

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: [ENERO A JUNIO 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 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.

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.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

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 “INFOTEP”** 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 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:

PQRS EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO 2021			
ENERO		0	0,00
FEBRERO		11	7,59
MARZO		38	26,21
ABRIL		28	19,31
MAYO		41	28,28
JUNIO		27	18,62
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2021		145	100,00

Cuadro No.01

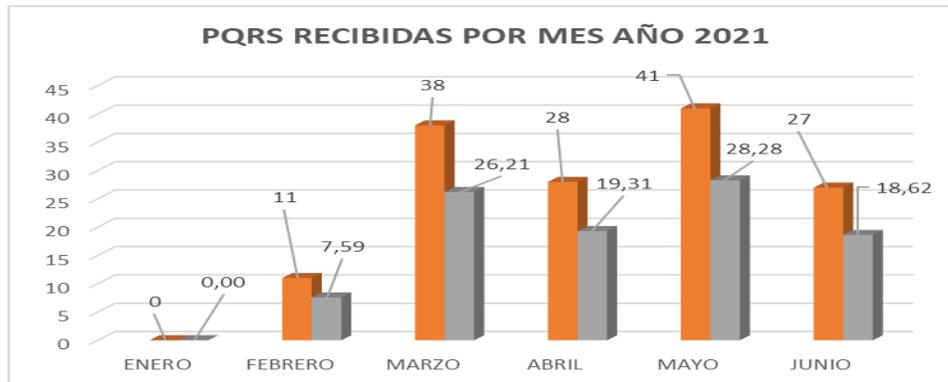


Grafico No. 01

Análisis – Cuadro y Grafico No. 01

Del periodo analizado enero a junio del 2021, se recibieron 145 PQRS Externas, de las cuales, se pudo establecer lo siguiente:

- El mes que se recibió el mayor numero de PQRS, fue mayo con un total de 41, equivalente al 28.28%
- En Segundo lugar, está el mes de marzo con un total de PQRS recibidas de 38, equivalentes al 26.21%
- El Tercer lugar se encuentra los meses de abril en los cuales se recibieron 28 PQRS, equivalente al 19.31%
- Le sigue en su orden el mes de Junio con 27 equivalente al 18.62 % y el mes de febrero de 2022, que solo se recibieron 11 PQRS, equivalente al 7.59%

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

PQRS EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO 2021- POR DEPENDENCIA					
ENERO			0		0
	VICERECTORIA ACADEMICA	0		#¡DIV/0!	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	0		#¡DIV/0!	
	RECTORIA	0		#¡DIV/0!	
FEBRERO			11		7,58
	VICERECTORIA ACADEMICA	4		36,36	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	4		36,36	
	VENTANILLA	3			
	RECTORIA	0		-	
MARZO			38		26,20
	VICERECTORIA ACADEMICA	28		73,68	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	5		13,16	
	VENTANILLA	4			
	RECTORIA	1		2,63	
ABRIL			28		19,31
	VICERECTORIA ACADEMICA	14		50,00	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	7		25,00	
	VENTANILLA	5			
	RECTORIA	2		7,14	
MAYO			41		28,27
	VICERECTORIA ACADEMICA	18		43,90	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	14		34,14	
	VENTANILLA	3			
	RECTORIA	6		14,63	
JUNIO			27		18,62
	VICERECTORIA ACADEMICA	17		62,96	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	5		18,51	
	RECTORIA	5		18,51	
TOTAL RECIBIDAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2021				145	100

Cuadro No.2.

