

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 2022

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.

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.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

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 2023

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 2022.

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

RESULTADOS:

PQRS EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO 2022		PORCENTUAL
JULIO	23	17,42
AGOSTO	16	12,12
SEPTIEMBRE	30	22,73
OCTUBRE	21	15,91
NOVIEMBRE	19	14,39
DICIEMBRE	23	17,42
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2022	132	100,00

Cuadro No.01

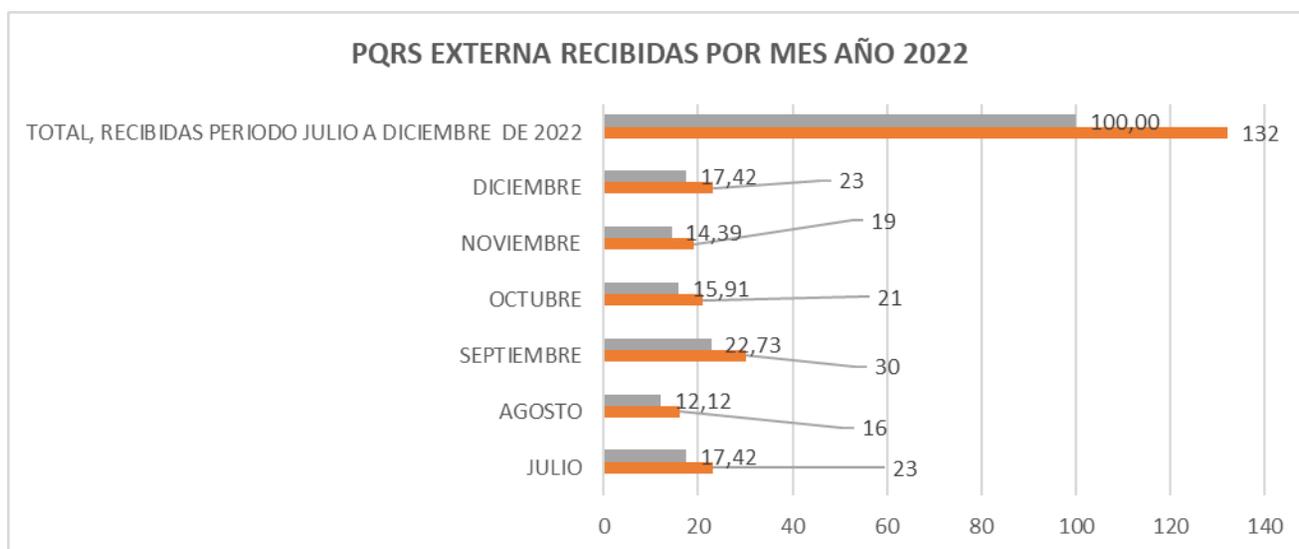


Grafico No. 01

Análisis – Cuadro y Grafico No. 01

Del periodo analizado Julio a diciembre del 2022, se recibieron 1320 PQRS Externas, de las cuales, se pudo establecer lo siguiente:

- El mes que se recibió el mayor numero de PQRS, fue septiembre con un total de 30, equivalente al 22.73%
- En Segundo lugar, está el mes de Julio y diciembre de 2022 con un total de PQRS recibidas de 23 en cada periodo, equivalentes al 17.42%
- El Tercer lugar se encuentra los meses de octubre en los cuales se recibieron 21 PQRS, equivalente al 15.93%
- Le sigue en su orden el mes de noviembre con 19 equivalente al 17.42 % y el mes de agosto de 2022, que solo se recibieron 16 PQRS, equivalente al 12.12%

