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

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

ENTIDAD: INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL "INFOTEP"

PERIODO EVALUADO: **JULIO A DICIEMBRE DE 2021**

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 cumplimento 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 le 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.

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 enero de 2021

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 "INFOTE**P" en el año o Vigencia 2020.

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 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 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 prestablecidos.
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 PQRSD, 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

RESULTADOS:

PQRS EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO 2021			
JULIO		14	7,61
AGOSTO		72	39,13
SEPTIEMBRE		37	20,11
OCTUBRE		30	16,30
NOVIEMBRE		30	16,30
DICIEMBRE		1	0,54
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO JULIO DICIEMBRE DE 2021		184	100,00

Cuadro No.01

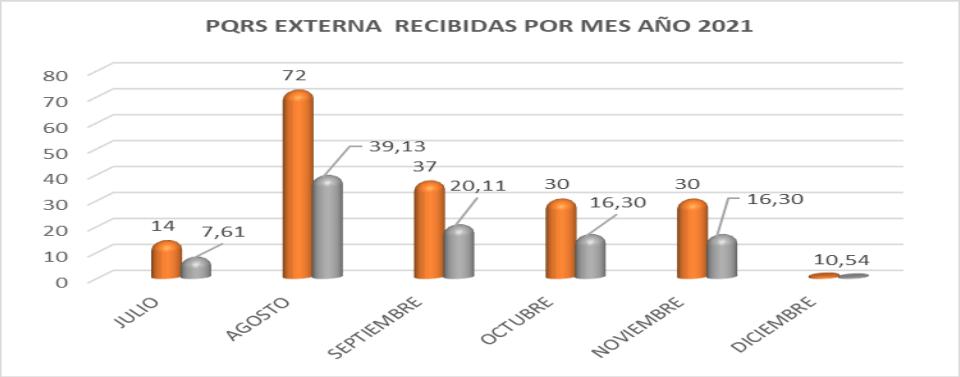

Grafico No. 01

Análisis – Cuadro y Grafico No. 01

Del periodo analizado Julio a diciembre del 2021, se recibieron 184 PQRS Externas, de las cuales, se pudo establecer lo siguiente:

- El mes que se recibió el mayor numero de PQRSD, fue Agosto con un total de 72, equivalente al 39.13%
- En Segundo lugar, está el mes de Septiembre con un total de PQRSD recibidas de 37, equivalentes al 20.11%
- El Tercer lugar se encuentra los meses de Octubre y Noviembre en los cuales se recibieron 30 PQRSD, equivalente al 16.30%
- Le sigue en su orden el mes de Julio con 14 equivalente al 7.61% y el mes de Diciembre de 2022, que solo se recibieron una (1) PQRSD, equivalente al 0.54

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

PQRS EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO 2021- POR DEPENDENCIA					
JULIO			**14**		**7,61**
	VICERECTORIA ACADEMICA	9		64,29	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2		14,29	
	RECTORIA	3		21,43	
AGOSTO			**72**		**39,13**
	VICERECTORIA ACADEMICA	29		40,28	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	11		15,28	
	RECTORIA	32		44,44	
SEPTIEMBRE			**37**		**20,11**
	VICERECTORIA ACADEMICA	18		48,65	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	7		18,92	
	RECTORIA	12		32,43	
OCTUBRE			**30**		**16,30**
	VICERECTORIA ACADEMICA	11		36,67	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	6		20,00	
	RECTORIA	13		43,33	
NOVIEMBRE			**30**		**16,30**
	VICERECTORIA ACADEMICA	15		50,00	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	6		20,00	
	RECTORIA	9		30,00	
DICIEMBRE			**1**		**0,54**
	VICERECTORIA ACADEMICA	0		0,00	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	0		0,00	
	RECTORIA	1		100,00	
TOTAL RECIBIDAS PERIODO JULIO DICIEMBRE DE 2021			**184**		**100,00**

Cuadro No.2.