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

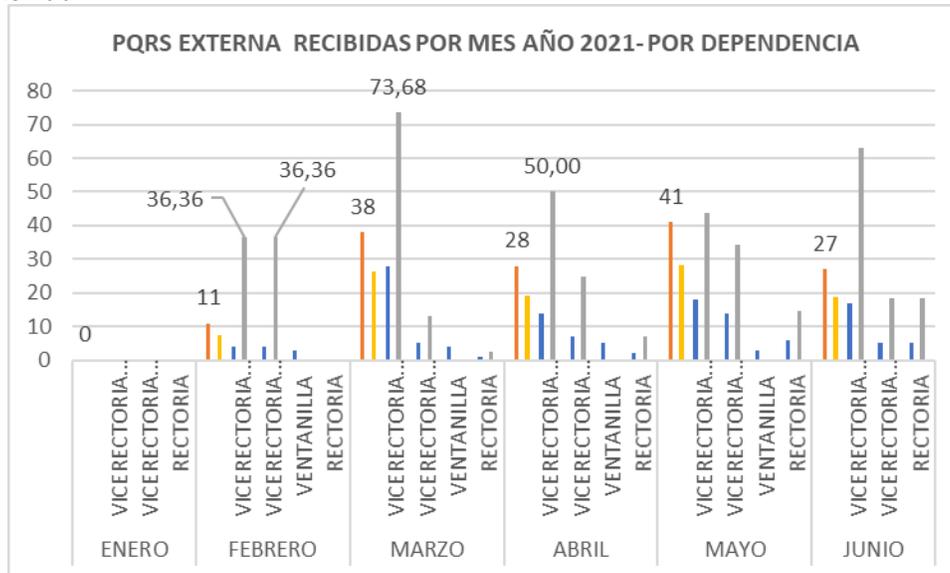


Grafico No.2

Análisis – Cuadro y Grafico No. 02

Del periodo analizado enero a junio del 2021, se recibieron 145 PQRS Externas por Mes, de las cuales, se recibieron por dependencias, arrojando el siguiente resultado.

El mes en el cual se recibió el mayor número de PQRSD, reporta así:

MAYO		41		28,27
	VICERECTORIA ACADEMICA	18		43,90
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	14		34,14
	VENTANILLA	3		
	RECTORIA	6		14,63

- La dependencia que recibió mayor numero de PQRSD en el mes de agosto fue VICERECTORIA ACADEMICA, con un total de 18 PQRSD que equivalen al 43.90%
- La dependencia que recibió el segundo puesto en número de PQRSD en el mes de mayo fue VICERECTORIA ADMINISTRATIVA, con un total de 14 PQRSD que equivalen al 34.14%.
- La dependencia que recibió el menor número de PQRSD en el mes de agosto fue RECTORIA, con un total de 6 PQRSD que equivalen al 14.63%. Y VENTANILLA recibió 3

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

PQRS EXTERNA RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2021- POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIA			145	100
	VICERECTORIA ACADEMICA	81	55,86	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	35	24,14	
	VENTANILLA	15	10,34	
	RECTORIA	14	9,66	
TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2021			145	100,00

Cuadro No.3

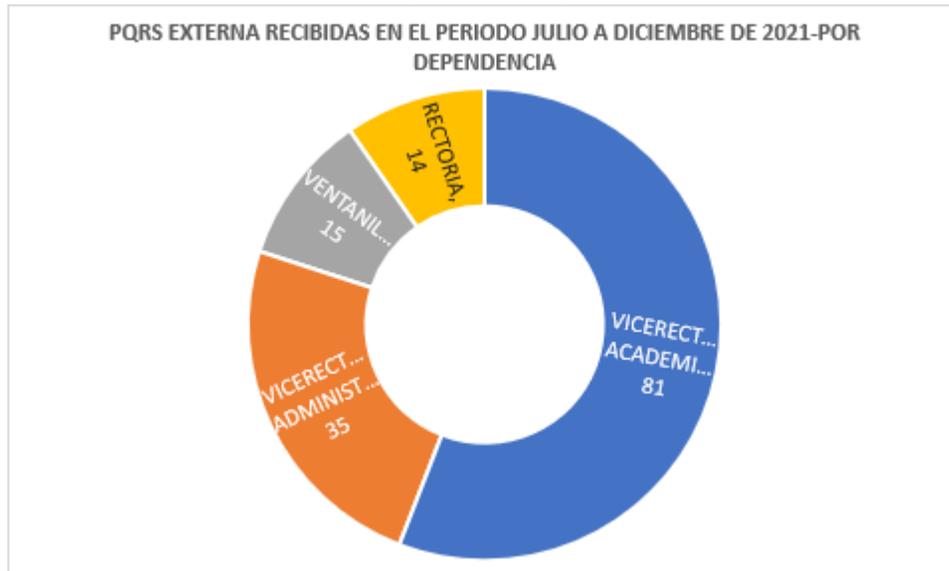


Grafico No.3

Análisis – Cuadro y Grafico No. 03

Del periodo analizado enero a Junio del 2021, se recibieron 145 PQRS Externas, de las cuales, se recibieron por dependencias en total, arrojando el siguiente resultado.

