

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

ENTIDAD: INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP”

PERIODO EVALUADO: ENERO A JUNIO DE 2020

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 Primer Semestre del año 2018, en materia de cumplimiento a las PQRS.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRS 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.

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.

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.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

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 Informe se efectúa en Julio de 2020.

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 año o Vigencia 2020.

CANALES DE ATENCIÓN.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

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 Sarie 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 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.co , Dirección Notificaciones Judiciales: notificacion@infotepsai.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 PQRS, mediante impresión de la misma. Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.
Formulario electrónico Web	http://www.infotepsai.edu.co	http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos		http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos . 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

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

RESULTADOS:

PRIMER SEMESTRE 2020		
DEPENDENCIA COMPETENTE		
1. Rectoría	39	22,81
2. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	27	15,79
3. Vicerrectoría Académica	16	9,36
Vacias	89	52,05
TOTAL	171	100,00

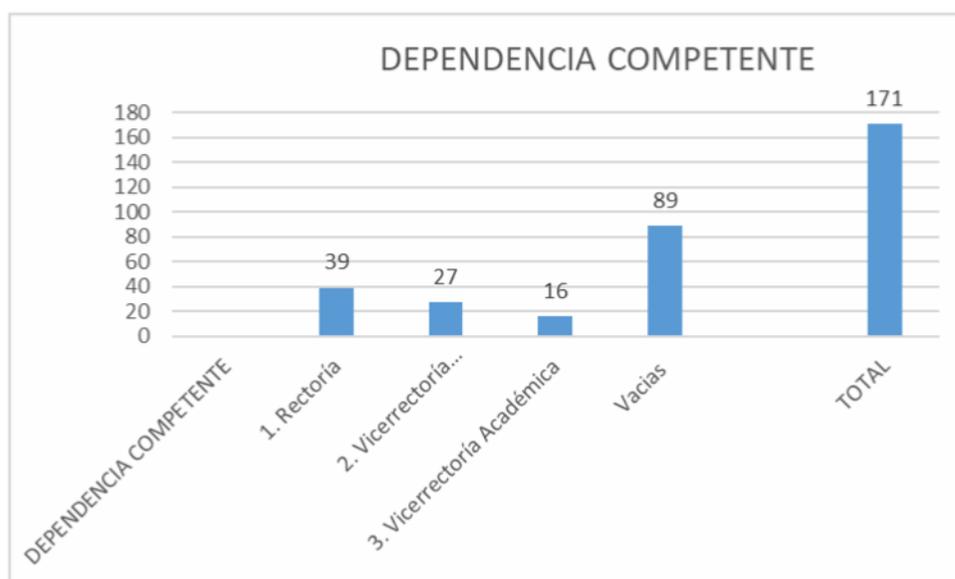


Grafico No. 01

Como podemos apreciar en el grafico No. 01, anterior, la institución Recibió un total de 171 Comunicaciones en el primer Semestre del año 2020

De las cuales podemos deducir:

- Que el 52.05 % es decir 89 comunicaciones, No tienen identificación de dependencia competente
- Que el 22.81% es decir 39 comunicaciones, fueron con destino a la rectoría
- Que el 15.79 % es decir 27 comunicaciones, fueron con destino a Gestión Legal y Administrativa.
- Que el 9.26 % es decir 16 comunicaciones, fueron con destino a Vicerrectoría Académica

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

CORRESPONDENCIA RECIBIDA -X- POR MES		
DEPENDENCIA	No. Correspondencia	
ENERO	95	55,56
FEBRERO	31	18,13
MARZO	20	11,70
ABRIL	11	6,43
MAYO	8	4,68
JUNIO	6	3,51
TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA	171	100

