

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PRIMER TRIMESTRE 2018

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del INFOTEP durante el periodo comprendido entre el 1° de Enero y el 31 de Marzo de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición. También se efectúa un análisis comparativo con trimestres anteriores y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. De igual manera se señalan los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos.

Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones.

De otra parte, se relacionan las PQRSD que se trasladan a otras entidades por competencia y el reporte estadístico del servicio prestado a través del chat institucional como herramienta de orientación.

Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor del Departamento.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email:** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

El INFOTEP cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

☐☐ **Canal Electrónico:** Es el medio dispuestos por El INFOTEP, a través del cual se pueden formular las PQRSD, utilizando el chat institucional disponible en el Espacio Virtual.

☐☐ **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico de P.Q.R.S.D. dispuesto en la página web, buzón de sugerencias y fax.

☐☐ **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

☐☐ **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el área de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Solicitud de Información: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

TRIMESTRE ENERO – MARZO 2018

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia (PQRSD), recibida en el INFOTEP, se encuentra reglamentada mediante la Resolución [341 del 13 de Noviembre del 2014](#) . Aquí se define, el Comité de Quejas y Reclamos y la instalación del buzón de sugerencias y los términos para responder o resolver las PQRS.

Se presenta el informe trimestral de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano, con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Entidad. Así mismo, se refleja información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento Al Sistema de Atención al Ciudadano.

Para el trimestre de Enero, Febrero y Marzo de 2018 se recibieron 12 solicitudes en total. De las cuales se le ha dado respuesta a todas las solicitudes en su tiempo.

Con el propósito de identificar, y contar con un contexto puntual de las solicitudes planteadas por los ciudadanos, en la siguiente tabla se enuncia el movimiento numérico durante el primer trimestre en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia emitidas por todos los usuarios de la institución.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

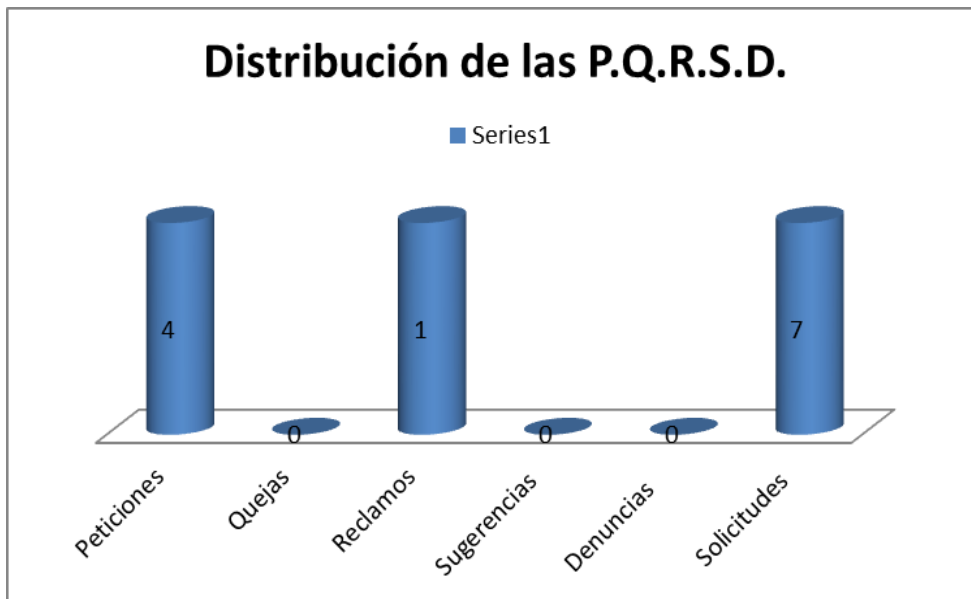
Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

<i>Tipo de Solicitud</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Peticiones	4	33,4%
Quejas	0	0%
Reclamos	1	8.3%
Sugerencias	0	0
Denuncias	0	0
<i>Solicitudes</i>	7	58.3%
<i>Total</i>	12	100%



Como se observa en la gráfica se recibieron 4 peticiones, 1 reclamo y 7 solicitudes para un total de 12 requerimientos en el primer trimestre de Enero a Marzo de 2018.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

