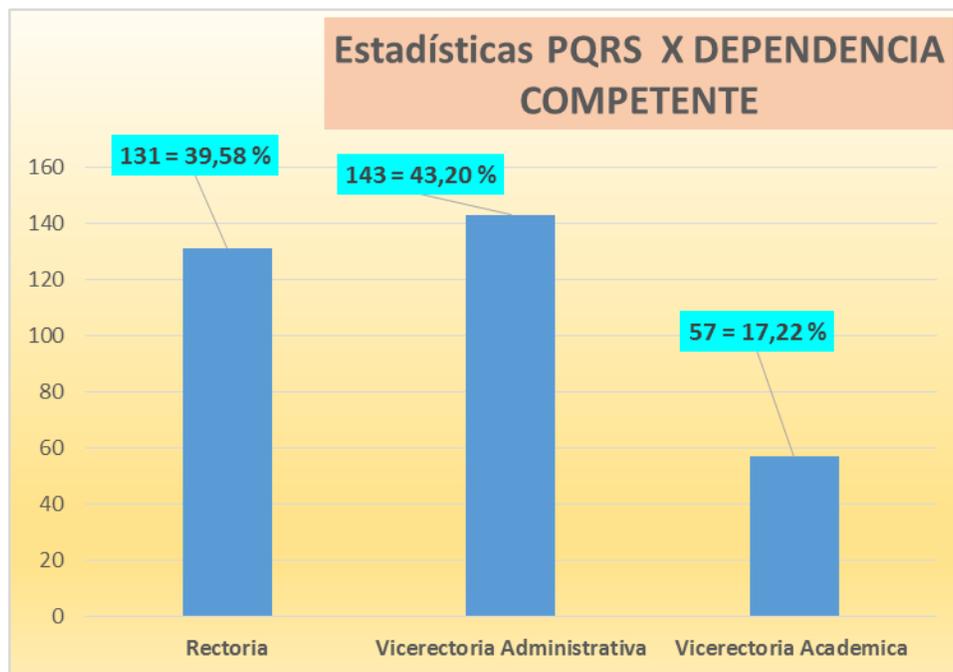


Grafico No. 05

Como podemos apreciar, en el grafico No. 05, durante el periodo analizado, se presentaron un total de 331 PQRS, dentro de las cuales analizamos cada una, según la Dependencia Competente para resolver la solicitud:

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia

Estadísticas PQRS X DEPENDENCIA COMPETENTE	
DEPENDENCIA	Estadísticas PQRS X DEPENDENCIA COMPETENTE
Rectoría	131
Vicerectoría Administrativa	143
Vicerectoría Académica	57
TOTAL	331

Se pudo establecer dentro de las 331 PQRS, recibidas dentro del periodo analizado que las mismas correspondían por competencia a las siguientes a rea funcionales.

- El 43.20% de las PQRS, equivalentes a 143 PQRS recibidas durante el periodo Julio a Diciembre de 2017, correspondían por competencia a la Dependencia Vicerectoría Administrativa.
- El 39.58% de las PQRS, equivalentes a 131 PQRS recibidas durante el periodo Julio a Diciembre de 2017, correspondían por competencia a la Dependencia Rectoría.
- El 17.22 % de las PQRS, equivalentes a 57 PQRS recibidas durante el periodo Julio a Diciembre de 2017, correspondían por competencia a la Dependencia Vicerectoría Académica.

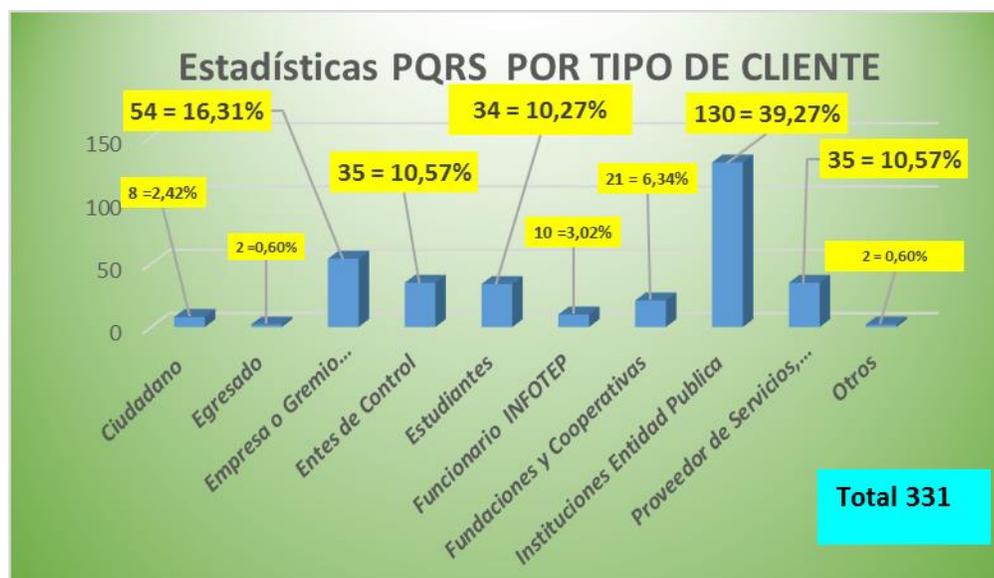


Grafico No. 06

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

Como podemos apreciar, en el grafico No. 06, durante el periodo analizado, se presentaron un total de 331 PQRS, dentro de las cuales analizamos cada una, según el tipo de Cliente o persona que presenta la PQRS.

