

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 2023

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 2023 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 2022

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 2023		PORCENTUAL	
ENERO	21	24,71	
FEBRERO	36	42,35	
MARZO	15	17,65	
ABRIL	2	2,35	
MAYO	4	4,71	
JUNIO	7	8,24	
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2022		85	100,00
EXTERNAS		85	
INTERNAS		13	

Cuadro No.01

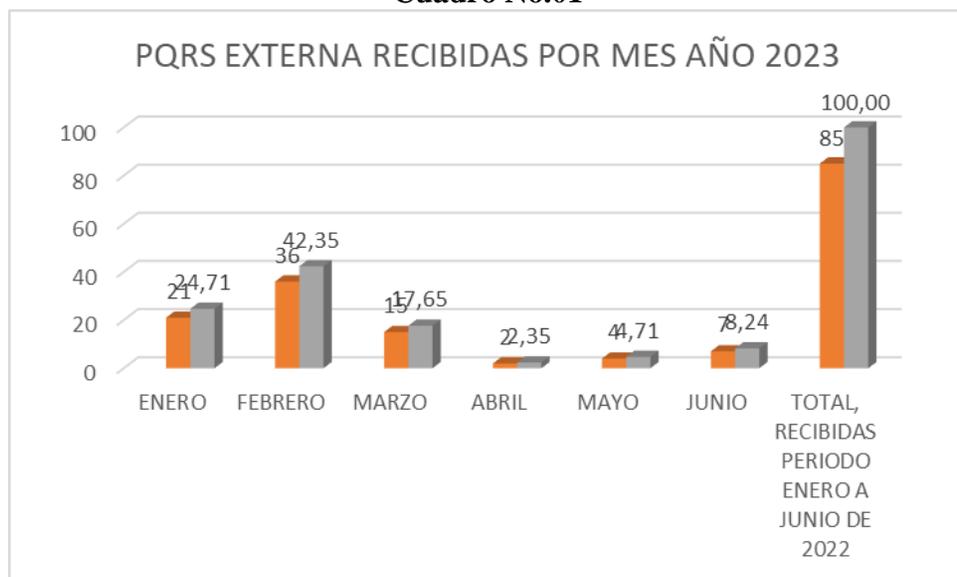


Grafico No. 01

Análisis – Cuadro y Grafico No. 01

Del periodo analizado enero a junio del 2023, se recibieron 85 PQRS Externas, de las cuales, se pudo establecer lo siguiente:

- El mes que se recibió el mayor numero de PQRS, fue Febrero con un total de 36, equivalente al 42.35%
- En Segundo lugar, está el mes de Enero con un total de PQRS recibidas de 21, equivalentes al 24.71%
- El Tercer lugar se encuentra los meses de Marzo en los cuales se recibieron 15 PQRS, equivalente al 17.65%
- Le sigue en su orden el mes de Junio con 7 equivalente al 8.24 % y el mes de mayo de 2023, que solo se recibieron 4 PQRS, equivalente al 4.71% y el mes de Abril con 02 PQRS equivalente al 2.35%

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

PQRS EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO 2022- POR DEPENDENCIA - ENERO A JUNIO DE 2023				
ENERO			21	23,86
	VICERECTORIA ACADEMICA	17		80,95
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	3		14,29
	RECTORIA	1		4,76
FEBRERO			36	40,91
	VICERECTORIA ACADEMICA	14		38,89
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	6		16,67
	VENTANILLA	0		-
	RECTORIA	16		44,44
MARZO			18	20,45
	VICERECTORIA ACADEMICA	8		22,22
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	5		13,89
	VENTANILLA	0		-
	RECTORIA	5		13,89
ABRIL			2	2,27
	VICERECTORIA ACADEMICA	1		2,78
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	1		2,78
	VENTANILLA	0		-
	RECTORIA	0		-
MAYO			4	4,55
	VICERECTORIA ACADEMICA	2		5,56
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	1		2,78
	VENTANILLA	0		-
	RECTORIA	1		2,78
JUNIO			7	7,95
	VICERECTORIA ACADEMICA	1		4,76
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	3		14,29
	RECTORIA	3		14,29
TOTAL RECIBIDAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2023			88	100,00

Cuadro No.2.



Grafico No.2

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia
Análisis – Cuadro y Grafico No. 02

Del periodo analizado enero a junio del 2023, se recibieron 88 PQRS Externas por Mes, de las cuales, se recibieron por dependencias, arrojando el resultado anteroior

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

FEBRERO			36		40,91
	VICERECTORIA ACADEMICA	14		38,89	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	6		16,67	
	VENTANILLA	0		-	
	RECTORIA	16		44,44	

- La dependencia que recibió mayor numero de PQRSD en el mes de Febrero de 2023, fue Rectoria, con un total de 16 PQRSD que equivalen al 44.44%
- La dependencia que recibió el segundo puesto en número de PQRSD en el mes de Febrero fue Vicerectoria Academica , con un total de 14 PQRSD que equivalen al 33.89%.
- La dependencia que recibió el menor número de PQRSD en el mes de Febrero fue VICERECTORIA ADMINISTRATIVA, con un total de 6 PQRSD que equivalen al 16.67 %.

PQRSD - CONTESTADAS DESPUES DEL TIEMPO DEFINIDO

CORRESPONDENCIA - FINALIZADA A TIEMPO PERIODO ENERO A JUNIO DE 2023		
FINALIZADA A TIEMPO	73	85,88235294
FINALIZADA POR FUERTA DEL TIEMPO	12	14,11764706
TOTAL PQRS -ENERO JUNIO DE 2023	85	100

Conforme el reporte en Excel - recibido se puede determinar que algunas PQRSD – se reportaron como no contestadas a tiempo – lo cual puede estar motivado en el reporte en el sistema después de tiempo, aunque la respuesta se envío con anterioridad por fuera del sistema SAC.

PQRSD POR TIPO DE CORRESPONDENCIA - PERIODO ENERO A JUNIO DE 2023		
FELICITACIONES	1	1,18
TRAMITE	11	12,94
PETICION	70	82,35
RECLAMO	2	2,35
SUGERENCIA	1	1,18
TOTAL PQRS -ENERO JUNIO DE 2023	85	100,00

Cuadro No.03

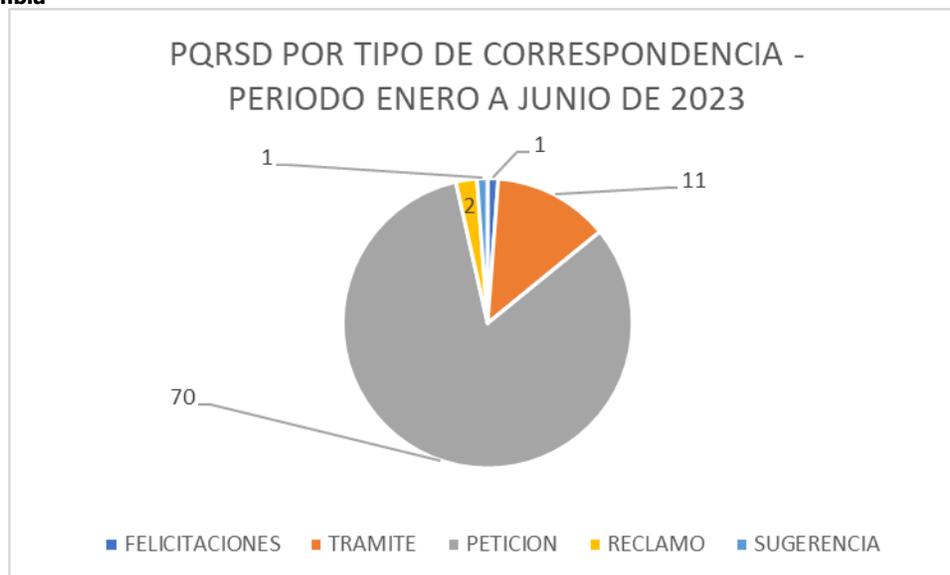


Gráfico No.03

Análisis – Cuadro 3 y Grafico No. 03

Del periodo analizado enero a Junio del 2023, se recibieron 85 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 70 PQRSD, equivalente al 82.35%
- El tipo de correspondencia recibida que ocupó el segundo lugar fueron de “TRAMITE ” para un total de 11 PQRSD, equivalente al 12.94%
- El tipo de correspondencia recibida en menor número fueron las “RECLAMO ” – cada una con 2 PQRSD - equivalente al 2.35% y SUGERENCIA Y FELICITACIONES CON 01 PQRSD, equivalente al 1.18%

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	%
7	DIAS	7	8,24
8	DIAS	1	1,18
14	DIAS	44	51,76
15	DIAS	15	17,65
17	DIAS	3	3,53
18	DIAS	2	2,35
21	DIAS	5	5,88
22	DIAS	4	4,71
23	DIAS	1	1,18
26	DIAS	1	1,18
41	DIAS	1	1,18
47	DIAS	1	1,18
TOTAL, PQRSD ENERO A JUNIO 2023		85	100

Cuadro No. 04

PQRSD RECIBIDOS POR CANAL		
CANAL	No. PQRSD	%
CORREO CERTIFICADO	1	1,18
CORREO ELECTRÓNICO	39	45,88
PRESENCIAL	36	42,35
TELEFONO		-
PAGINA WEB	9	10,59
TOTAL PQRSD ENERO A JUNIO 2023	85	100

Cuadro No.04

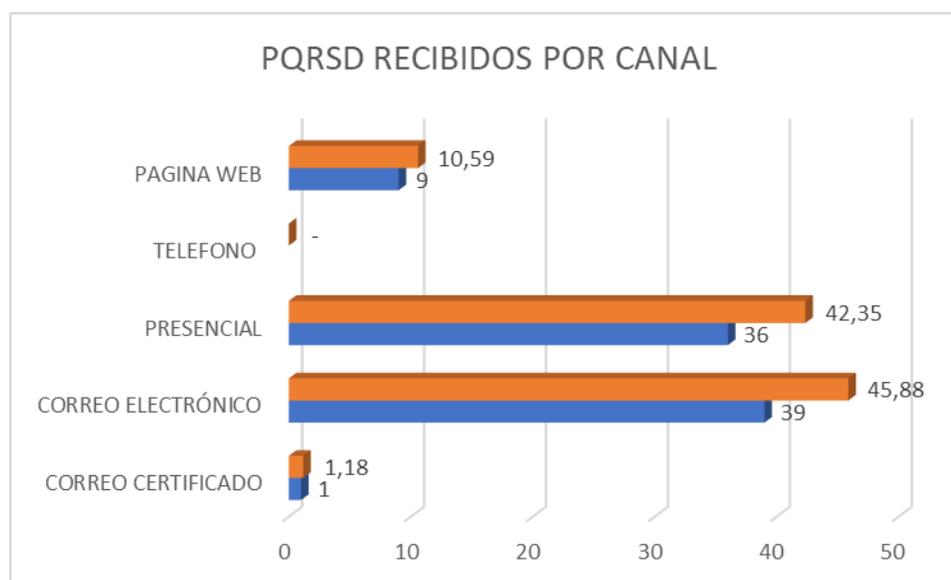


Grafico No.04

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.

RECOMENDACIONES:

De un total de 85 PQRSD - recibidas de Enero a Junio de 2023, se evidencia cumplimiento conforme las normas vigentes

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.

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.

Definir un procedimiento para trámite de PQRSD – cuando el sistema del SAC – no este funcionando y su posterior registro en el SAC. O control de correspondencia manual

Original firmado.

ANDRES AVELINO MEZA VILLARREAL
ASESOR DE CONTROL INTERNO.