

**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 DICIEMBRE DE 2019](#)

### **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 30 de 2020.

## **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 año o Vigencia 2019.

**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 Serie 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.c o, Dirección Notificaciones Judiciales: notificacion@infoteps	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

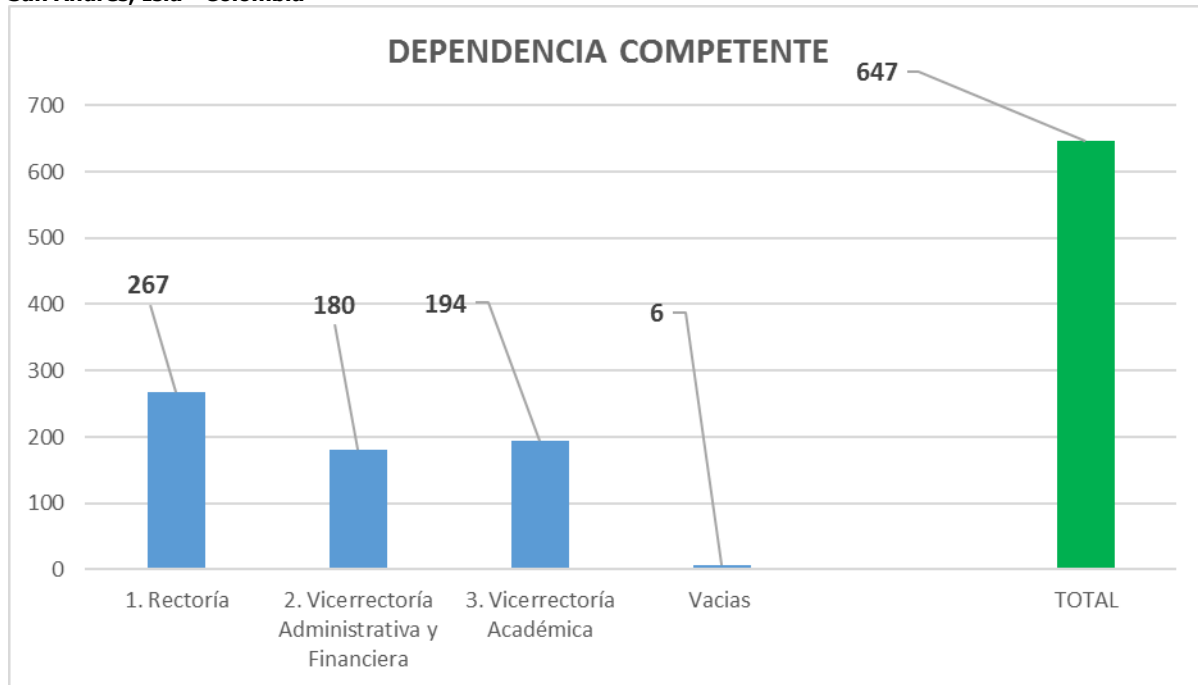
**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**  
**Nit. 892.400.461-5**  
**San Andrés, Isla - Colombia**

		ai.edu.co		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:**

DEPENDENCIA COMPETENTE	
1. Rectoría	267
2. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	180
3. Vicerrectoría Académica	194
Vacias	6
<b>TOTAL</b>	<b>647</b>

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



### Grafico No. 01

Como podemos apreciar en el grafico No. 01, anterior, la institución Recibió un total de 647 Comunicaciones en el año 2019.

De las cuales podemos deducir:

- Que el 41.27 % es decir 267 comunicaciones, fueron con destino a la Rectoría
- Que el 27.82 % es decir 180 comunicaciones, fueron con destino a la Gestión Legal, Administrativa y Financiera.
- Que el 29.98 % es decir 194 comunicaciones, fueron con destino a la Unidad Académica.
- Se Evidencio que un total de 6 comunicaciones no tienen identificación de dependencia de destino