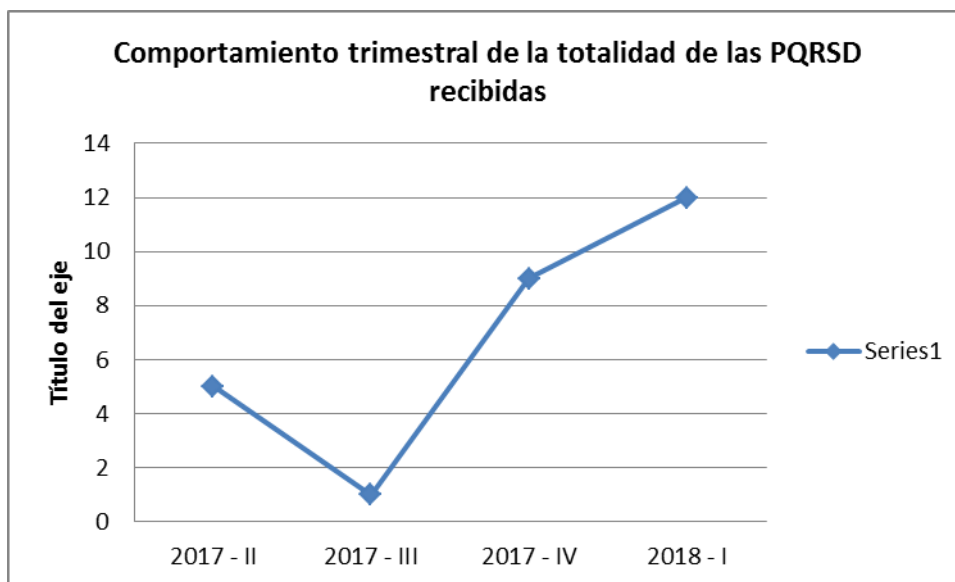
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES

<i>Trimestre</i>	<i>Solicitud</i>	<i>Porcentaje</i>
2017 – II	5	18.5
2017 - III	1	3.7
2017 – IV	9	33.4
2018 – I	12	44.4
Total	27	100%



Comparando los datos históricos del segundo y tercer trimestre de 2017 frente al primer trimestre de 2018, se evidencia un aumento en el número de PQRSD recibidas en la entidad. Esto debido a las capacitaciones que se han venido realizando a los diferentes usuarios (Docentes- Estudiantes y Personal Administrativos) de la entidad. Es decir tienen más acceso al área de atención al ciudadano, pero es necesario mejorar nuestros servicios para minimizar las P.Q.R.S.D en la entidad.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

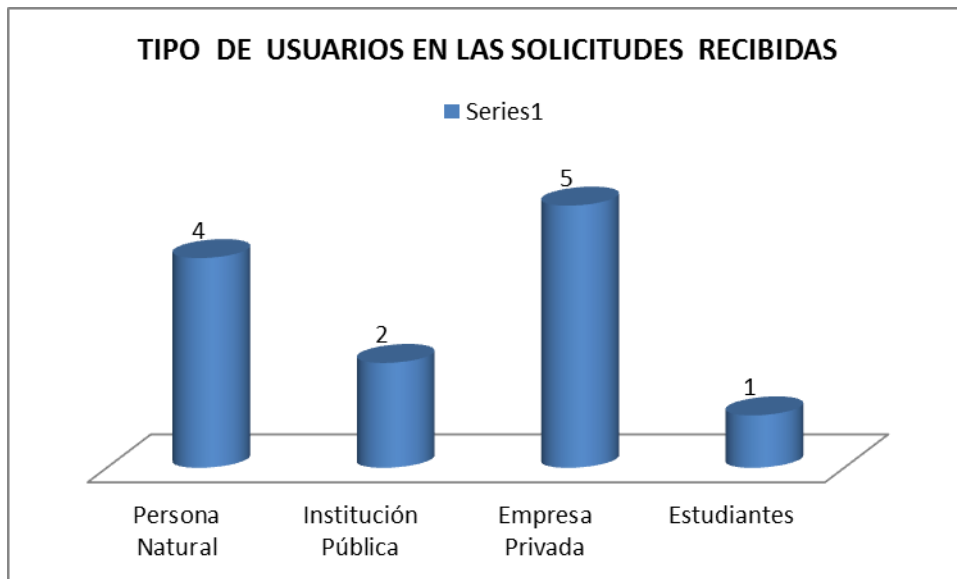
Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

TIPO DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de 12 solicitudes: 4 fue realizada por Persona Natural, 2 por Empresa Privada y 5 fueron realizadas por Instituciones Públicas Y 1 solicitud por un estudiante. El 100% se le ha dado trámite. Las otras dos se encuentran en trámite.

