

**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:** **ENERO A JUNIO 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 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.

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**Nit. 892.400.461-5**

**San Andrés, Isla - Colombia**

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:

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.

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**Nit. 892.400.461-5**

**San Andrés, Isla - Colombia**

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 Julio 05 de 2018.

## **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 Primer Semestre del año o Vigencia 2018.

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

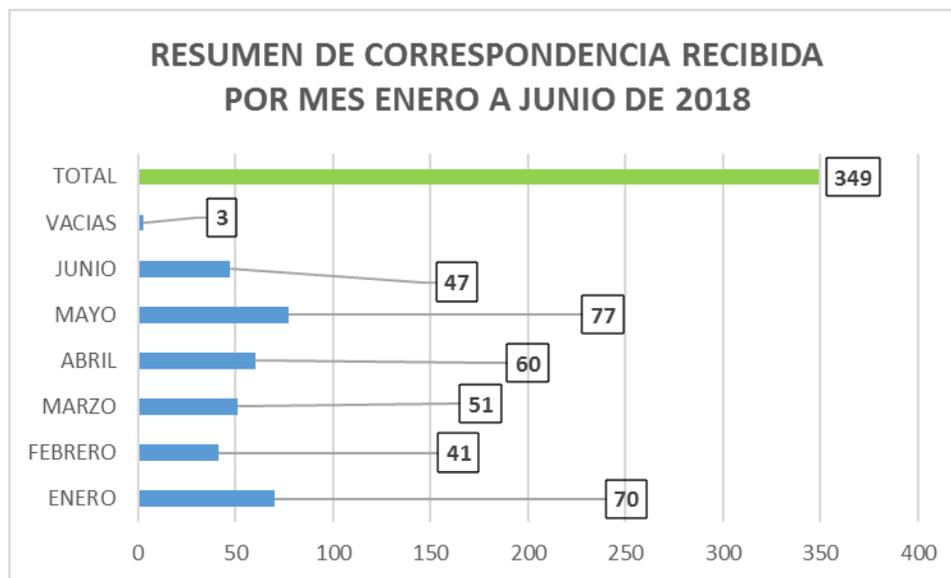
**EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP”, cuenta y pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.**

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 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 ai.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 PQRSD, mediante impresión de la misma Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.

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

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:**



**Grafico No. 01**

Como se puede observar en el grafico No. 01, El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP” evidencia en sus registros o soportes de la gestión de PQRS, un total de 349 correspondencia **Recibidas**, clasificadas por mes como se indica a continuación.

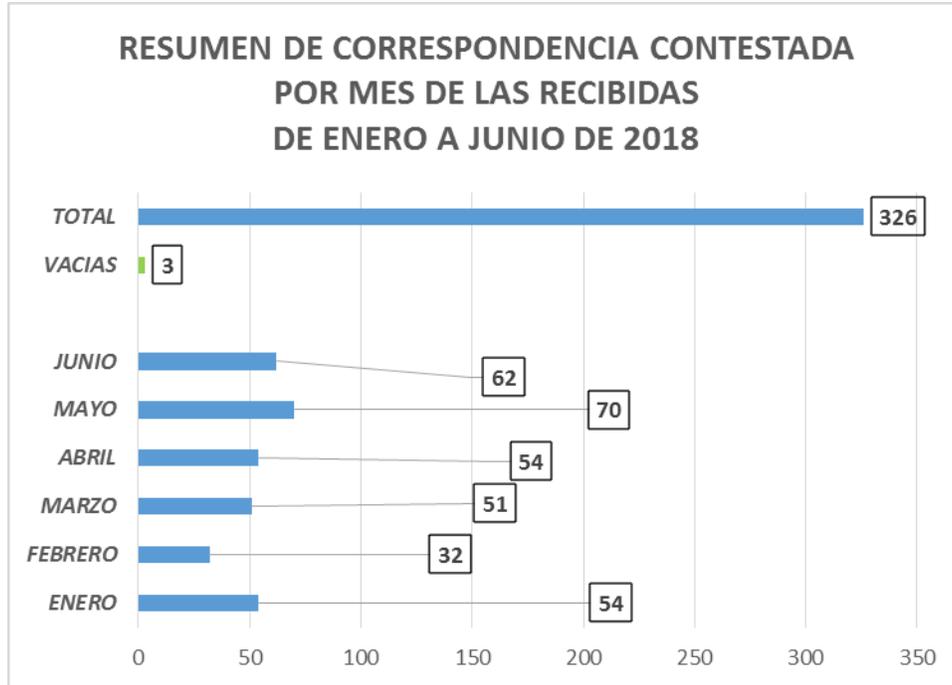
**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**  
**Nit. 892.400.461-5**  
**San Andrés, Isla - Colombia**