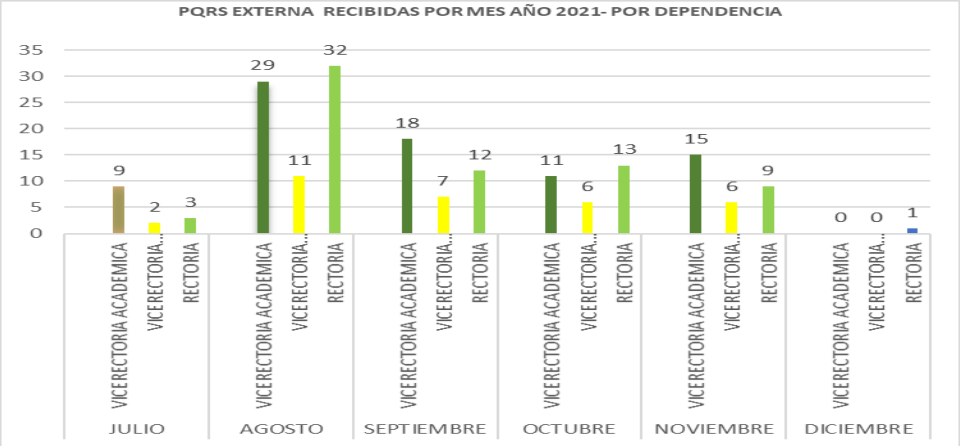

Grafico No.2

Análisis – Cuadro y Grafico No. 02

Del periodo analizado Julio a diciembre del 2021, se recibieron 184 PQRS Externas por Mes, de las cuales, se recibieron por dependencias, arrojando el siguiente resultado.

El mes en el cual se recibió el mayor numero de PQRSD, reporta asi:

AGOSTO			**72**		**39,13**
	VICERECTORIA ACADEMICA	29		**40,28**	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	11		**15,28**	
	RECTORIA	32		**44,44**	

- La dependencia que recibió mayor numero de PQRSD en el mes de agosto fue RECTORIA, con un total de 32 PQRSD que equivalen al 44.44%

- La dependencia que recibió el segundo puesto en número de PQRSD en el mes de agosto fue VICERECTORIA ACADEMICA, con un total de 29 PQRSD que equivalen al 40.44%.

- La dependencia que recibió el menor número de PQRSD en el mes de agosto fue VICERECTORIA ADMINISTRATIVA, con un total de 11 PQRSD que equivalen al 15.28%.

PQRS EXTERNA RECIBIDAS EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2021- POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIA		**184**		**100,00**
VICERECTORIA ACADEMICA	82		**44,57**	
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	32		**17,39**	
RECTORIA	70		**38,04**	
TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDAS PERIODO JULIO DICIEMBRE DE 2021		**184**		**100,00**

Cuadro No.3

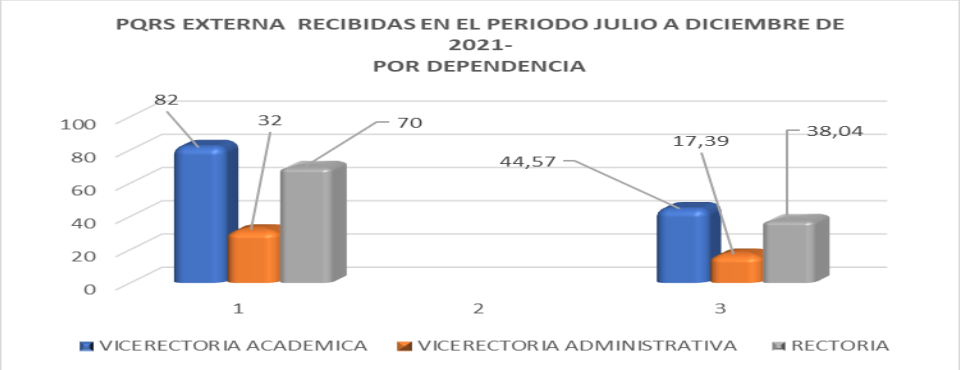

Grafico No.3

Análisis – Cuadro y Grafico No. 03

Del periodo analizado Julio a diciembre del 2021, se recibieron 184 PQRS Externas, de las cuales, se recibieron por dependencias en total, arrojando el siguiente resultado.