<i>Usuarios</i>	<i>Solicitud</i>	<i>Porcentaje</i>
Persona Natural	4	33.33
Institución Pública	2	16.67
Empresa Privada	5	41.67
Estudiantes	1	8.33
Total	12	100%



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

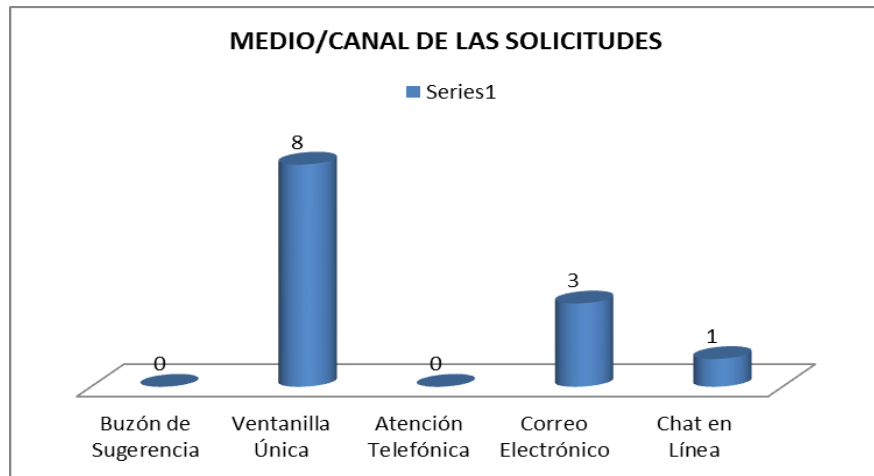
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

TABULACION SEGÚN EL MEDIO/CANAL DE LAS SOLICITUDES REALIZADAS

<i>Medio / Canal</i>	<i>Solicitud</i>	<i>Porcentaje</i>
Buzón de Sugerencia	0	0%
Ventanilla Única	8	67%
Atención Telefónica	0	0%
Correo Electrónico	3	25%
Chat en Línea	1	8
Total	1	100%



Esta gráfica arroja que actualmente el canal de ventanilla única y el canal virtual son los más usados por los Usuarios para realizar sus solicitudes, en estos momentos se está realizando la gestión para la atención telefónica para todos los usuarios.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

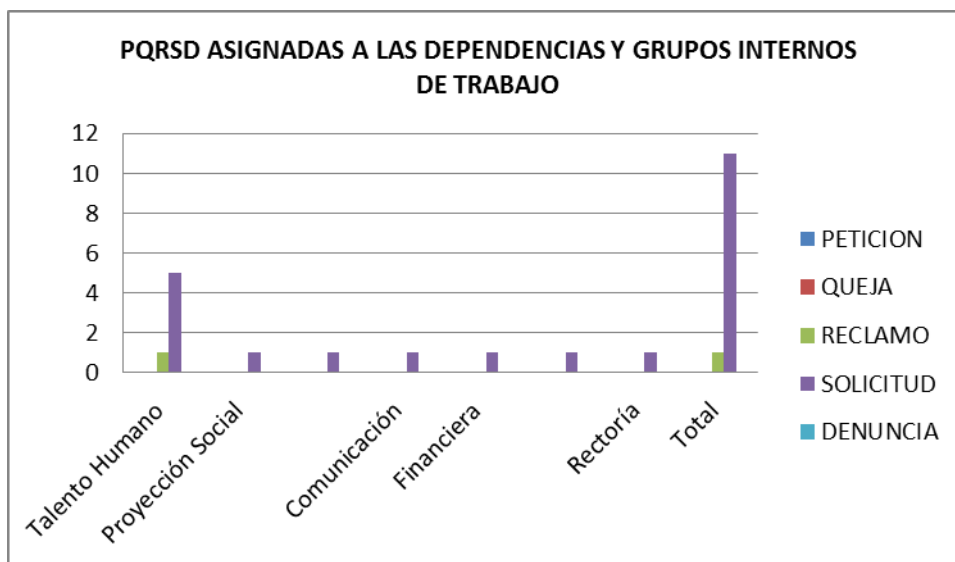
Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

A continuación se detalla el total de peticiones radicadas y asignadas a las dependencias del INFOTEP durante el trimestre analizado, discriminadas por modalidad de petición.

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	DENUNCIA	PORCENTAJE
Talento Humano			1	5		50%
Proyección Social				1		8.4%
Admisión Registro y Control				1		8.4%
Comunicación				1		8.4%
Financiera				1		8.4%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera				1		8.4%
Rectoría			1			8.4%
Total			2	10		100%



LILIBETH CUELLO CUELLO
Apoyo al Proceso de Atención al Ciudadano

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



Certificados en Calidad