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

PQRS EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO 2022- POR DEPENDENCIA -JULIO A DICIEMBRE DE 2022					
JULIO			23		17,42
	VICERECTORIA ACADEMICA	14		60,87	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	6		26,09	
	RECTORIA	3		13,04	
AGOSTO			16		12,12
	VICERECTORIA ACADEMICA	11		68,75	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2		12,50	
	RECTORIA	3		18,75	
SEPTIEMBRE			30		22,73
	VICERECTORIA ACADEMICA	13		81,25	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	9		56,25	
	RECTORIA	8		50,00	
OCTUBRE			21		15,91
	VICERECTORIA ACADEMICA	10		62,50	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	5		31,25	
	RECTORIA	6		37,50	
NOVIEMBRE			19		14,39
	VICERECTORIA ACADEMICA	13		81,25	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	4		25,00	
	RECTORIA	2		12,50	
DICIEMBRE			23		17,42
	VICERECTORIA ACADEMICA	4		17,39	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	15		65,22	
	RECTORIA	4		17,39	
TOTAL RECIBIDAS PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2022			132		100,00

Cuadro No.2.



Grafico No.2

Análisis – Cuadro y Grafico No. 02

Del periodo analizado Julio a Diciembre del 2022, se recibieron 132 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:

SEPTIEMBRE			30		22,73
	VICERECTORIA ACADEMICA	13		43,33	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	9		30,00	
	RECTORIA	8		26,67	

- La dependencia que recibió mayor numero de PQRSD en el mes de Septiembre de 2022, VICERECTORIA ACADEMICA, con un total de 13 PQRSD que equivalen al 43.33%
- La dependencia que recibió el segundo puesto en número de PQRSD en el mes de Septiembre de 2022 fue VICERECTORIA ADMINISTRATIVA , con un total de 09 PQRSD que equivalen al 30.00%.
- La dependencia que recibió el menor número de PQRSD en el mes de Septiembre de 2022 fue RECTORIA , con un total de 8 PQRSD que equivalen al 26.67 %.

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

PQRS EXTERNA RECIBIDAS EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2022- POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIA			132	100
	<i>VICERECTORIA ACADEMICA</i>	65	49,24	
	<i>VICERECTORIA ADMINISTRATIVA</i>	41	31,06	
	<i>RECTORIA</i>	26	19,70	
TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDAS PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2022			132	100

Cuadro No.3

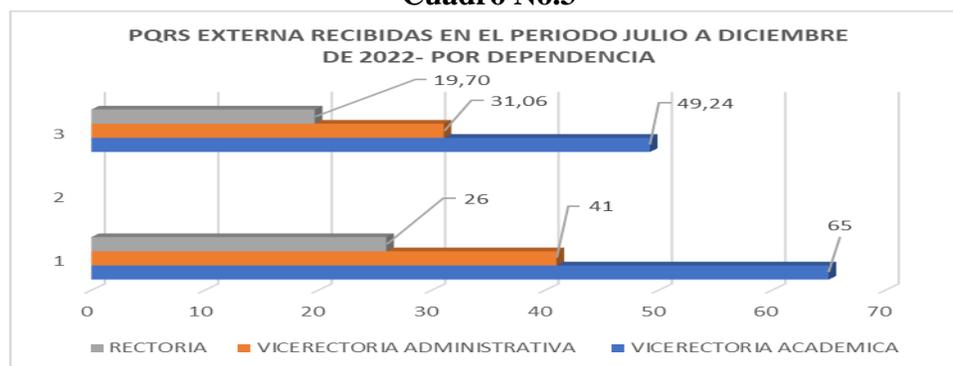


Grafico No.3

Análisis – Cuadro y Grafico No. 03

Del periodo analizado Julio a Diciembre del 2022, se recibieron 132 PQRS Externas, de las cuales, se recibieron por dependencias en total, arrojando el siguiente resultado.