<b>RESUMEN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR MES</b>		
<b>ENERO A JUNIO DE 2018</b>		
ENERO	<b>70</b>	<b>20,06</b>
FEBRERO	<b>41</b>	<b>11,75</b>
MARZO	<b>51</b>	<b>14,61</b>
ABRIL	<b>60</b>	<b>17,19</b>
MAYO	<b>77</b>	<b>22,06</b>
JUNIO	<b>47</b>	<b>13,47</b>
VACIAS	<b>3</b>	<b>0,86</b>
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>	<b>100,00</b>

Dentro del cual el mes con mayor número de correspondencias **Recibidas** es el mes de mayo de 2018, con 77, equivalente al **22.06%**.

El mes con el menor Número de correspondencia **recibida** es el mes de Febrero de 2018, con un total de 41 equivalente al **11.75%**

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



**Grafico No. 02**

Como se puede observar en el grafico No. 02, El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP” evidencia en sus registros o soportes de la gestión de PQRS, un total de 326 correspondencia **Contestadas**, clasificadas por mes como se indica a continuación.

<b>RESUMEN DE CORRESPONDENCIA CONTESTADA POR MES DE LAS RECIBIDAS DE ENERO A JUNIO DE 2018</b>	
<b>ENERO A JUNIO DE 2018</b>	
ENERO	<b>54</b>
FEBRERO	<b>32</b>
MARZO	<b>51</b>
ABRIL	<b>54</b>
MAYO	<b>70</b>
JUNIO	<b>62</b>

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

VACIAS	3
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>

Dentro del cual el mes con mayor número de correspondencias **Contestadas** es el mes de mayo de 2018, con 70, equivalente al 21.47%.

El mes con el menor Número de correspondencia **Contestado** es el mes de Febrero de 2018, con un total de 32 equivalente al 9.82%

### MEDIO DE RECEPCION:

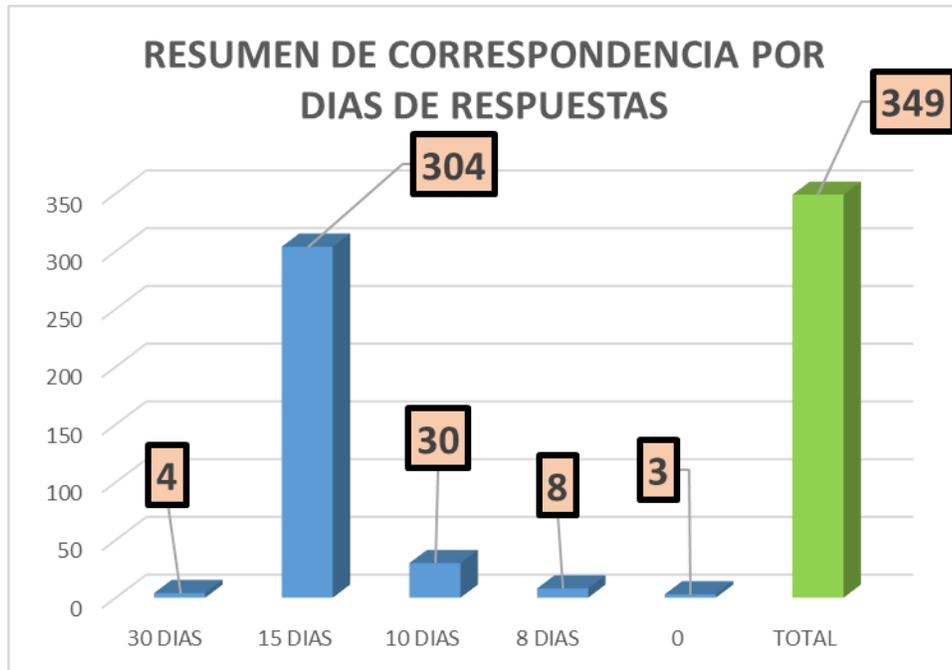
Aunque no se pudo establecer, mediante los archivos recibidos, el medio de recepción de las correspondencia, se informó al profesional de Control Interno, que en la totalidad de la correspondencia recibida fue por medio escrito.

### Grafico No. 02

Como se puede evidenciar en el grafico No. 02, los medios de recepción de PQRS, más utilizados por las personas, particulares y partes interesadas corresponden a los siguientes:

Estadísticas PQRS X MEDIO DE RECEPCIÓN	
MEDIO DE RECEPCION	Estadísticas PQRS X MEDIO DE RECEPCIÓN
PRESENCIAL	326
CORREO ELECTRONICO	0
VIA TELEFONICA	0
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>

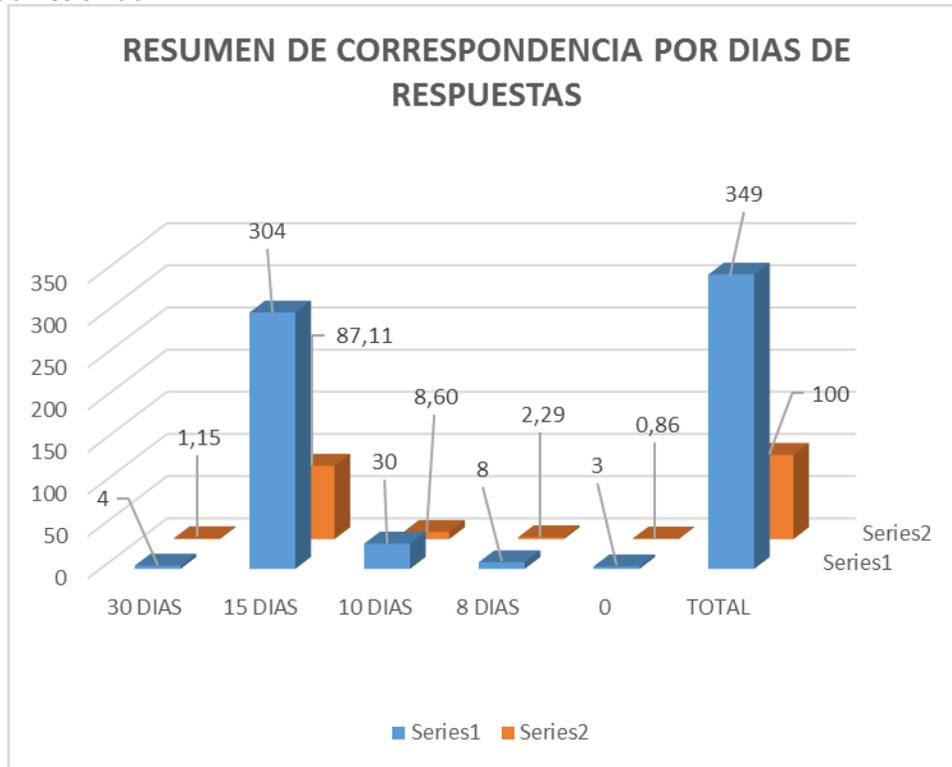
- **Presencial:** a través del medio de recepción presencial, se recibieron durante el periodo analizado Enero a Junio de 2018, un total de 326 correspondencia, equivalente al 100 % del total.