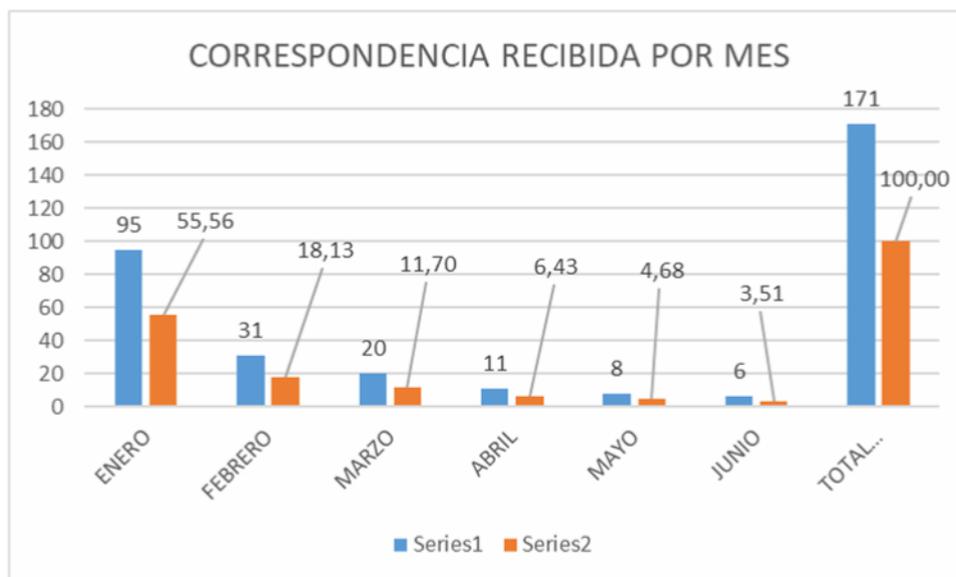


Grafico No. 02

Como podemos apreciar, en la gráfica No. 02- denominada Correspondencia recibida x Por Mes, se evidencio lo siguiente:

- Que el mes que más correspondencia se recibió fue el mes de Enero de 2019, llegando a un porcentaje del 55.56% equivalente a 96 correspondencias recibidas.
- Que en segundo lugar se recibió correspondencia en el mes de febrero llegando a un porcentaje del 18.13% equivalente a 31 correspondencias recibidas.
- Que en tercer lugar se recibió correspondencia en el mes de Marzo de 2020 llegando a un porcentaje del 11.70 % equivalente a 20 correspondencias recibidas.
- Que en cuarto lugar se recibió correspondencia en el mes de Abril de 2020 llegando a un porcentaje del 6.43 % equivalente a 11 correspondencias recibidas.
- Finalmente los meses restantes Mayo y Junio de 2020 sumaron un total de 14 correspondencias recibidas,– equivalentes al 8.19 %

POR TIPO DE CORRESPONDENCIA		
Judiciales / Administrativas	0	-
Otras	57	33,33
Petición	27	15,79
Queja	0	-
Vacía	87	50,88
Denuncia	0	-
TOTAL	171	100,00

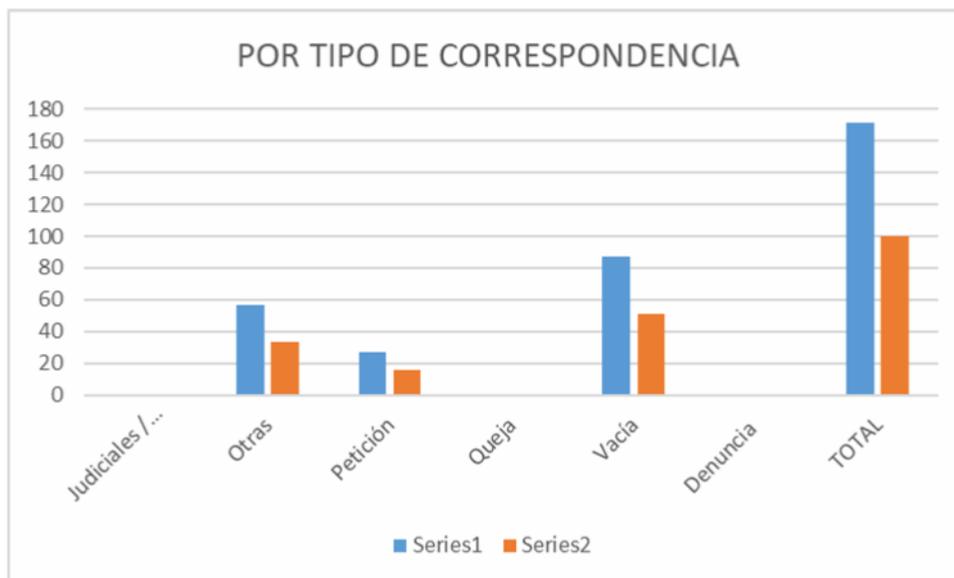


Grafico No. 03

Como podemos apreciar, en la gráfica No. 03- denominada Correspondencia recibida x Tipo de Documento, se evidencio lo siguiente:

- Que la petición o tipo de documento mayormente recibido fue VACIAS SIN IDENTIFICACION DE TIPO DE DOCUMENTO, llegando a un porcentaje del 50.88 % equivalente a 87 correspondencias recibidas.
- Que en segundo lugar la petición o tipo de documento recibido fue Otras, llegando a un porcentaje del 33.33 % equivalente a 57 correspondencias recibidas.
- Finalmente, El tipo de correspondencia Petición, alcanzo el 15.79% equivalente a 27 peticiones recibidas

TIEMPO DE RESPUESTA		
05 días	3	1,75
10 días	6	3,51
15 días	19	11,11
4 días	1	0,58
Se publica	0	-
Vacía	142	83,04
TOTAL	171	100,00