- La Dependencia que recibió el mayor número de PQRS, fue la VICERECTORIA ACADEMICA, con un total de 65, equivalente al 49.24%
- La Dependencia que ocupó el segundo lugar por recibir PQRS, fue la VICERECTORIA ADMINISTRATIVA, con un total de 41, equivalente al 31.06%
- La Dependencia que recibió el menor número de PQRS, fue la RECTORIA -con 26, equivalente al 19.70%

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

PQRSD POR TIPO DE CORRESPONDENCIA - PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2022		
DENUNCIA	1	0,76
TRAMITE	6	4,55
PETICION	125	94,70
TOTAL PQRS -JULIO A DICIEMBRE DE 2022	132	100

Cuadro No.04

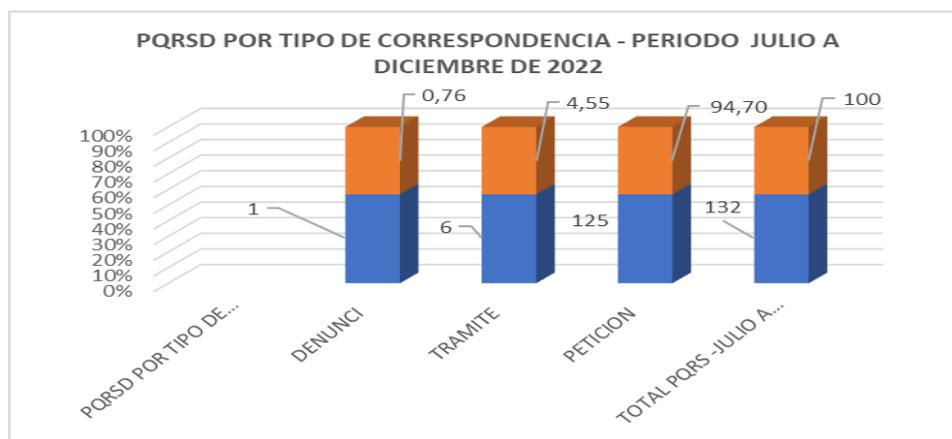


Gráfico No.04

Análisis – Cuadro 5 y Grafico No. 04

Del periodo analizado Julio a diciembre del 2022, se recibieron 132 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 125 PQRS, equivalente al 94.70%
- El tipo de correspondencia recibida que ocupó el segundo lugar fueron de “TRAMITE” para un total de 6 PQRS, equivalente al 4.55%
- El tipo de correspondencia recibida en menor número fueron las “DENUNCIA” – cada una con 01 PQRS - equivalente al 0.76 %

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

PQRSD POR PLAZO DE RESPUESTAS			
TIEMPO DEFINIDO	PLAZO EN	No. PQRSD	%
6	DIAS	4	3,03
8	DIAS	1	0,76
13	DIAS	41	31,06
14	DIAS	55	41,67
15	DIAS	16	12,12
16	DIAS	2	1,52
17	DIAS	6	4,55
21	DIAS	3	2,27
42	DIAS	3	2,27
44	DIAS	1	0,76
TOTAL, PQRSD JULIO A DICIEMBRE DE 2022		132	100,00

Cuadro No. 06

PQRSD POR PLAZO DE RESPUESTAS POR FUERA DEL TIEMPO							
No. PQRSD	TIEMPO DEFINIDO	RESPUESTAS ANTES DEL VENCIMIENTO	RESPUESTAS POR FUERA DEL TIEMPO	TOTAL	%	DETALLE- EJE TEMATICO	RESPONDABLE
4	6	3	1	4	3,03	NOTIFICACION FALLO JUDICIAL	GERALDINE GORDON
1	8	1	0	1	0,76		
41	13	38	3	41	31,06	INVITACIONES	MARCOS DICK DAVIS MARES
						CERTIFICADO LABORAL	CRICIA SHIRLEY POMARE BOXTON
						HOJAS DE VIDA (DOCUMENTACION / COPIAS)	GERALDINE GORDON
55	14	54	1	55	41,67	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SILVIA MONTOYA
16	15	16	0	16	12,12		
2	16	2	0	2	1,52		
6	17	6	0	6	4,55		
3	21	3	0	3	2,27		
3	42	2	1	3	2,27	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	MARCOS DICK DAVIS MARES
1	44	1		1	0,76		
132	TOTAL, PQRSD JULIO A DICIEMBRE DE 2022		6	132,00	100,00		

