

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 2024**

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 Diciembre 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 2024.

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.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla – Colombia

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 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 SEGUNDO SEMESTRE POR MES AÑO 2024			PORCENTUAL
JULIO		69	46,62
AGOSTO		4	2,70
SEPTIEMBRE		14	9,46
OCTUBRE		14	9,46
NOVIEMBRE		12	8,11
DICIEMBRE		35	23,65
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2024		148	100,00
EXTERNAS		148	
INTERNAS		29	

Cuadro No.01

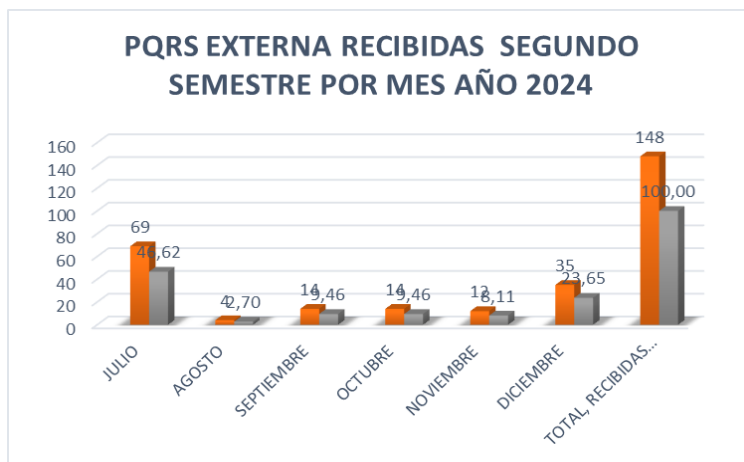


Grafico No. 01

Análisis – Cuadro y Grafico No. 01

Del periodo analizado Julio a Diciembre del 2024, se recibieron 148 PQRS Externas, de las cuales, se pudo establecer lo siguiente:

- El en primer lugar está el mes julio y Diciembre, con un total de 104 de PQRS, recibidas, equivalente al 70.27%
- En Segundo lugar, está el mes de Septiembre y octubre con un total de 28 de PQRS recibidas, equivalentes al 18.92 %
- El Tercer lugar se encuentra los meses de Agosto y Noviembre en los cuales se recibieron 16 PQRS, equivalente al 10.81 %

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

PQRS EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO 2024- POR DEPENDENCIA - JULIO A DICIEMBRE DE 2024					
JULIO			69		46,62
VICERECTORIA ACADEMICA	1			1,45	
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	68			98,55	
RECTORIA	0			-	
AGOSTO			4		2,70
VICERECTORIA ACADEMICA	2			50,00	
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2			50,00	
VENTANILLA	0			-	
RECTORIA	0			-	
SEPTIEMBRE			14		9,46
VICERECTORIA ACADEMICA	4			100,00	
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2			50,00	
VENTANILLA	0			-	
RECTORIA	8			200,00	
OCTUBRE			14		9,46
VICERECTORIA ACADEMICA	5			125,00	
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	5			125,00	
VENTANILLA	0			-	
RECTORIA	4			100,00	
NOVIEMBRE			12		8,11
VICERECTORIA ACADEMICA	2			50,00	
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	4			100,00	
VENTANILLA	0			-	
RECTORIA	6			150,00	
DICIEMBRE			35		23,65
VICERECTORIA ACADEMICA	2			2,90	
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	33			47,83	
VENTANILLA	0			-	
RECTORIA	0			-	
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2024			148		100,00

Cuadro No.2.



Grafico No.2

Análisis – Cuadro y Grafico No. 02

Del periodo analizado de Julio a Diciembre de 2024, se recibieron 148 PQRS externa, de las cuales, se recibieron por dependencias, arrojando el resultado anterior.

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

JULIO		69		46,62
<i>VICERECTORIA ACADEMICA</i>	1		1,45	
<i>VICERECTORIA ADMINISTRATIVA</i>	68		98,55	
<i>RECTORIA</i>	0		-	

PQRSD - CONTESTADAS DESPUES DEL TIEMPO DEFINIDO

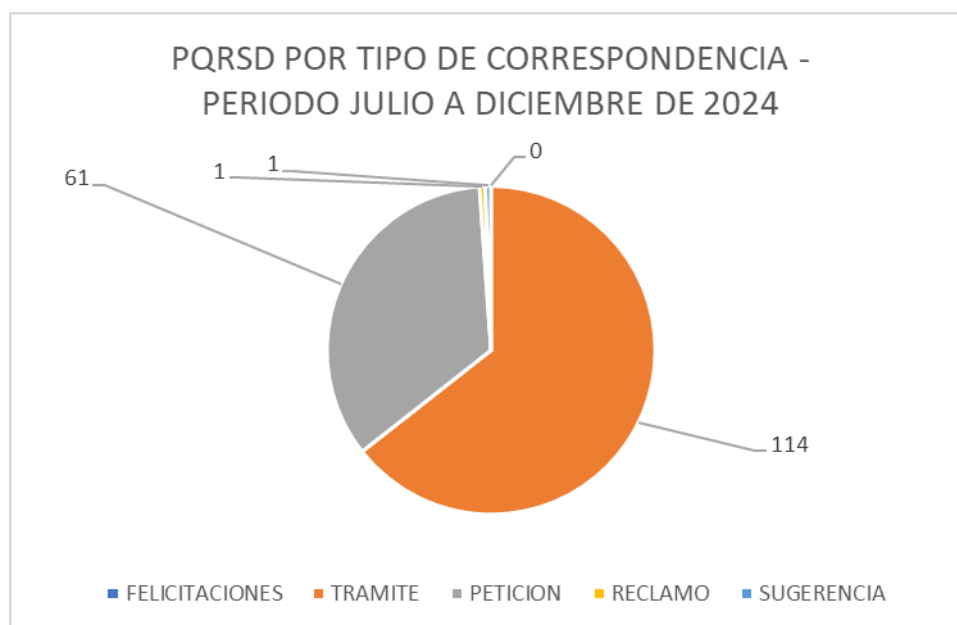
CORRESPONDENCIA - FINALIZADA A TIEMPO PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2024		
FINALIZADA A TIEMPO	161	91,0
FINALIZADA POR FUERTA DEL TIEMPO	16	9,0
TOTAL PQRS -JULIO A DICIEMBRE 2024	177	100

