

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia
San Andrés Islas, Agosto 09 de 2016

COMUNICADO -R/EI/OCI-1-0025-2016

PARA: SILVIA MONTOYA DUFFIS
Rectora -INFOTEP
San Andrés Islas

Asunto: INFORME EJECUTIVO PQRS

ELABORADO: Oficina de control Interno

PERIODO REPORTADO: Abril 05 de 2016 - Agosto 08 de 2016

Dentro de las estrategias de mejoramiento continuo desde la alta dirección se vienen adoptando controles internos en materia de registro permanente de la correspondencia recibida, así como la designación de persona responsable de atención a través de la ventanilla única.

A la fecha de hoy, aun se vienen manejando los registros de la correspondencia tanto recibida como enviadas de forma manual, situación que genera alto nivel de riesgo de pérdida de información y de trazabilidad de la misma. No obstante lo anterior, se cuenta con un software de correspondencia que se encuentra en proceso de implementación.

Por lo anteriormente expuesto, se procedió a revisar y tomar en cuenta lo existente en los libros de registro de correspondencia recibida y enviada, de la cual se logró extraer la siguiente información.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

RESUMEN:

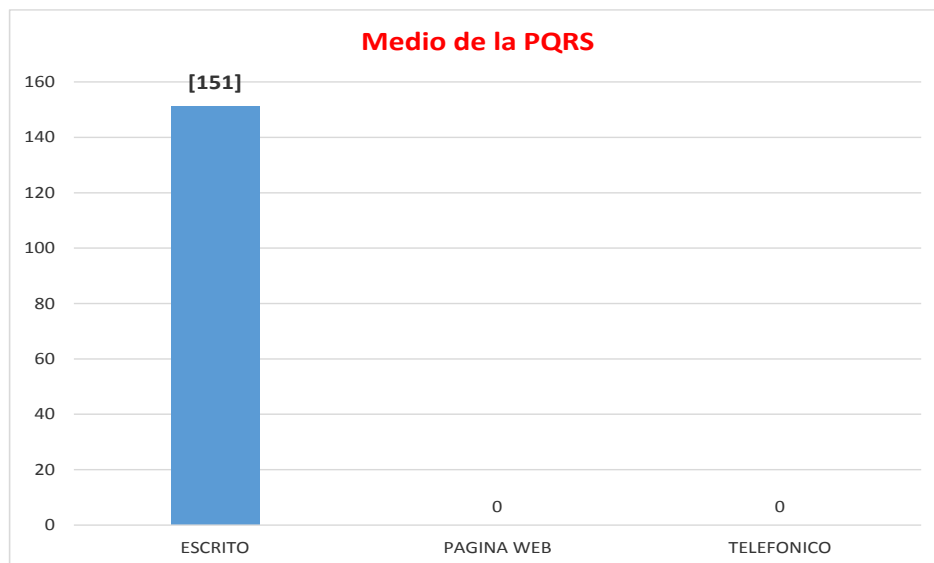
GESTION DE CORRESPONDENCIA		
ABRIL 05 DE 2016 / AGOSTO 08 DE 2016		
1	ACCION DE TUTELA	5
2	DERECHO DE PETICION	12
3	PROCESO DISCIPLINARIO	9
4	PROCESO RESPONSABILIDAD FISCAL	1
5	SOLICITUDES DE INFORMACION	6
6	PROCESO DE CONCILIACION	1
7	ACTA DE NOTIFICACION POR AVISO	2
8	ACTAS DE CONCILIACION	3
9	CONVENIO	4
10	NOTIFICACION RESOLUCION	6
11	RESPUESTAS A SOLICITUDES DE INFOTEP	6
12	SOLICITUD DE PRESTAMO DE AULAS Y SALONES	7
13	OTRAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS	89
TOTAL		151