- La Dependencia que recibió el mayor numero de PQRSD, fue la VICERECTORIA ACADEMICA, con un total de 82, equivalente al 44.57%
- La Dependencia que ocupo el segundo lugar por recibí PQRSD, fue la RECTORIA, con un total de 70, equivalente al 38.04%
- La Dependencia que recibió el menor número de PQRSD, fue la VICERECTORIA ADMINISTRATIVA, con un total de 32, equivalente al 17.39%

PQRSD - CONTESTADAS DESPUES DEL TIEMPO DEFINIDO			
DEPENDENCIA	TOTAL, RECIBIDA EN EL PERIODO	TOTAL, CONTESTADAS EN FECHA POSTERIOR	% DEL TOTAL RECIBIDA POR LA DEPENDENCIA
VICERECTORIA ACADEMICA	82	11	13,41
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	32	2	6,25
RECTORIA	70	0	0,00
TOTAL, CORRESPONDENCIA JULIO A DICIEMBRE 2021	184	**13**	**7,07**

Cuadro No.04

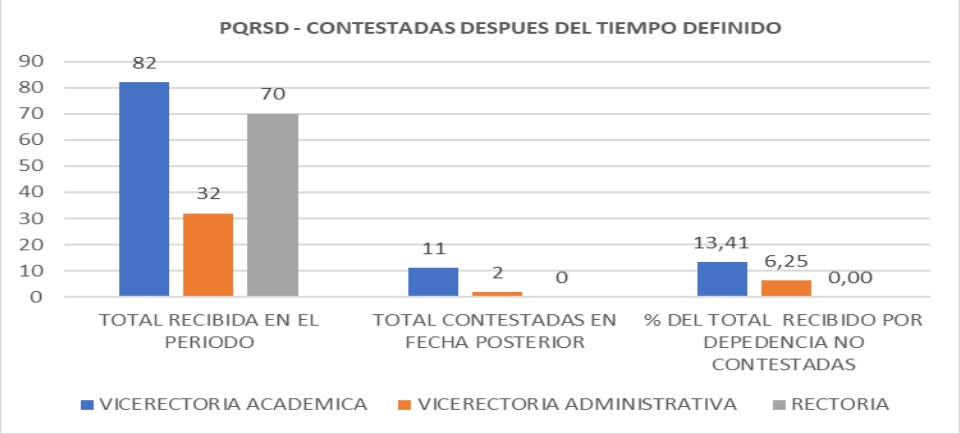

Grafico No.04

Análisis – Cuadro y Grafico No. 04

Del periodo analizado Julio a diciembre del 2021, se recibieron 184 PQRS Externas, de las cuales, No se dio Respuesta dentro del Tiempo a un total de 13 PQRSD - equivalente al 7.07% del total. Los cuales corresponden a las siguientes dependencias así:

La Dependencia que dejo de contestar el mayor número de PQRSD dentro del tiempo definido en la ley, fue VICERECTORIA ACADEMICA, con un total de 11 PQRSD Contestadas fuera del tiempo, equivalentes al 13.41% del total de PQRSD "82" asignadas a su dependencia

La Dependencia que en segundo lugar dejo de contestar el mayor número de PQRSD dentro del tiempo definido en la ley, fue VICERECTORIA ADMINISTRATIVA, con un total de 2 PQRSD Contestadas fuera del tiempo, equivalentes al 6.25% del total de PQRSD "32" asignadas a su dependencia

PQRSD POR TIPO DE CORRESPONDENCIA		
PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2021		
FELICITACIONES	2	**1,09**
PEETICION	172	**93,48**
TRAMITE	10	**5,43**
TOTAL PQRS -JULIO A DICIEMBRE DE 2021	**184**	100,00