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 envió con anterioridad por fuera del sistema SAC.

Cuadro No.03

PQRSD POR TIPO DE CORRESPONDENCIA - PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2024		
FELICITACIONES	0	-
TRAMITE	114	64,41
PETICION	61	34,46
RECLAMO	1	0,56
SUGERENCIA	1	0,56
TOTAL PQRS - JULIO A DICIEMBRE 2024	177	100,00

Gráfico No.03



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

Análisis – Cuadro 3 y Grafico No. 03

Del periodo analizado Julio a Diciembre del 2024, se recibieron 177 PQRS Externas e internas, de las cuales, se clasificaron por Tipo de Correspondencia Así:

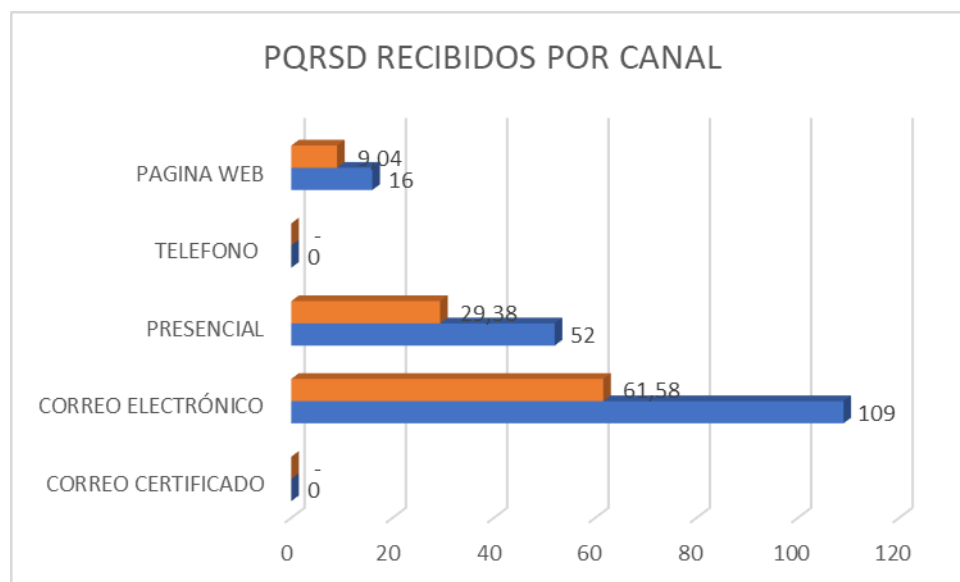
- El tipo de correspondencia que más se recibió fueron “TRAMITES” para un total de 114 PQRS, equivalente al 64.41%
- El tipo de correspondencia recibida que ocupó el segundo lugar fueron de “PETICIONES” para un total de 61 PQRS, equivalente al 34.46 %
- El tipo de correspondencia que se recibió por “SUGERENCIAS” y “RECLAMO” fue una (1) por cada concepto, para un total de 2 PQRS, equivalente al 1.13%

PQRS POR PLAZO DE RESPUESTAS			
TIEMPO DEFINIDO	PLAZO EN	No. PQRS	%
1	DIAS	1	0,56
13	DIAS	13	7,34
14	DIAS	14	7,91
15	DIAS	4	2,26
16	DIAS	1	0,56
17	DIAS	2	1,13
18	DIAS	1	0,56
20	DIAS	33	18,64
21	DIAS	52	29,38
22	DIAS	13	7,34
23	DIAS	14	7,91
24	DIAS	10	5,65
25	DIAS	6	3,39
26	DIAS	7	3,95
41	DIAS	2	1,13
43	DIAS	2	1,13
44	DIAS	2	1,13
TOTAL, PQRS JULIO A DICIEMBRE 2024		177	100

Cuadro No. 04

PQRSD RECIBIDOS POR CANAL		
CANAL	No. PQRSD	%
CORREO CERTIFICADO	0	-
CORREO ELECTRÓNICO	109	61,58
PRESENCIAL	52	29,38
TELEFONO	0	-
PAGINA WEB	16	9,04
TOTAL PQRSD JULIO A DICIEMBRE 2024	177	100

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:

- Identificar las causas que impiden dar solución al trámite de la PQRS dentro del tiempo establecido por cada área
- Establecer tiempos promedios para la respuesta de las PQRS en las diferentes áreas que se relacionen con el trámite

De un total de 177 PQRS - recibidas de Julio a diciembre de 2024, se evidencia cumplimiento conforme las normas vigentes



CARLOS THYME JAMES
Profesional apoyo a Control interno