CLASIFICACION DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

CLASIFICACION O TEMAS	DETALLE	No.	%
MEDIO DE RECIBO	ESCRITO	151	100%
	PAGINA WEB	0	0%
	TELEFONICO	0	0%

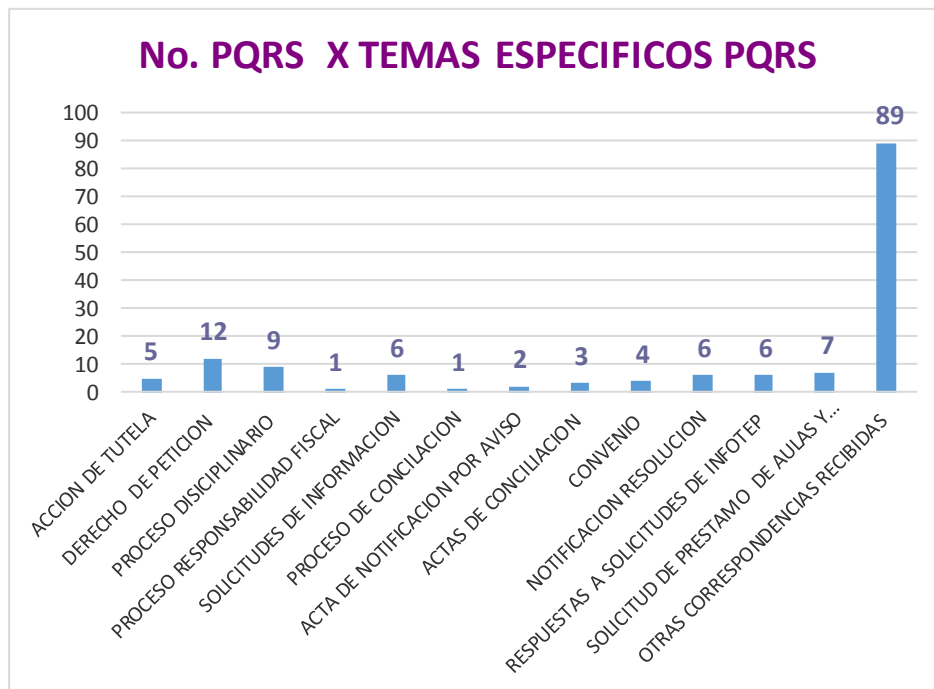
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Nit. 892.400.461-5
San Andrés, Isla - Colombia

ANALISIS DE LAS PQRS- RECIBIDAS AÑO 2016
(Abril 05 - Agosto 08 de 2016)



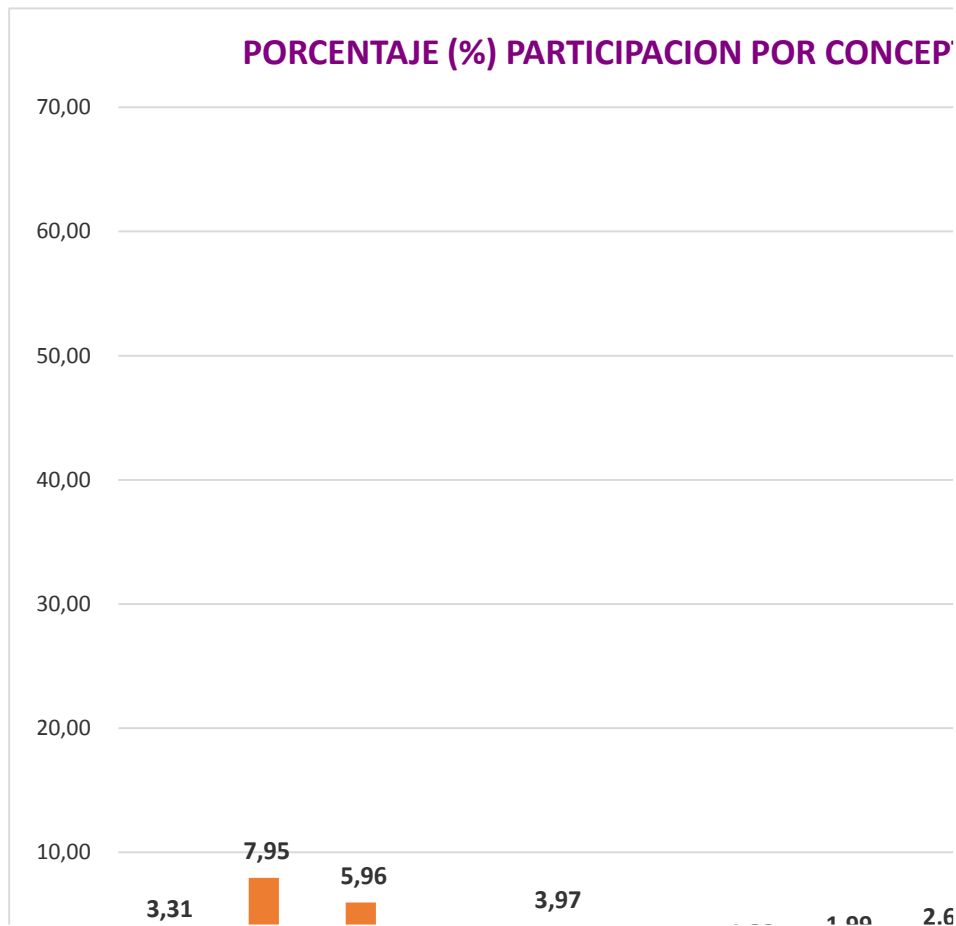
El 100% de las PQRS fueron presentadas por medio escrito y radicadas en la Institución, lo cual equivale a 151 PQRS recibidas en el periodo de la referencia.