Estadísticas PQRS POR TIPO DE CLIENTE	
DEPENDENCIA	Estadísticas PQRS POR TIPO DE CLIENTE
Ciudadano	8
Egresado	2
Empresa o Gremio Económico	54
Entes de Control	35
Estudiantes	34
Funcionario INFOTEP	10
Fundaciones y Cooperativas	21
Instituciones Entidad Publica	130
Proveedor de Servicios, Bienes u Obras (contratista)	35
Otros	2
TOTAL	331

Se pudo establecer dentro de las 331 PQRS, recibidas dentro del periodo analizado que las mismas correspondían según tipo de cliente o solicitante a:

- El 39.27% de las PQRS, equivalentes a 130 PQRS recibidas durante el periodo Julio a Diciembre de 2017, fueron recibidas de parte de Instituciones -Entidad Publica
- El 16.31% de las PQRS, equivalentes a 54 PQRS recibidas durante el periodo Julio a Diciembre de 2017, fueron recibidas de parte de Empresa o Gremio Económico
- El 10.57% de las PQRS, equivalentes a 35 PQRS recibidas durante el periodo Julio a Diciembre de 2017, fueron recibidas de parte de Entes de Control y Proveedor de Servicios, Bienes u Obras (contratista)
- El 10.27% de las PQRS, equivalentes a 34 PQRS recibidas durante el periodo Julio a Diciembre de 2017, fueron recibidas de parte de Estudiantes.
- El 6.34% de las PQRS, equivalentes a 21 PQRS recibidas durante el periodo Julio a Diciembre de 2017, fueron recibidas de parte de Fundaciones y Cooperativas.
- El 3.02% de las PQRS, equivalentes a 10 PQRS recibidas durante el periodo Julio a Diciembre de 2017, fueron recibidas de parte de Funcionarios Infotep.
- El 3.63% de las PQRS, equivalentes a 12 PQRS recibidas durante el periodo Julio a Diciembre de 2017, fueron recibidas de parte de Ciudadanos, Egresados y otros.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia
CORRESPONDENCIA ENVIADA:

De un total de 245 consecutivos de oficios enviados a partir del mes de Julio del 2017, hasta Diciembre de 2017, se pudo establecer lo siguiente.



Dentro del análisis realizado se tuvo en cuenta el número total de correspondencia enviadas (Número total de Consecutivos 245) por el El INFOTEP, a los diferentes destinatarios, conforme el cuadro control de correspondencia enviada, del cual se pudo extractar lo siguiente:

Estadísticas PQRS POR TIPO DE DESTINATARIO	
DESTINATARIO	Estadísticas PQRS POR TIPO DE DESTINATARIO
En Blanco	9
Entidad de Control y Regulación	24
Entidades Financieras	4
Entidades Publicas	54
Funcionario	2
IES Publicas y Privadas	3
Institucion Educativa	12
NO UTILIZADOS	13
Particulares	117
Poder Judicial	7
TOTAL	245

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

- El 47.76% de las Correspondencia Enviada, equivalentes a 117, del periodo Julio a Diciembre de 2017, fueron enviada a particulares.
- El 22.04% de las Correspondencia Enviada, equivalentes a 54, del periodo Julio a Diciembre de 2017, fueron enviada a entidades públicas.
- El 9.80% de las Correspondencia Enviada, equivalentes a 24, del periodo Julio a Diciembre de 2017, fueron enviada a entidades de control y regulación.
- El 4.90% de las Correspondencia Enviada, equivalentes a 12, del periodo Julio a Diciembre de 2017, fueron enviada a instituciones educativas del departamento..
- El 5.31% de los consecutivos, equivalentes a 13, del periodo Julio a Diciembre de 2017, **No fueron utilizados.**
- El 3.67% de los consecutivos, equivalentes a 9, del periodo Julio a Diciembre de 2017, **No Reportan Información de Destinatario.**

LIMITACIONES:

La dificultad principal que se presenta, es el no contar con una herramienta que nos refleje la realidad de las PQRS en el momento de generar la Estadística. Tales como fecha de respuesta.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las estadísticas consolidadas en base al formato que se lleva en la ventanilla única, se pudo establecer que se requieren adoptar acciones de mejora en cuanto a lo siguiente:

Estadísticas PQRS X Fecha Respuesta Especifica	
TIPO DE RESPUESTA	Estadísticas PQRS X TIPO DE RESPUESTA
2 días hábiles	7
5 días hábiles	1
10 días hábiles	26
15 días hábiles	37
30 días hábiles	1
TOTAL	72

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

Conforme las peticiones recibidas, se pudo observar que se recibieron un total de 72 solicitudes que exigían una respuesta en tiempos definidos en la ley 1755 de Junio de 2015, para lo cual no se pudo establecer la trazabilidad de las respuestas. Generando un riesgo del control de correspondencia. Es así que solo se evidencio para un total de 331 PQRS en general, número de radicado de salida a un total de 42 correspondencia recibida.

Por lo cual se hace necesario, que la entidad defina un procedimiento para el control de las respuestas a las PQRS, debido a las falencias en el procedimiento adoptado. Ya que no es posible determinar la fecha en la que salen todas las respuestas de la entidad, lo que impide obtener un dato acertado acerca del cumplimiento de los tiempos de ley. Es de anotar que dicha información es de absoluta relevancia para los informes que se requieren presentar por parte de la oficina de Control Interno.

ANDRES AVELINO MEZA VILLARREAL

ASESOR DE CONTROL INTERNO.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia