

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 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 2024

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 2023.

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 2023		PORCENTUAL
JULIO	3	25,00
AGOSTO	4	33,33
SEPTIEMBRE	1	8,33
OCTUBRE	0	0,00
NOVIEMBRE	2	16,67
DICIEMBRE	2	16,67
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2023	12	100,00
EXTERNAS	12	
INTERNAS	3	

Cuadro No.01

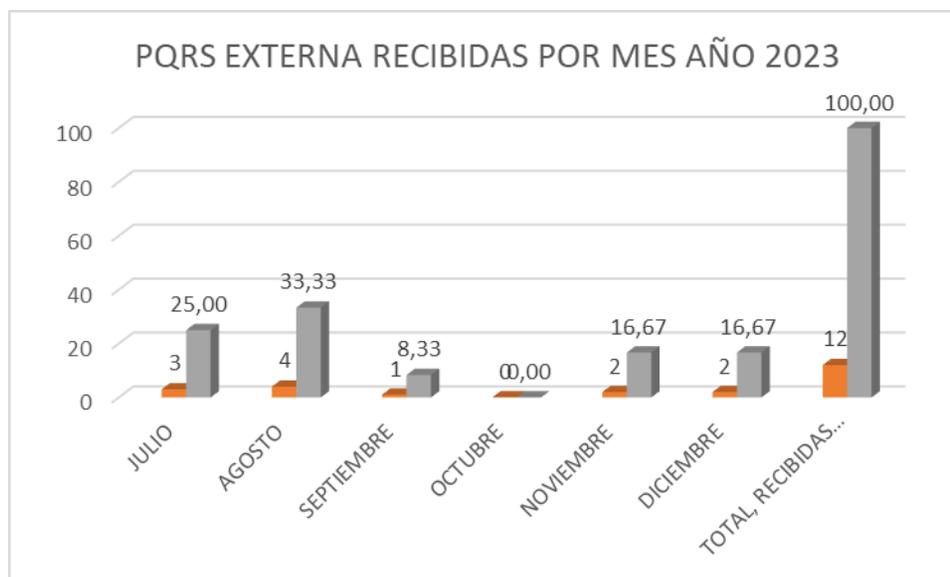


Grafico No. 01

Análisis – Cuadro y Grafico No. 01

Del periodo analizado Julio a diciembre del 2023, se recibieron 12 PQRS Externas, de las cuales, se pudo establecer lo siguiente:

- El mes que se recibió el mayor número de PQRS, fue Agosto con un total de 4, equivalente al 33.33%
- En Segundo lugar, está el mes de Julio con un total de PQRS recibidas de 3, equivalentes al 25 %
- El Tercer lugar se encuentra los meses de noviembre y diciembre en los cuales se recibieron 02 PQRS, equivalente al 16.67 % cada mes.

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

PQRS EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO 2023- POR DEPENDENCIA - ENERO A JUNIO DE 2023				
JULIO			4	26,67
	VICERECTORIA ACADEMICA			-
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	3		75,00
	RECTORIA	1		25,00
AGOSTO			4	26,67
	VICERECTORIA ACADEMICA	1		25,00
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2		50,00
	VENTANILLA	0		-
	RECTORIA	1		25,00
SEPTIEMBRE			1	6,67
	VICERECTORIA ACADEMICA	1		25,00
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	0		-
	VENTANILLA	0		-
	RECTORIA	0		-
OCTUBRE			2	13,33
	VICERECTORIA ACADEMICA			-
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2		50,00
	VENTANILLA	0		-
	RECTORIA	0		-
NOVIEMBRE			2	13,33
	VICERECTORIA ACADEMICA	1		25,00
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	1		25,00
	VENTANILLA	0		-
	RECTORIA	0		-
DICIEMBRE			2	13,33
	VICERECTORIA ACADEMICA			-
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2		50,00
	RECTORIA	0		-
TOTAL RECIBIDAS PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2023			15	100,00

Cuadro No.2.

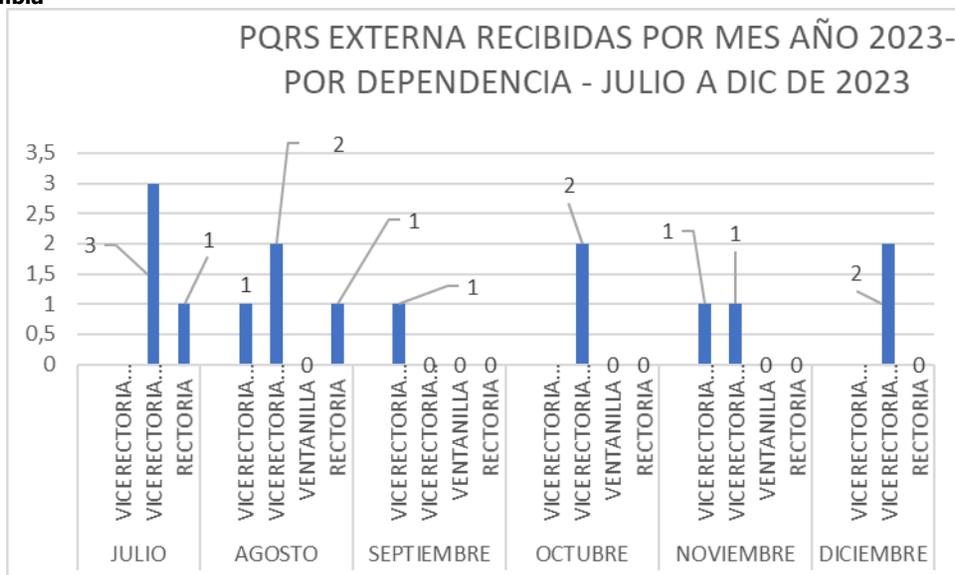


Grafico No.2

Análisis – Cuadro y Grafico No. 02

Del periodo analizado Julio a Diciembre de 2023, se recibieron 15 PQRS Externas por Mes, de las cuales, se recibieron por dependencias, arrojando el resultado anterior

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

JULIO		4		26,67
	VICIRECTORIA ACADEMICA		-	
	VICIRECTORIA ADMINISTRATIVA	3	75,00	
	RECTORIA	1	25,00	

PQRS - CONTESTADAS DESPUES DEL TIEMPO DEFINIDO

CORRESPONDENCIA - FINALIZADA A TIEMPO PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2023		
FINALIZADA A TIEMPO	8	53,33
FINALIZADA POR FUERTA DEL TIEMPO	7	46,67
TOTAL PQRS - JULIO A DICIEMBRE DE 2023	15	100

Conforme el reporte en Excel - recibido se puede determinar que algunas PQRS – 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 envió con anterioridad por fuera del sistema SAC.

PQRS POR TIPO DE CORRESPONDENCIA - PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2023		
FELICITACIONES	0	-
TRAMITE	6	40,00
PETICION	9	60,00
RECLAMO	0	-
SUGERENCIA	0	-
TOTAL PQRS - JULIO A DICIEMBRE DE 2023	15	100,00

Cuadro No.03

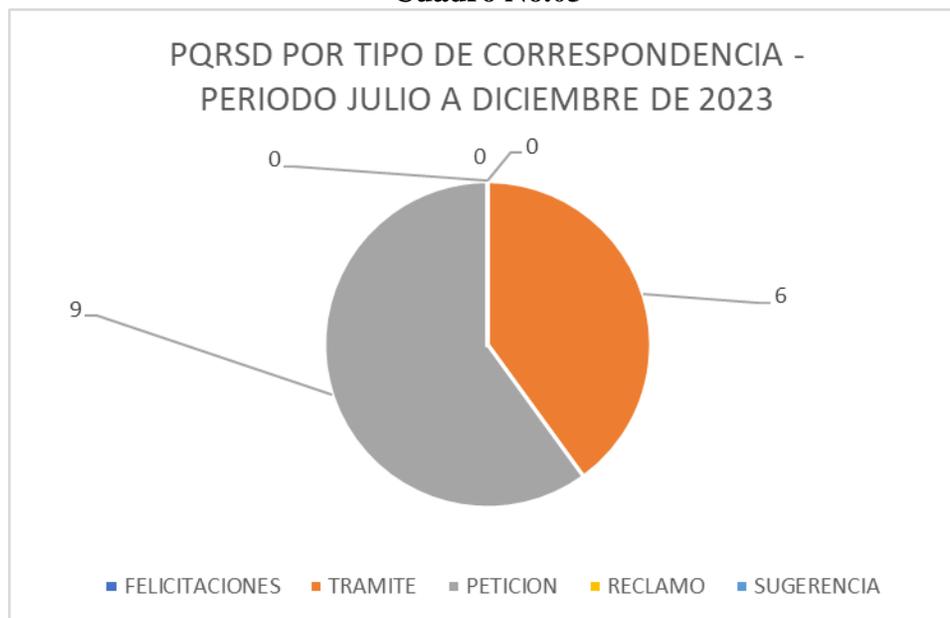


Gráfico No.03

Análisis – Cuadro 3 y Grafico No. 03

Del periodo analizado Julio a Diciembre del 2023, se recibieron 15 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 9 PQRS D, equivalente al 60.00%
- El tipo de correspondencia recibida que ocupó el segundo lugar fueron de “TRAMITE ” para un total de 6 PQRS D, equivalente al 40 %

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	%
15	DIAS	5	33,33
21	DIAS	3	20,00
22	DIAS	3	20,00
23	DIAS	1	6,67
25	DIAS	1	6,67
46	DIAS	2	13,33
	DIAS		-
TOTAL, PQRSD JULIO A DICIEMBRE DE 2023		15	100

Cuadro No. 04

PQRSD RECIBIDOS POR CANAL		
CANAL	No. PQRSD	%
CORREO CERTIFICADO	0	-
CORREO ELECTRÓNICO	2	13,33
PRESENCIAL	4	26,67
TELEFONO	0	-
PAGINA WEB	9	60,00
TOTAL PQRSD JULIO A DICIEMBRE 2023	15	100

Cuadro No.04

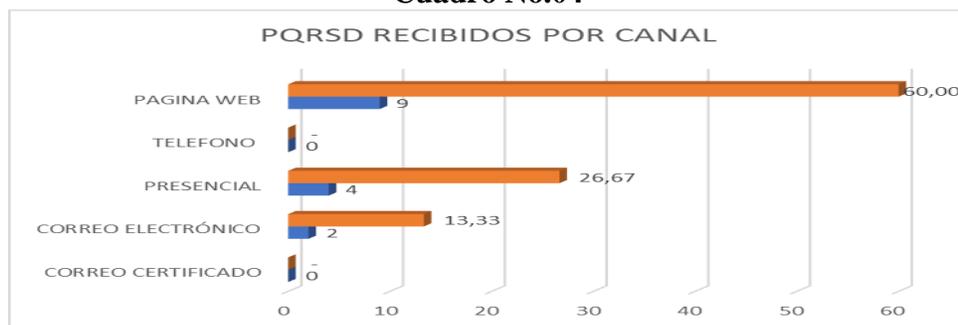


Grafico No.04

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 representante legal. Y en aquellos responsables que incumplen con los plazos definidos en la Ley.

RECOMENDACIONES:

De un total de 15 PQRSD - recibidas de Julio a Diciembre de 2023, se evidencia cumplimiento conforme las normas vigentes

Original firmado.

ANDRES AVELINO MEZA VILLARREAL