- La Dependencia que recibió el mayor numero de PQRS, fue la VICERECTORIA ACADEMICA, con un total de 81, equivalente al 55.86%
- La Dependencia que ocupó el segundo lugar por recibí PQRS, fue la VICERECTORIA ADMINISTRATIVA, con un total de 35, equivalente al 24.14%
- La Dependencia que recibió el menor número de PQRS, fue la RECTORIA Y VENTANILLA-con 14 y 15 Respectivamente, equivalente al 9.66 % y 10.34 %

PQRSD - CONTESTADAS DESPUES DEL TIEMPO DEFINIDO

Cuadro No.04

Análisis – Cuadro 04

Conforme el reporte en Excel - recibido no se puede determinar si alguna PQRS se respondió después del tiempo definido.

PQRSD POR TIPO DE CORRESPONDENCIA - PERIODO ENERO A JUNIO DE 2021		
JUDICIALES / ADMINISTRATIVAS	1	0,69
OTRAS	49	33,79
PETICION	93	64,14
QUEJA	1	0,69
SIN TIPO	1	0,69
TOTAL PQRS -ENERO JUNIO DE 2021	145	100

Cuadro No.05

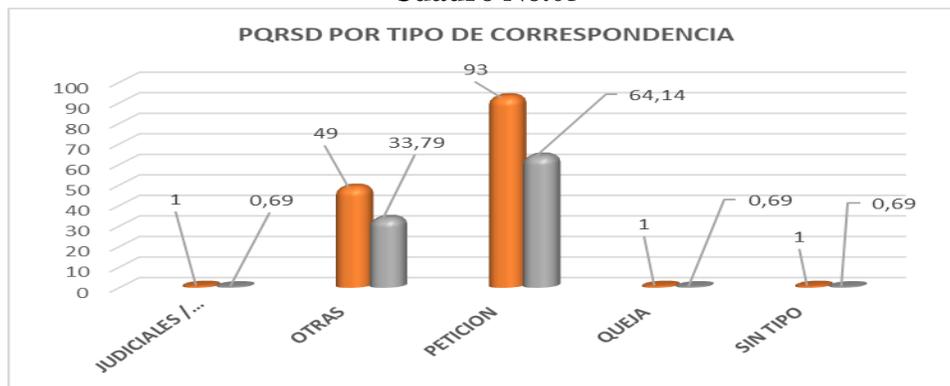


Gráfico No.04

Análisis – Cuadro 5 y Grafico No. 04

Del periodo analizado enero a Junio del 2021, se recibieron 145 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 93 PQRSD, equivalente al 64.14%
- El tipo de correspondencia recibida que ocupó el segundo lugar fueron de “OTRAS” para un total de 49 PQRSD, equivalente al 33.79%
- El tipo de correspondencia recibida en menor número fueron las “JUDICIALES, QUEJA Y SIN TIPO – cada una con 1 PQRSD - equivalente al 0.69%

PQRSD POR TIEMPOS DE RESPUESTAS			
TIEMPO	PLAZO EN	No. PQRSD	%

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

DEFINIDO			
0	DIAS	49	33,79
3	DIAS	1	0,69
4	DIAS	1	0,69
5	DIAS	1	0,69
7	DIAS	1	0,69
14	DIAS	4	2,76
15	DIAS	18	12,41
16	DIAS	2	1,38
17	DIAS	4	2,76
18	DIAS	5	3,45
21	DIAS	7	4,83
22	DIAS	6	4,14
23	DIAS	17	11,72
24	DIAS	12	8,28
25	DIAS	6	4,14
26	DIAS	10	6,90
SIN	DIAS	1	0,69
TOTAL, PQRS D ENERO A JUNIO 2021		145	100