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

CORRESPONDENCIA RECIBIDA -X- POR MES		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
ENERO	80	12,36
FEBRERO	44	6,80
MARZO	69	10,66
ABRIL	40	6,18
MAYO	53	8,19
JUNIO	50	7,73
JULIO	75	11,59
AGOSTO	49	7,57
SEPTIEMBRE	56	8,66
OCTUBRE	59	9,12
NOVIEMBRE	47	7,26
DICIEMBRE	25	3,86
<b>TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>647</b>	<b>100,00</b>

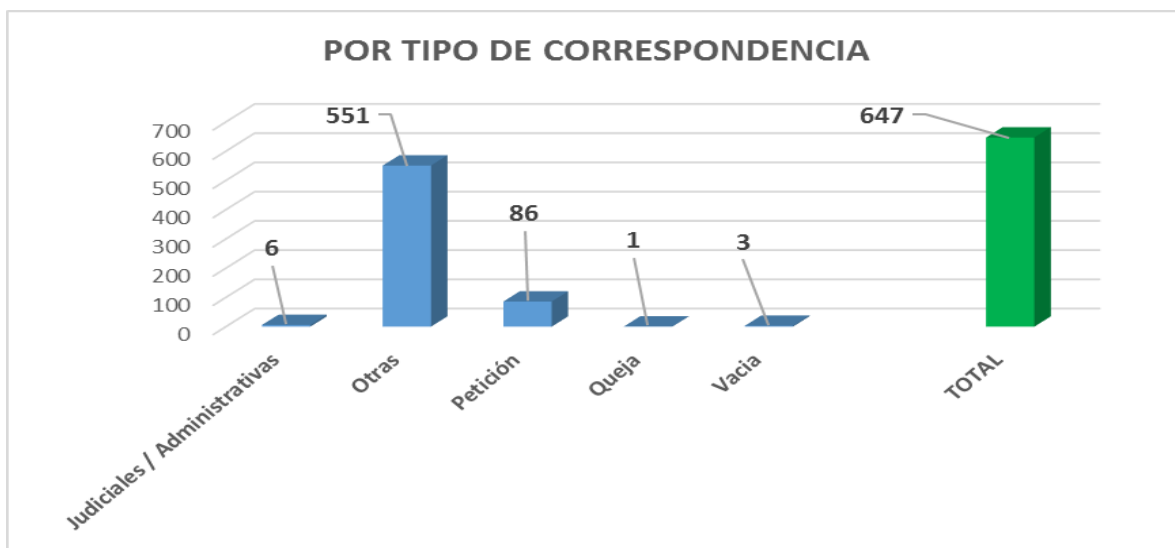


### Grafico No. 02

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 Enero de 2019, llegando a un porcentaje del 12.36% equivalente a 80 correspondencias recibidas.
- Que en segundo lugar se recibió correspondencia en el mes de Julio de 2019 llegando a un porcentaje del 11.59% equivalente a 75 correspondencias recibidas.
- Que en tercer lugar se recibió correspondencia en el mes de Marzo de 2019 llegando a un porcentaje del 10.66 % equivalente a 69 correspondencias recibidas.
- Que en cuarto lugar se recibió correspondencia en el mes de Octubre de 2019 llegando a un porcentaje del 9.12 % equivalente a 59 correspondencias recibidas.
- Finalmente los meses restantes (8 meses) sumaron un total de 364 correspondencias recibidas, para un promedio mensual de 46 correspondencias mensuales – equivalentes al 7.03 %

POR TIPO DE CORRESPONDENCIA	
Judiciales / Administrativas	6
Otras	551
Petición	86
Queja	1
Vacía	3
<b>TOTAL</b>	<b>647</b>





