

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

## **INFORME SEMESTRAL SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

**ENTIDAD:** INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL  
“INFOTEP”

**PERIODO EVALUADO:** **JULIO A DICIEMBRE DE 2018**

### **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 le 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

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**Nit. 892.400.461-5**

**San Andrés, Isla - Colombia**

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.

**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:

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**Nit. 892.400.461-5**

**San Andrés, Isla - Colombia**

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 29 de 2019.

## **CRITERIOS**

En la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**Nit. 892.400.461-5**

**San Andrés, Isla - Colombia**

**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 Segundo Semestre del año o Vigencia 2018.

**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 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	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se integran al procedimiento de

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

		Judiciales: notificacion@infotepsai.edu.co	medio se gestionan dentro de días hábiles	PQRSD, mediante impresión de la misma Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.
Formulario electrónico Web	<a href="http://www.infotepsai.edu.co">http://www.infotepsai.edu.co</a>	<a href="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</a>		<a href="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</a>  Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud. / <a href="http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos-2">http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos-2</a>

## RESULTADOS:

CORRESPONDENCIA RECIBIDA -X- DEPENDENCIA DE DESTINO		
DEPENDENCIA	No. Correspondencia	
Gestión Legal, Administrativa y Financiera	54	32,34
Rectoría	74	44,31
Unidad Académica	39	23,35
<b>TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>167</b>	<b>100</b>

**Grafico No. 01**

Como podemos apreciar en el grafico No. 01, anterior, la institución Recibió un total de 167 Comunicaciones en el Segundo Semestre del año 2018.

De las cuales podemos deducir:

- Que el 44.31 % es decir 74 comunicaciones, fueron con destino a la Rectoría
- Que el 32.34 % es decir 54 comunicaciones, fueron con destino a la Gestión Legal, Administrativa y Financiera.
- Que el 23.35 % es decir 37 comunicaciones, fueron con destino a la Unidad Académica.

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

<b>CORRESPONDENCIA RECIBIDA -X - POR MES</b>		
DEPENDENCIA	No. Correspondencia	
JULIO	25	14,97
AGOSTO	8	4,79
SEPTIEMBRE	43	25,75
OCTUBRE	41	24,55
NOVIEMBRE	32	19,16
DICIEMBRE	18	10,78
<b>TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>167</b>	<b>100</b>

**Grafico No. 02**

Como podemos apreciar, en la gráfica No. 02- denominada Correspondencia recibida x Por Mes, se evidencio lo siguiente:

- Que el mes que más correspondencia se recibió fue el mes de Septiembre, llegando a un porcentaje del 25.75% equivalente a 43 correspondencias recibidas.
- Que en segundo lugar se recibió correspondencia en el mes de octubre de 2018 llegando a un porcentaje del 24.55% equivalente a 41 correspondencias recibidas.
- Que en tercer lugar se recibió correspondencia en el mes de Noviembre de 2018 llegando a un porcentaje del 19.16 % equivalente a 32 correspondencias recibidas.
- Que en cuarto lugar se recibió correspondencia en el mes de enero de 2018 llegando a un porcentaje del 14.97 % equivalente a 25 correspondencias recibidas.
- Finalmente el mes de Agosto y diciembre reportaron correspondencias recibidas asi: 8 para agosto y 18 para diciembre

<b>CORRESPONDENCIA RECIBIDA -X - TIPO DE DOCUMENTO</b>		
DEPENDENCIA	No. Correspondencia	
Derecho de Petición Interés General y Particular	2	1,20
Derecho de Petición Solicitud de Documentos	4	2,40
Derecho de Petición Solicitud de información	11	6,59
Peticiones o Solicitudes u Otros Generales	144	86,23
Reclamo	3	1,80
Solicitud expedición de certificado laboral	3	1,80
<b>TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>167</b>	<b>100</b>

**Grafico No. 03**

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**Nit. 892.400.461-5**

**San Andrés, Isla - Colombia**

Como podemos apreciar, en la gráfica No. 03- denominada Correspondencia recibida x Tipo de Documento, se evidencio lo siguiente:

- Que la petición o tipo de documento recibido fue Peticiones o Solicitudes u otros Documentos, llegando a un porcentaje del 86.23 % equivalente a 144 correspondencias recibidas.
- Que en segundo lugar la petición o tipo de documento recibido fue derecho de Petición-Solicitud de Información, llegando a un porcentaje del 6.59 % equivalente a 11 correspondencias recibidas.
- Finalmente las demás tipos de documentos recibidos (Derecho de Petición Interés General y Particular, Derecho de Petición Solicitud de Documentos, Reclamo, Solicitud expedición de certificado laboral) suman el 7.185% equivalente a un total de 12 tipos de documentos en las correspondencias recibidas