Cuadro No.05

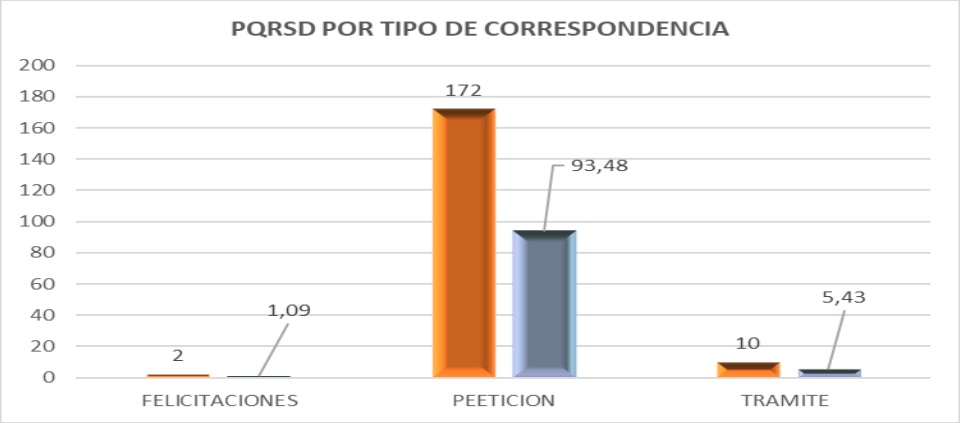

Gráfico No.05

Análisis – Cuadro y Grafico No. 05

Del periodo analizado Julio a diciembre del 2021, se recibieron 184 PQRS Externas, de las cuales, se clasificaron por Tipo de Correspondencia Así:

- El tipo de correspondencia que más se recibió fueron “PETICIONES” para un total de 172 PQRSD, equivalente al 93.48%
- El tipo de correspondencia recibida que ocupo el segundo lugar fueron de “TRAMITES” para un total de 10 PQRSD, equivalente al 5.43%
- El tipo de correspondencia recibida en menor número fueron las “FELICITACIOES” para un total de 2 PQRSD, equivalente al 1.09%

PQRSD POR TIEMPOS DE RESPUESTAS			
TIEMPO DEFINIDO	**PLAZO EN**	**No. PQRSD**	**%**
7	DIAS	2	1,09
14	DIAS	13	7,07
15	DIAS	8	4,35
17	DIAS	2	1,09
21	DIAS	1	0,54
28	DIAS	38	20,65
29	DIAS	76	41,30
30	DIAS	16	8,70
31	DIAS	12	6,52
32	DIAS	12	6,52
43	DIAS	2	1,09
44	DIAS	1	0,54
50	DIAS	1	0,54
TOTAL, PQRSD JULIO A DIC 2021		**184**	100,00

Cuadro No.06

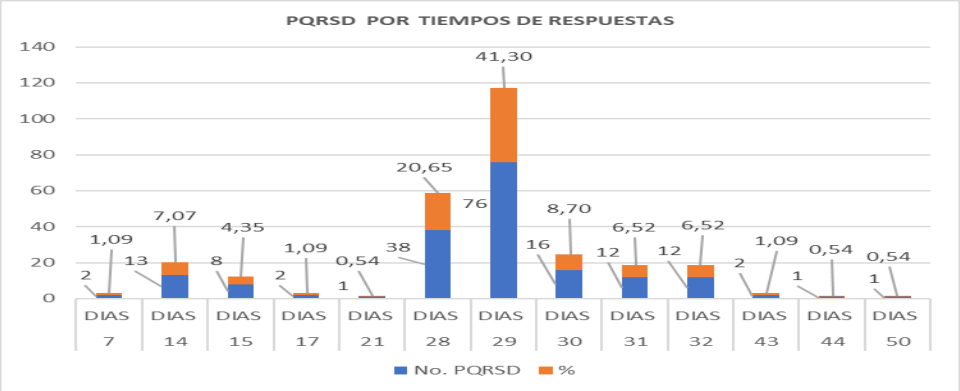

Grafico No.06

Análisis – Cuadro y Grafico No. 06

Del periodo analizado Julio a diciembre del 2021, se recibieron 184 PQRS Externas, de las cuales, se clasificaron por Tiempo de Respuestas, presentaron el siguiente comportamiento Así:

- El tiempo definido para el trámite de la PQRSD que más se presentó dentro del periodo analizado fue 29 días - con un total de 76 PQRSD, equivalente 41.30%

- El tiempo definido para el trámite de la PQRSD que ocupo el segundo lugar dentro del periodo analizado fue 28 días - con un total de 38 PQRSD, equivalente 20.65%

PQRSD RECIBIDOS POR CANAL		
CANAL	**No. PQRSD**	**%**
CORREO CERTIFICADO	**8**	4,35
CORREO ELECTRÓNICO	**114**	61,96
PERSONAL	**45**	24,46
WEB	**17**	9,24
TOTAL PQRSD JULIO A DIC 2021	**184**	100,00