Cuadro No.06

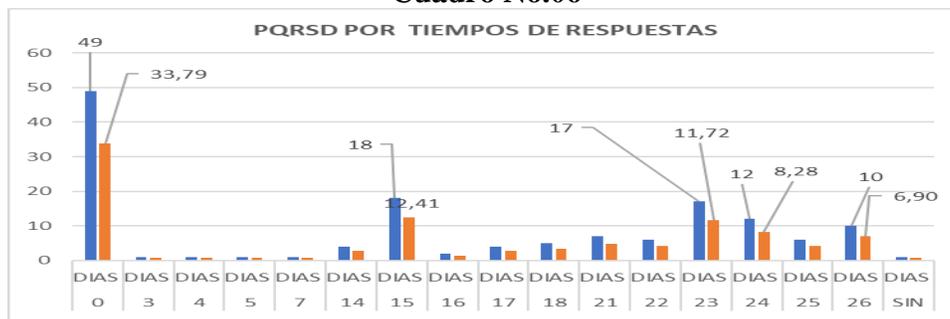


Grafico No.05

Análisis – Cuadro 6 y Grafico No. 05

Del periodo analizado enero a junio del 2021, se recibieron 145 PQRS Externas, de las cuales, se clasificaron por Tiempo de Respuestas, presentaron el siguiente comportamiento Así:

- El tiempo definido para el trámite de la PQRS D que más se presentó dentro del periodo analizado fue 0 días - con un total de 49 PQRS D, equivalente 33.79%
- El tiempo definido para el trámite de la PQRS D que ocupó el segundo lugar dentro del periodo analizado fue 15 días - con un total de 18 PQRS D, equivalente 12.41%
- El tiempo definido para el trámite de la PQRS D que ocupó el tercer lugar dentro del periodo analizado fue 23 días - con un total de 17 PQRS D, equivalente 11.72%

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

PQRSD RECIBIDOS POR CANAL		
CANAL	No. PQRSD	%
CORREO ELECTRÓNICO	62	42,76
PRESENCIAL	72	49,66
VACIAS	11	7,59
TOTAL PQRSD ENERO A JUNIO 2021	145	100,00