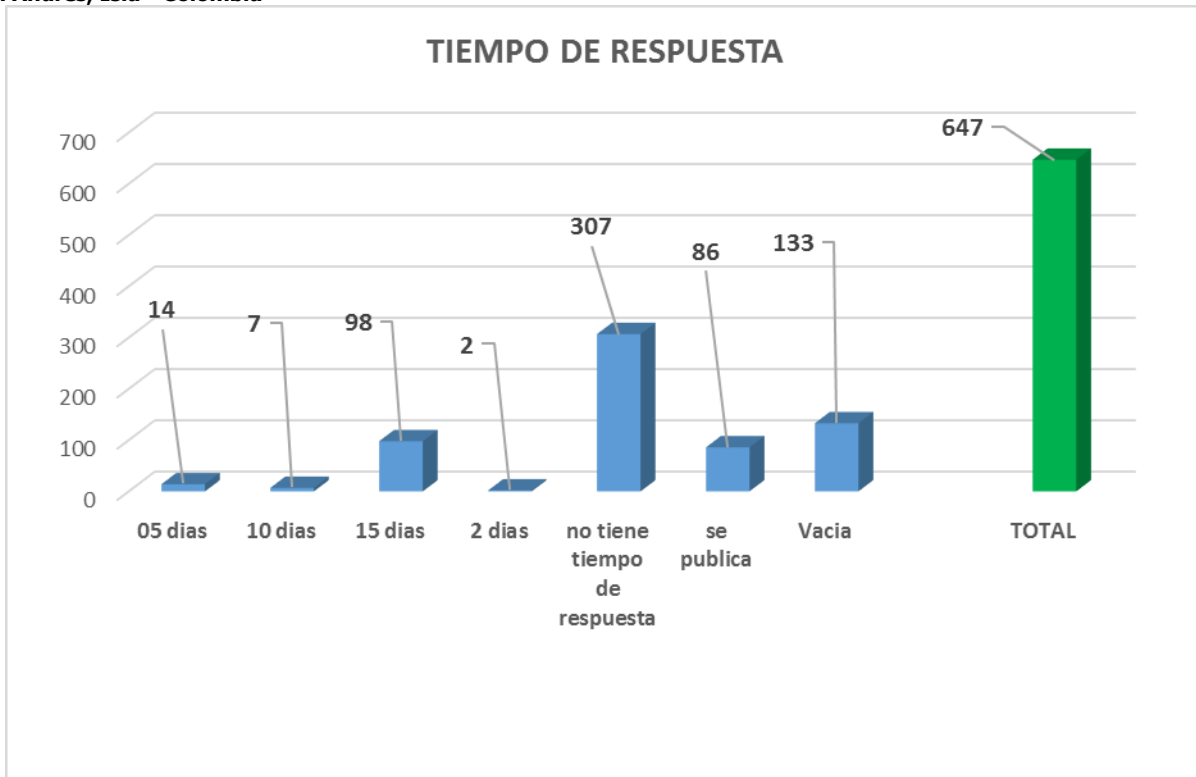
### Grafico No. 03

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 mayormente recibido fue Peticiones o Solicitudes u otros Documentos, llegando a un porcentaje del 85.16 % equivalente a 551 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 13.29 % equivalente a 86 correspondencias recibidas.
- Finalmente las demás tipos de documentos recibidos (Judiciales / Administrativas- Queja y vacia) suman el 1.55 % equivalente a un total de 10 tipos de documentos en las correspondencias recibidas

TIEMPO DE RESPUESTA	
05 días	14
10 días	7
15 días	98
2 días	2
no tiene tiempo de respuesta	307
se publica	86
Vacia	133
<b>TOTAL</b>	<b>647</b>

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



**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 correspondencia recibida que más se repite tuvo para tiempo de respuesta fue **“No Tiene Tiempo de Respuesta”**, presentándose un numero 307 peticiones, equivalente al 47.45 %
- Que la petición o correspondencia recibida que en segundo lugar tuvo como tiempo de respuesta **“Vacías”**, presentándose un numero 133 Comunicaciones, equivalente al 20.56 %
- Que la petición o correspondencia recibida que en Tercer lugar tuvo como tiempo de respuesta **“15 días”**, presentándose un numero 98 peticiones, equivalente al 15.15 %
- Los demás relacionados con tiempos de respuesta -02, 05, 10, y se publica- suman en total 109 correspondencia equivalente a 16.84%