Cuadro No.07

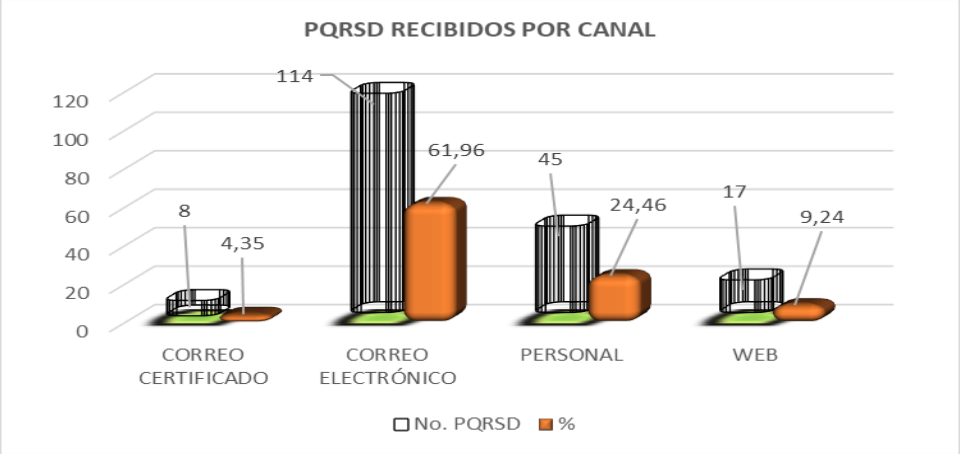

Grafico No.07

Análisis – Cuadro y Grafico No. 07

Del periodo analizado Julio a diciembre del 2021, se recibieron 184 PQRS Externas, de las cuales, se clasificaron por el TIPO DE CANAL DE RECEPCION, presentaron el siguiente comportamiento Así:

- Se pudo establecer que el canal mas utilizado para presentar PQRSD, fue “Correo Electrónico” con un total de 114 PQRSD, equivalente al 61.96%
- Se pudo establecer que el canal que ocupo el segundo lugar para presentar PQRSD, fue “Personal” con un total de 45 PQRSD, equivalente al 24.46%
- Se pudo establecer que el canal que ocupo el tercer lugar para presentar PQRSD, fue “WEB” con un total de 17 PARSD, equivalente al 9.24%
- Se pudo establecer que el canal menos utilizado para presentar PQRSD, fue “Correo Certificado” con un total de 8 PQRSD, equivalente al 4.35%

PQRSD RECIBIDOS POR EJE TEMATICO		
EJE TEMATICO	**No. PQRSD**	**%**
BECAS Y CONVENIOS.	1	0,54
CALENDARIO ESCOLAR	2	1,09
CERTIFICACIÓN PARA RETIRO DE CESANTÍAS PARCIALES O DEFINITIVAS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	3	1,63
CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	1	0,54
CERTIFICADO LABORAL	14	7,61
COMUNICACIÓN ALIANZA	1	0,54
FELICITACIONES	1	0,54
HOJAS DE VIDA (DOCUMENTACION / COPIAS)	2	1,09
INCAPACIDADES MEDICAS	2	1,09
INVITACIONES	26	14,13
NECESIDADES DE PLANTA	21	11,41
NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	2	1,09
NIVELACION Y HOMOLOGACION DE ADMINISTRATIVOS	3	1,63
NOTIFICACION FALLO JUDICIAL	7	3,80
PERMISOS	1	0,54
PROPUESTAS DE ENTIDADES OFICIALES Y PRIVADAS	2	1,09
REFRENDACION CERTIFICADOS DE ESTUDIOS	32	17,39
REQUERIMIENTOS DE INFORMACION DEL MINISTERIO DE EDUCACION	1	0,54
RETIRO DE ESTUDIANTES O TRASLADOS A OTROS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.	8	4,35
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	52	28,26
TIEMPO ESCOLAR	2	1,09
TOTAL, PQRSD JULIO A DIC 2021	184	100,00