Cuadro No.07

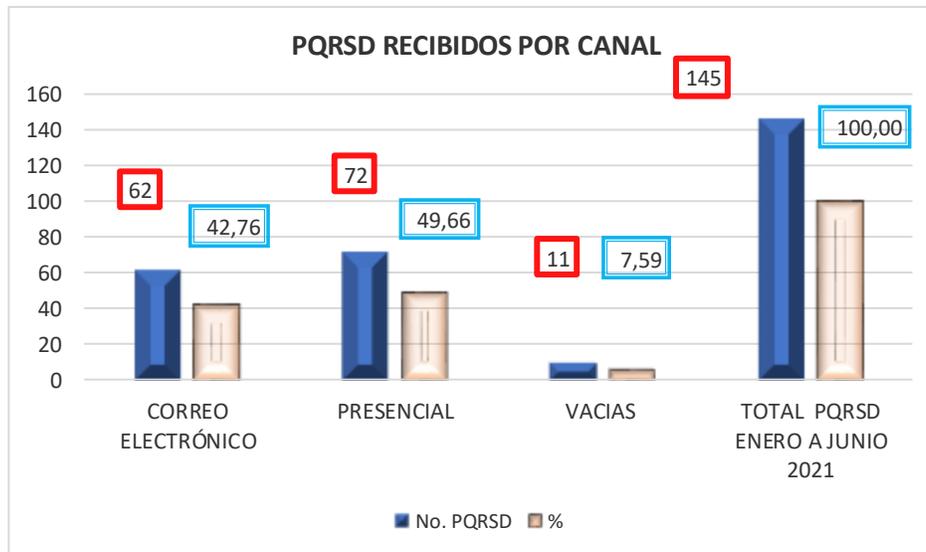


Grafico No.06

Análisis – Cuadro 7 y Grafico No. 06

Del periodo analizado enero a junio del 2021, se recibieron 145 PQRSD 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 “PRESENCIAL” con un total de 72 PQRSD, equivalente al 49.66%
- Se pudo establecer que el canal que ocupó el segundo lugar para presentar PQRSD, fue “CORREO ELECTRONICO” con un total de 62 PQRSD, equivalente al 42.76%
- Se pudo establecer que el canal que ocupó el tercer lugar para presentar PQRSD, fue “VACIAS” con un total de 11 PQRSD, equivalente al 7.59%

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

PQRSD RECIBIDOS POR SUBTIPO DE CORRESPONDENCIA		
EJE TEMATICO	No. PQRSD	%
Acción de Tutela	1	0,69
Derecho De Petición De Interés General	4	2,76
Derecho De Petición De Interés Particular	47	32,41
Derecho De Petición De Solicitud De Documentos	5	3,45
Derecho De Petición De Solicitud De Información	22	15,17
Derechos De Petición Entre Entidades Públicas	1	0,69
Otras Correspondencia Recibida	49	33,79
Otras Peticiones o Solicitudes	6	4,14
Queja	1	0,69
SIN ESPECIFICAR	1	0,69
Trámite Aplazamiento de Semestre	1	0,69
Trámite Cancelación de Matricula Académica	1	0,69
Trámite Certificados y constancias de Estudios	2	1,38
Trámite Duplicaciones de Diplomas y actas en instituciones de Educación Superior	3	2,07
Trámite Grados de Pregrado y Postgrado	1	0,69
TOTAL, PQRSD ENERO A JUNIO 2021	145	100,00

Cuadro No.08

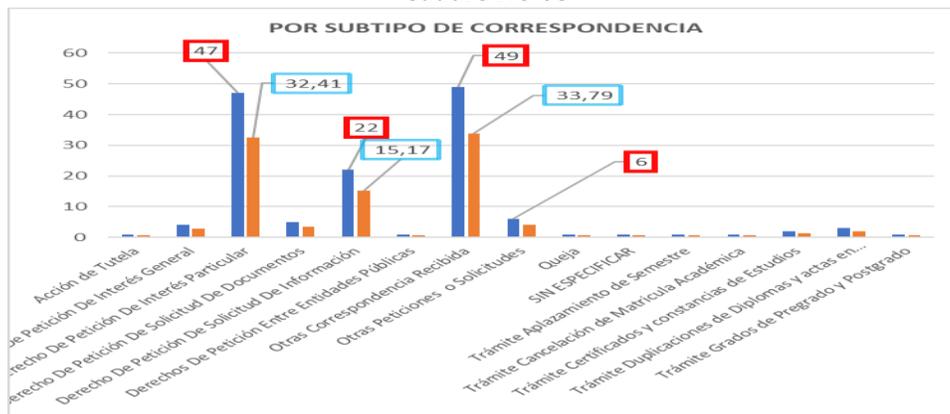


Grafico No.07

Análisis – Cuadro 8 y Grafico No. 07

Del periodo analizado enero a junio del 2021, se recibieron 145 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 enero a junio de 2021, fueron **“OTRAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS y DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR”**, con un total de 49 y 47 PQRSD Respectivamente, equivalente al 33.79% y 32.41% %

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 la 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 la 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 en proceso de implementación definiendo el trámite 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- del cual se recibió archivo Excel de parte de ventanilla única. Toda vez que a la fecha junio 30 de 2021, no se le ha asignado clave de consulta a la oficina de control interno

RECOMENDACIONES

<p>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.</p>	<p>Resocializar el manejo y uso del SAC. A través de procesos de Inducción y reinducción. Teniendo en cuenta las responsabilidades que conlleva,</p>
<p>Las dependencias líderes 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.</p>	

Original firmado.

ANDRES AVELINO MEZA VILLARREAL

ASESOR DE CONTROL INTERNO.