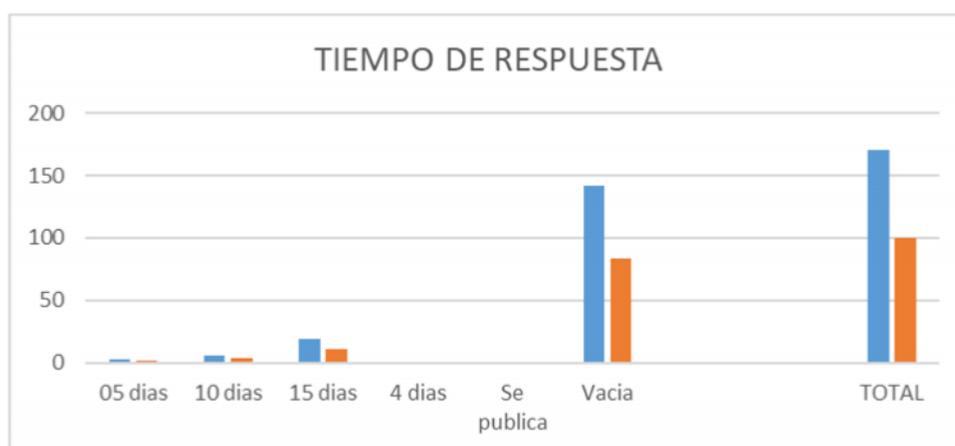


Gráfico No. 04

Como podemos apreciar, en la gráfica No. 04- denominada Correspondencia recibida x Días Limite para Respuesta, se evidencio lo siguiente:

- Que la correspondencia recibida que más se repite tuvo para tiempo de respuesta fue “**VACIA**”, presentándose un numero 142 peticiones, equivalente al 83.04 %
- Que la petición o correspondencia recibida que en segundo lugar tuvo como tiempo de respuesta “15 DIAS”, presentándose un numero 19 Comunicaciones, equivalente al 11.11 %
- Que la petición o correspondencia recibida que en Tercer lugar tuvo como tiempo de respuesta “10 días”, presentándose un numero 6 peticiones, equivalente al 3.51 %

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

Ciudadano	2	1,17
Egresado	2	1,17
Empresa o Gremio Económico	3	1,75
Entes de Control	5	2,92
Estudiante	17	9,94
Funcionario de INFOTEP	1	0,58
Fundaciones/Cooperativas/ONG	3	1,75
Instituciones/Entidad Pública	37	21,64
Otro ¿Cuál?	6	3,51
Proveedor de Servicios, Bienes u Obras (contratista)	8	4,68
Vacias	87	50,88
TOTAL	171	100,00



Gráfico No. 05

Como podemos apreciar, en la Gráfica No. 05- denominada Correspondencia Recibida x Tipo de Cliente, se evidencio lo siguiente:

- Que los solicitantes o clientes que mayor número de solicitudes o comunicaciones son VACIAS en un **50.88 %** equivalente a **87** solicitudes o comunicaciones recibidas.
- Que los solicitantes que ocupan el Segundo lugar en número de solicitudes o comunicaciones son las de Instituciones/Entidad Pública en un **21.64 %** equivalente a **37** solicitudes o comunicaciones recibidas.
- Que los solicitantes que ocupan el Tercer lugar en número de solicitudes o comunicaciones son de los Estudiantes en un **9.94 %**, equivalente a **17** solicitudes o comunicaciones recibidas.

SE DEBEN ADOPAR PLANES DE MEJORA EN CUANTO:

FECHA Y HORA DE ENTREGA A DEPENDENCIA	FUNCIONARIO QUE RECIBE CORRESPONDENCIA	N° RADICADO DE SALIDA	FECHA DE SALIDA
---------------------------------------	--	-----------------------	-----------------

Ya que no se evidencia control de las mismas. En el formato recibido.

En el formato recibido – consolidado de la gestión de las PQRS, solo se evidencia trazabilidad de las correspondencias recibidas con fechas respuestas.

Finalmente al cierre de Primer Semestre del año 2020- se tuvo conocimiento de la existencia de la actualización de la herramienta o aplicativo en línea a través de la página web www.infotepsai.edu.co el manejo de PQRS – del cual se realizó una socialización de la herramienta y está pendiente el proceso de implementación definiendo el trámite interno para respuesta, seguimiento, monitoreo y evaluación.

RECOMENDACIONES

Definir un Procedimiento o instructivo para el responsable del manejo de Ventanilla Única - donde se establezca la obligatoriedad de registrar las comunicaciones recibidas en orden consecutivo y asignar fecha y número de documento de respuesta para todas las comunicaciones que tienen definidas tiempo de respuestas conforme la Ley 1755 de 2015.

Garantizar la trazabilidad entre la correspondencia recibidas y aquella que da respuesta a dicha comunicación

Dar Importancia alta por parte de la Alta Dirección – al proceso que se viene llevando en la ventanilla Única – a través de la radicación, control, monitoreo y seguimiento de las comunicaciones.

Original firmado.

ANDRES AVELINO MEZA VILLARREAL
ASESOR DE CONTROL INTERNO.