Cuadro No.08

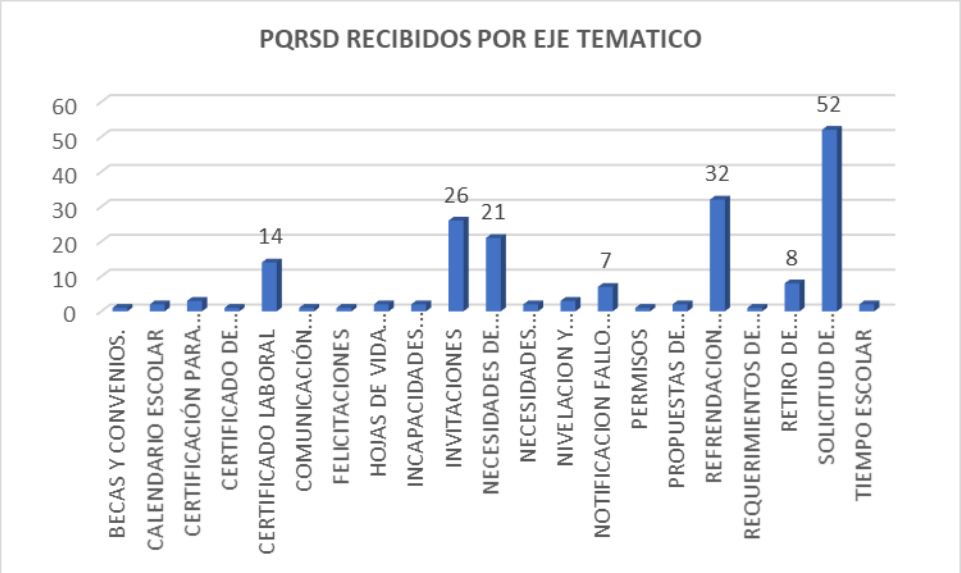

Grafico No.08

Análisis – Cuadro y Grafico No. 08

Del periodo analizado Julio a diciembre del 2021, se recibieron 184 PQRS Externas, de las cuales, se clasificaron por el EJE TEMATICO, presentaron el siguiente comportamiento Así:

- El eje temático que presento mayor número de PQRSD en el periodo analizado de Julio a diciembre de 2021, fue "SOLICITUD DE INFORMACION", con un total de 52 PQRSD, equivalente al 28.26%
- El eje temático que presento en segundo lugar el número de PQRSD en el periodo analizado de Julio a diciembre de 2021, fue "REFRENDACION CERTIFICADOS DE ESTUDIOS", con un total de 32 PQRSD, equivalente al 17.39%
- Le siguen en su orden como mas representativas:
- "INVITACIONES" con 26 PQRSD, equivalente al 14.13%
- y "NECESIDADES DE PLANTA" con 21 PQRSD equivalente al 11.41%

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

ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

SE DEBEN ADOPAR PLANES DE MEJORA EN CUANTO:

A: Mecanismos de control y exigencia del cumplimiento con los tiempos de respuestas a solicitudes, tanto internas como externas.

Recordemos que en su mayoría las correspondencia externa recibida, puede llegar a generar sanciones de tipo disciplinario en cabeza del presentante legal. Y en aquellos responsables que incumplen con los plazos definidos en la Ley.

B: Se debe facilitar un proceso de informe o reportes como en caso de correspondencia externa para pa correspondencia interno, la cual tiene valor probatorio en temas de evaluación de las dependencias y en temas disciplinarios.

Finalmente al Inicio del Segundo Semestre del año 2021- 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 –"SAC" del cual se realizó una socialización de la herramienta y está pendiente el proceso de implementación definiendo el tramite interno para respuesta, seguimiento, monitoreo y evaluación.

Es así que este es el primer reporte de la oficina de control interno a través del SAC.

RECOMENDACIONES

Definir un Procedimiento o instructivo que defina las responsabilidades e instancias encargadas de hacer seguimiento, e investigación para las correspondencias no contestadas dentro de los tiempos asignados dentro del sistema y conforme los plazos definidos en la ley.	Revisar el tema de algunas correspondencias recibidas que son respondidas por fuera del SAC y muchas veces se reporta al SAC en fecha posterior – dejando incumplimiento conforme la trazabilidad del Sistema SAC
Las dependencias lideres tales como: VICERECTORIA ACADEMICA, VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y RECTORIA, deben hacer seguimiento y control de la correspondencia a cargo de los procesos y responsables a su cargo.	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.
Resocializar el manejo y uso del SAC. A través de procesos de Inducción y reinducción. Teniendo en cuenta las responsabilidades que conlleva,	

Original firmado.
ANDRES AVELINO MEZA VILLARREAL
ASESOR DE CONTROL INTERNO.