Cuadro No. 07

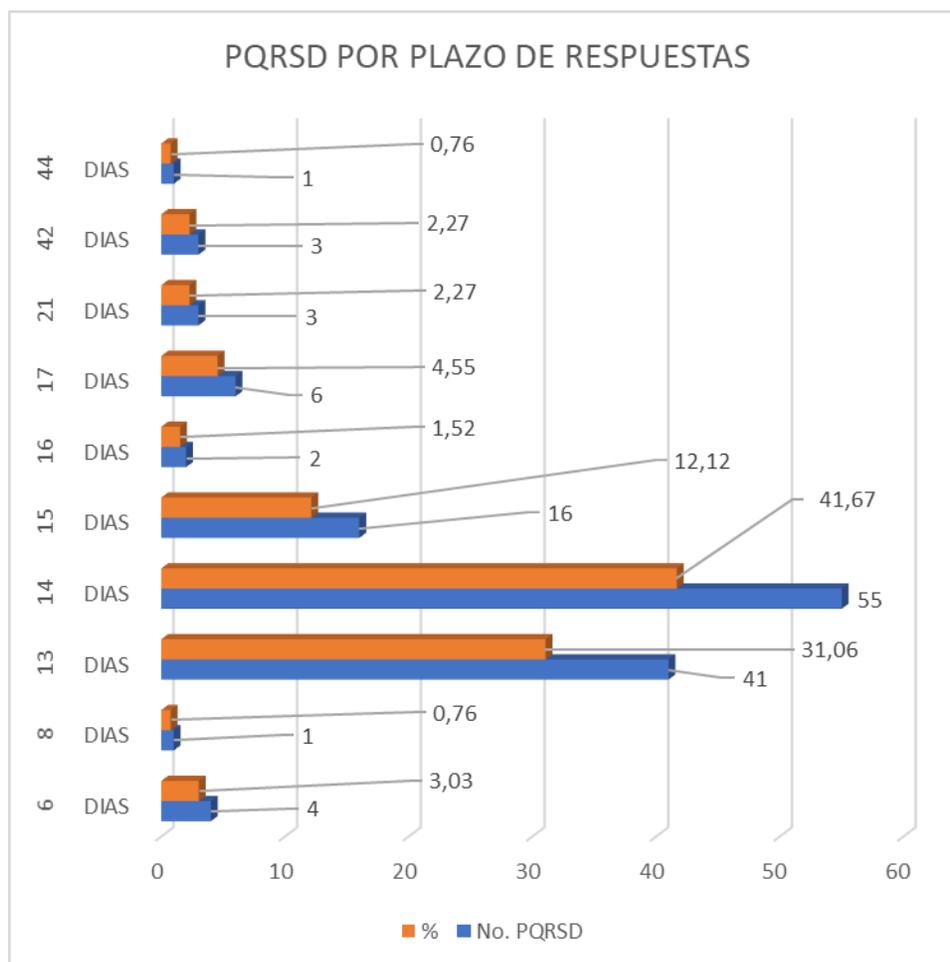


Grafico No.05- Cuadro Numero 5

Análisis – Cuadro 6 y Grafico No. 05

Del periodo analizado enero a junio del 2022, se recibieron 330 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 28 días - con un total de 62 PQRSD, equivalente 33.79%

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

PQRSD RECIBIDOS POR CANAL		
CANAL	No. PQRSD	%
CORREO CERTIFICADO	1	0,76
CORREO ELECTRÓNICO	68	51,52
PERSONAL	50	37,88
WEB	13	9,85
TOTAL PQRSD JULIO A DICIEMBRE 2022	132	100