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

TIPO DE CLIENTE	
Ciudadano	140
Egresado	5
Empresa o Gremio Económico	31
Entes de Control	21
Estudiante	85
Funcionario de INFOTEP	11
Fundaciones/Cooperativas/ONG	7
Instituciones/Entidad Pública	265
Otro ¿Cuál?	37
Proveedor de Servicios, Bienes u Obras (contratista)	28
Vacias	17
<b>TOTAL</b>	<b>647</b>

### Grafico No. 05

Como podemos apreciar, en la Gráfica No. 05- denominada Correspondencia Recibida x Tipo de Cliente, se evidencio lo siguiente:

- Que los solicitantes o clientes que mayor número de solicitudes o comunicaciones son Instituciones/Entidad Pública en un **40.96 %** equivalente a **265** solicitudes o comunicaciones recibidas.
- Que los solicitantes que ocupan el Segundo lugar en número de solicitudes o comunicaciones son las de Ciudadanos en un **21.64 %** equivalente a **140** solicitudes o comunicaciones recibidas.
- Que los solicitantes que ocupan el Tercer lugar en número de solicitudes o comunicaciones son de los Estudiantes en un **13.14 %**, equivalente a **85** solicitudes o comunicaciones recibidas.

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

### MEJORAS EVIDENCIADAS:

Se pudo observar que del total de solicitudes (PQRS) recibidas en el periodo analizado (647)- se informa verbalmente que 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.

Sin embargo se pudo evidenciar que no existe trazabilidad de las respuestas en lo corrido de la vigencia 2019

FECHA Y HORA DE ENTREGA A DEPENDENCIA	FUNCIONARIO QUE RECIBE CORRESPONDENCIA	Nº RADICADO DE SALIDA	FECHA DE SALIDA
05/02/2019	Martha fox	58	feb-19
11/02/2019	Cindy Mendoza	39	07-feb
13/02/2019	Cindy Mendoza	55	15 de febr

En el formato recibido – consolidado de la gestión de las PQRS, solo se evidencia trazabilidad a 03 correspondencias recibidas con fechas respuestas.

Realizada la visita al puesto o espacio de la ventanilla única – se pudo evidenciar – que existen dos libros de registro uno para correspondencia recibida y otro para correspondencia enviada.

Se evidencio que no se viene realizando la actualización de la matriz o archivo Excel de Correspondencia recibida en canto al control de correspondencia con su respectivo Radicado de Salida. Situación que denota alto nivel de riesgo de incumplimiento de los plazos establecidos por ley 1755 de 2015.

Finalmente al cierre del año 2019- se tuvo conocimiento de la existencia de la actualización de la herramienta o aplicativo en línea a través de la página web [www.infotepsai.edu.co](http://www.infotepsai.edu.co) el manejo de PQRS – del cual se realizó una socialización de la herramienta y está pendiente el proceso de implementación definiendo el trámite interno para respuesta, seguimiento, monitoreo y evaluación.

### RECOMENDACIONES

Definir un Procedimiento o instructivo para el responsable del manejo de Ventanilla Única - donde se establezca la obligatoriedad de registrar las comunicaciones recibidas en orden consecutivo y asignar fecha y número de documento de respuesta para todas las comunicaciones que tienen definidas tiempo de respuestas conforme la Ley 1755 de 2015.

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**Nit. 892.400.461-5**

**San Andrés, Isla - Colombia**

Garantizar la trazabilidad entre la correspondencia recibidas y aquella que da respuesta a dicha comunicación

Implementar el nuevo instrumento o herramienta para PQRS, del cual se realizó la socialización al cierre del año 2019, dejando las capacitaciones e inducciones a los diferentes roles requeridos.

Conforme lo anterior - Se recomienda que desde la Vicerectoría Administrativa se realice de forma periódica el seguimiento, control de respuestas de las comunicaciones y se adopten los ajustes necesarios.

Dar Importancia alta por parte de la Alta Dirección – al proceso que se viene llevando en la ventanilla Única – a través de la radicación, control, monitoreo y seguimiento de las comunicaciones.

*Original firmado.*

**ANDRES AVELINO MEZA VILLARREAL**

ASESOR DE CONTROL INTERNO.