<b>CORRESPONDENCIA RECIBIDA -X - DIAS LIMITE PARA RESPUESTA</b>		
DEPENDENCIA	No. Correspondencia	
<b>15 DIAS</b>	<b>146</b>	<b>87,43</b>
<b>10 DIAS</b>	<b>15</b>	<b>8,98</b>
<b>8 DIAS</b>	<b>6</b>	<b>3,59</b>
<b>TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>167</b>	<b>100</b>

**Grafico No. 04**

Como podemos apreciar, en la gráfica No. 04- denominada Correspondencia recibida x Días Limite para Respuesta, se evidencio lo siguiente:

- Que la petición o correspondencia recibida que mayor número de días limite tuvo para respuesta fue 15 DIAS, presentándose un numero 146 peticiones, equivalente al 87.43 %
- Que la petición o correspondencia recibida que en segundo lugar tuvo 10 DIAS límite para respuesta, presentándose un numero 15 peticiones, equivalente al 8.98 %
- Que la petición o correspondencia recibida que en Tercer lugar tuvo 08 DIAS limite, para respuesta, presentándose un numero 6 peticiones, equivalente al 3.59 %

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

CORRESPONDENCIA RECIBIDA -X- TIPO DE SOLICITANTE		
DEPENDENCIA	No. Correspondencia	
PARTICULARES	70	43,48
ENTIDADES PUBLICAS	52	32,30
ENTIDADES PRIVADAS	39	24,22
		-
<b>TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>161</b>	<b>100</b>

**Gráfico No. 05**

Como podemos apreciar, en la gráfica No. 05- denominada Correspondencia recibida x Tipo de Solicitante, se evidencio lo siguiente:

- Que los solicitantes que mayor número de solicitudes o comunicaciones son los Particulares en un 43.48% equivalente a 70 solicitudes o comunicaciones recibidas
- Que los solicitantes que ocupan el Segundo lugar en número de solicitudes o comunicaciones son las Entidades Públicas en un 32.30 % equivalente a 52 solicitudes o comunicaciones recibidas
- Que los solicitantes que ocupan el Tercer lugar en número de solicitudes o comunicaciones son las Entidades Privadas en un 24.22 % equivalente a 39 solicitudes o comunicaciones recibidas

CORRESPONDENCIA RECIBIDA -X- DEPARTAMENTO DE ORIGEN		
DEPENDENCIA	No. Correspondencia	
ANTIOQUIA	4	2,40
ATLANTICO	2	1,20
BOGOTA D.C.	30	17,96
MAGDALENA	1	0,60
RISARALDA	1	0,60
SAN ANDRES	128	76,65
VALLE DEL CAUCA	1	0,60
<b>TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>167</b>	<b>100</b>

**Gráfico No. 06**

Como podemos apreciar, en la gráfica No. 06- denominada Correspondencia recibida x Departamento de Origen, se evidencio lo siguiente:

- Que el mayor número de correspondencia recibida tiene procedencia la Isla de San Andrés, en un total recibida de 128, equivalente al 76.65%

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**Nit. 892.400.461-5**

**San Andrés, Isla - Colombia**

- Que el Segundo lugar en número de correspondencia recibida tiene procedencia la Ciudad de Bogotá, en un total recibida de 30, equivalente al 17.96%
- Que los demás departamento de los cuales se recibió correspondencia son en su orden; Antioquia, Atlántico, Magdalena, Risaralda y Valle del Cauca, los cuales sumados son 09 correspondencia recibidas equivalentes al 5.38%

**MEJORAS EVIDENCIADAS:**

Se pudo observar que del total de solicitudes (PQRS) recibidas en el periodo analizado (167) a la totalidad se le dio respuesta dentro de los términos legales. Dando cumplimiento con lo definido en la ley 1755 de Junio de 2015

**RECOMENDACIONES**

Asignar dentro de la herramienta para el manejo de PQRS, roles de consulta para diferentes usuarios – que permitan reflejar la gestión realizada en cada periodo, y poder hacer desde la oficina de control interno los seguimientos en tiempo presente, y no una vez terminado el año

Se recomienda que desde la Vicerectoría Administrativa se realice de forma periódica el seguimiento, y se adopten los ajustes necesarios.

Se recomienda que el reporte indique con claridad la fecha en que se dio respuesta, que no siempre es la misma fecha del plazo para su cumplimiento (15 días, 10 días y/o 8 días). Lo cual nos daría un indicador de eficiencia en las respuestas por parte de nuestra institución.

**ANDRES AVELINO MEZA VILLARREAL**

ASESOR DE CONTROL INTERNO.