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



Se pudo establecer que a la fecha corte del presente informe Agosto 08 de 2016 (Abril 05 -Agosto 08 de 2016) el siguiente comportamiento porcentual de las PQRS recibidas y tramitadas por nuestra institución

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



ACCION DE TUTELA	3,31 %
DERECHO DE PETICION	7,95 %
PROCESO DISCIPLINARIO	5,96 %
PROCESO RESPONSABILIDAD FISCAL	0,66 %
SOLICITUDES DE INFORMACION	3,97 %
PROCESO DE CONCILIACION	0,66 %
ACTA DE NOTIFICACION POR AVISO	1,32 %
ACTAS DE CONCILIACION	1,99 %
CONVENIO	2,65 %
NOTIFICACION RESOLUCION	3,97 %
RESPUESTAS A SOLICITUDES DE INFOTEP	3,97 %
SOLICITUD DE PRESTAMO DE AULAS Y SALONES	4,64 %
OTRAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS	58,94 %
TOTAL	100 %

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

Lo anterior arroja que el mayor número de correspondencia (PQRS) se encuentran clasificadas dentro del tema específico de:

- ***“Otras Correspondencias Recibidas”*** con un 58.94 % de participación dentro del total de PQRS recibidas (151)

Le siguen en su orden las relacionadas con:

- ***“Derecho de petición”*** con un porcentaje del 7.95% del total de las PQRS recibidas, lo cual equivale a 12 Derechos de petición Recibidos en el periodo analizado.
- ***“Proceso Disciplinario”*** con un porcentaje del 5.96% del total de PQRS recibidas, lo cual equivale a 09 Correspondencias recibidas con temas relacionados a proceso Disciplinarios.
- ***“Solicitud de préstamo de aulas y salones”***, con un porcentaje del 4.64% del total de PQRS recibidas, lo cual equivale a 07 correspondencias recibidas con temas relacionados con solicitudes de préstamos de aulas y salones.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

Nit. 892.400.461-5

San Andrés, Isla - Colombia

- **“Acción de Tutela”** con un porcentaje del 3.31% del total de PQRS recibidas, lo cual equivale a 05 correspondencia recibidas en este tema Especio dentro del periodo del presente informe

Las PQRS, fueron resueltas por la institucion, a enviando respuesta escrita a los peticionarios, según correspondian las solicitudes.

RECOMENDACIONES DEL PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE CONTROL INTERNO:

- No obstante se consolido el presente informe, se hace necesario centralizar el proceso de recibo y entrega de correspondencia (Tutelas, Derechos de peticion, Etc) toda v ez que no existe un archivo unificado de respuestas de correspondencia (PQRS) que se pueda conciliar o cruzar con las solicitudes recibidas.
- Motivar a los Estudiantes y comunidad academica, a hacer uso del derecho de presentar PQRS.
- Socializar al Interior de la Institucion y a los Dueños de Procesos de lo importante de las PQRS, para el mejoramiento Continuo.
- Mejorar o adecuar el sitio denominado la Urna- para la presentacion de quejas y reclamos.
- Conforme al Proyecto Gobierno en Linea- Asignar los recursos necesarios para realizar los tramites de Quejas y Reclamos a Traves de Pagina Web.
- Implementacion del Software de Correspondencia.

SIN OTRO PARTICULAR

ANDRES A.MEZA VILLARREAL
PROFESIONAL UNIVERSITARIO - CONTORL INTERNO.