**Grafico No 03**

Como podemos observar – durante el periodo analizado se respondieron 349 correspondencias recibidas, clasificadas por días de respuestas así:

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



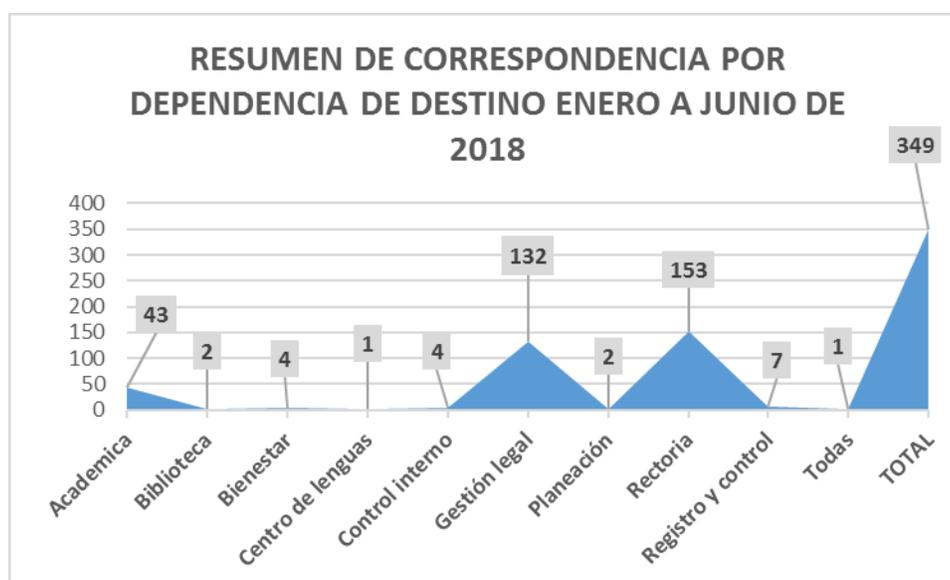
**Grafico No. 4**

<b>RESUMEN DE CORRESPONDENCIA POR DIAS DE RESPUESTAS</b>		
<b>ENERO A JUNIO DE 2018</b>		
<b>30 DIAS</b>	<b>4</b>	<b>1,15</b>
<b>15 DIAS</b>	<b>304</b>	<b>87,11</b>
<b>10 DIAS</b>	<b>30</b>	<b>8,60</b>
<b>8 DIAS</b>	<b>8</b>	<b>2,29</b>
<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0,86</b>
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>	<b>100</b>

Como podemos observar en la grafica 3 y 4, la correspondencia contestada por la institución- según el numero de día de respuesta, se pudo evidenciar que las peticiones de 15 días ocuparon primer lugar- contestando durante el periodo 304, correspondencia dentro de los 15 días – equivalente al 87.11%

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

<b>RESUMEN DE CORRESPONDENCIA POR DEPENDENCIA DE DESTINO</b>		<b>%</b>
<b>ENERO A JUNIO DE 2018</b>		
<i>Academica</i>	<b>43</b>	<b>12,3</b>
<i>Biblioteca</i>	<b>2</b>	<b>0,57</b>
<i>Bienestar</i>	<b>4</b>	<b>1,15</b>
<i>Centro de lenguas</i>	<b>1</b>	<b>0,29</b>
<i>Control interno</i>	<b>4</b>	<b>1,15</b>
<i>Gestión legal</i>	<b>132</b>	<b>37,8</b>
<i>Planeación</i>	<b>2</b>	<b>0,57</b>
<i>Rectoría</i>	<b>153</b>	<b>43,8</b>
<i>Registro y control</i>	<b>7</b>	<b>2,01</b>
<i>Todas</i>	<b>1</b>	<b>0,29</b>
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>	<b>100</b>



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

Gestión legal y Rectoría ocupan el mayor número o porcentaje de correspondencia recibida - con un numero definido así

- Rectoría con un total de 153, equivalente al 43.08%
- Gestión legal con un total de 132 equivalente al 37.80%

### **MEJORAS EVIDENCIADAS:**

Se pudo observar que del total de solicitudes (PQRS) recibidas en el periodo analizado (349) 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, toda vez que para el periodo analizado – se tuvo que pedir al proveedor de la herramienta a través del jefe de sistemas – el reporte de o informes en excell – para generar el informe de ley – que debe hacer control interno en cada semestre. Recordemos que mensualmente la vice administrativa debe realizar informe de PQRS.

**ANDRES AVELINO MEZA VILLARREAL**  
ASESOR DE CONTROL INTERNO.



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**Nit. 892.400.461-5**

**San Andrés, Isla - Colombia**