Cuadro No.08

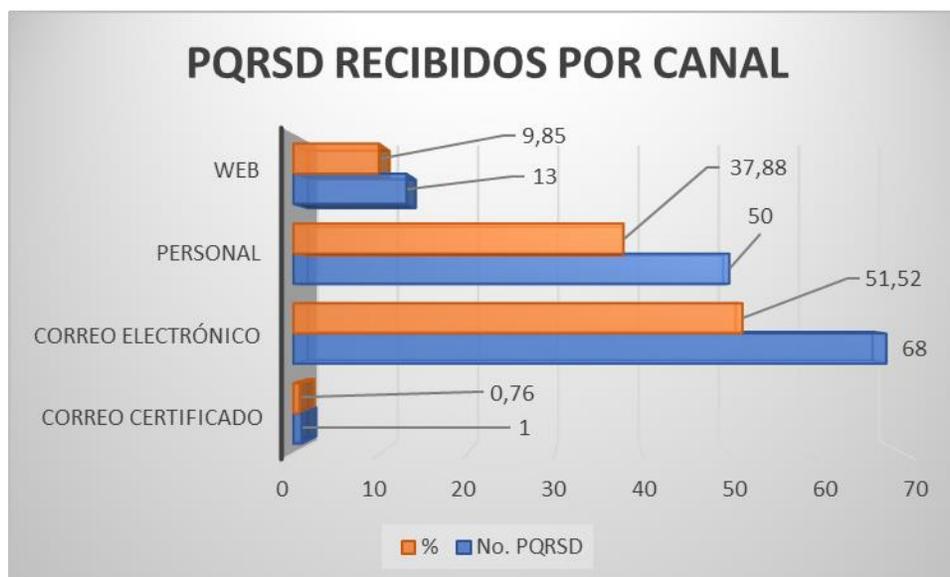


Gráfico No.06

Análisis – Cuadro 8 y Gráfico No. 06

Del periodo analizado Julio a Diciembre del 2022, se recibieron 132 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 “CORREO ELECTRONICO” con un total de 68 PQRSD, equivalente al 51.52%
- Se pudo establecer que el canal que ocupo el segundo lugar para presentar PQRSD, fue “PERSONAL ” con un total de 50 PQRSD, equivalente al 37.88%
- Se pudo establecer que el canal que ocupo el tercer lugar para presentar, fue “WEB” con un total de 13 PQRSD, equivalente al 9.85%

ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

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

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.

RECOMENDACIONES:

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO ASIGNADO	EJE TEMÁTICO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO	FECHA FINALIZADO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIPO DE PEQRSD
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	GERALDINE GORDON	NOTIFICACION FALLO JUDICIAL	08/09/2022	6	14/09/2022	12	NOTIFICACION FALLO JUDICIAL
Vicerrectoría Académica	MARCOS DICK DAVIS MARES	INVITACIONES	02/09/2022	13	05/09/2022	16	INVITACIONES
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	CRICIA SHIRLEY POMARE BOXTON	CERTIFICADO LABORAL	13/10/2022	13	14/10/2022	14	CERTIFICADO LABORAL
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	GERALDINE GORDON	HOJAS DE VIDA (DOCUMENTACION / COPIAS)	03/01/2023	13	18/01/2023	28	HOJAS DE VIDA (DOCUMENTACION / COPIAS)
Rectoría	SILVIA MONTOYA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10/11/2022	14	16/11/2022	20	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Vicerrectoría Académica	MARCOS DICK DAVIS MARES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22/09/2022	42	23/09/2022	43	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

De un total de 132 PQRSD - recibidas de Julio a Diciembre de 2022, Solo 06 PQRSD – contestadas según el reporte del sistema- por fuera del tiempo, se pudo establecer por nivel de riesgo - un total de 05 que tienen relacion directa con solicitud de información- las cuales reportan tramite y respuesta como aparece en el cuadro anterior.

Nota – puede suceder que se contestaron dentro del tiempo- sin embargo, al momento de registrar en el sistema – el tiempo estaba vencido, y por lo tanto el sistema reporta como enviado por fuera del plazo.

Se recomienda, adoptar correctivos y mejora continua a fin de que a futuro no se presentan este tipo de demoras o respuestas por fuera del tiempo.

Si bien a la fecha no existen denuncias o procesos en contra por incumplimientos o respuestas por fuera del tiempo- se debe 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. A fin de evitar posibles sanciones.

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

Original firmado.

ANDRES AVELINO MEZA VILLARREAL
ASESOR DE CONTROL INTERNO.