

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**TERCER TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE 2018**

**LILIBETH CUELLO**

**APOYO AL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO**

**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](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto: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 Julio y el 30 de Septiembre 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.



**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](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto: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.



**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](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto: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](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE 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 Julio, agosto y septiembre de 2018 se recibieron 11 solicitudes en total. De las cuales se le ha dado respuesta a 10 de las solicitudes. Y de las cuales 1 no se han contestado, se solicitó prorroga para su debida respuesta.

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 tercer trimestre en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia emitidas por todos los usuarios de la institución.



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

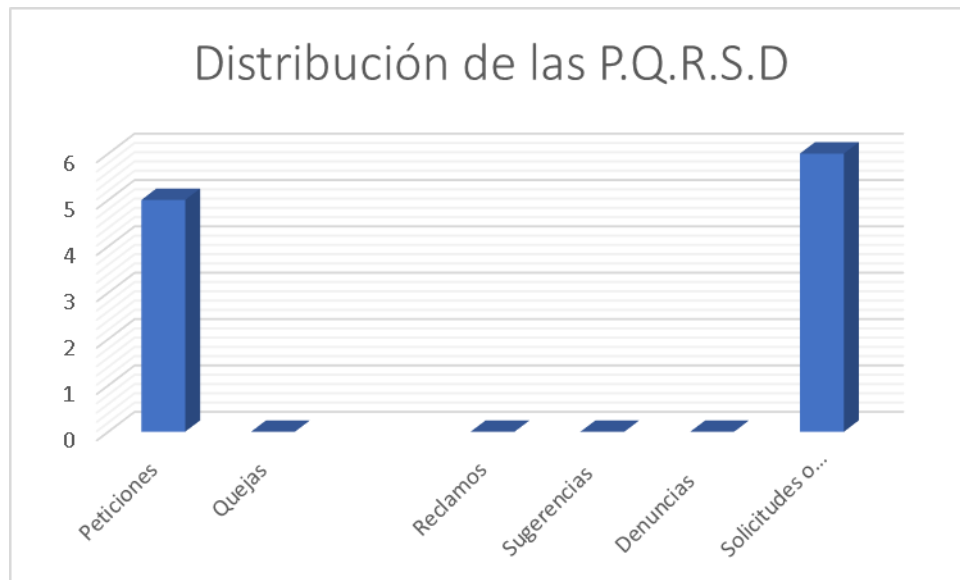
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto: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	5	55%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	00%
Sugerencias	0	0
Denuncias	0	0
<i>Solicitudes o requerimientos</i>	6	45%
<i>Total</i>	11	100%



Como se observa en la gráfica se recibieron 5 peticiones, y 6 solicitudes Y/O requerimiento para un total de 11 requerimientos en el tercer trimestre de Julio a Septiembre de 2018.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

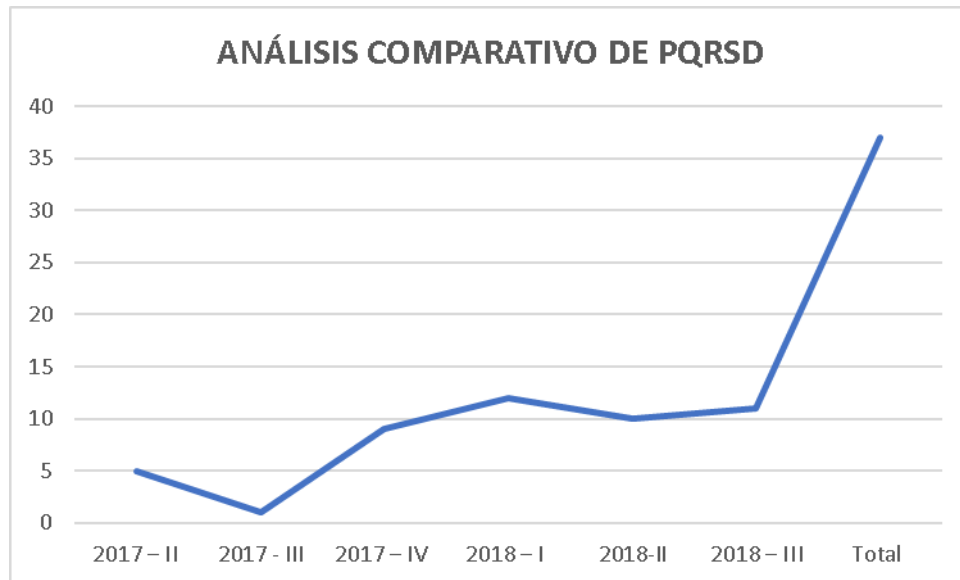
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto: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	10%
2017 - III	1	2%
2017 – IV	9	19%
2018 – I	12	25%
2018-II	10	21%
2018 – III	11	23%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>



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](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

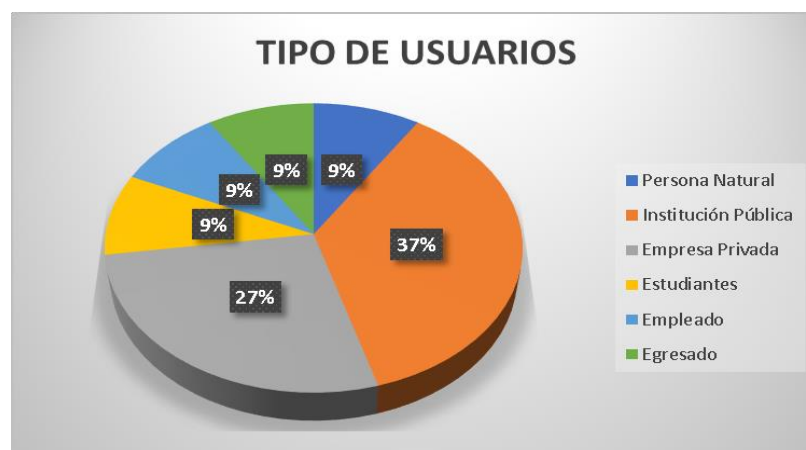


Comparando los datos históricos del año 2017 frente al primer, segundo y tercer trimestre de 2018, se evidencia un aumento en el número de PQRSD recibidas en el primer trimestre y a la vez un descenso en el segundo trimestre del año 2018. Esto debido a las capacitaciones que se han venido realizando 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.

### TIPO DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de 11 solicitudes: 1 fue realizada por Persona Natural, 3 por Empresa Privada y 4 fueron realizadas por Instituciones Públicas, 1solicitud de un egresado Y 1 solicitud por un estudiante. El 99% se le ha dado trámite. 1 se encuentra en trámite.

<i>Usuarios</i>	<i>Solicitud</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Persona Natural</b>	1	9%
<b>Institución Pública</b>	4	37%
<b>Empresa Privada</b>	3	27%
<b>Estudiantes</b>	1	9%
<b>Empleado</b>	1	9%
<b>Egresado</b>	1	9%
<b>Total</b>	11	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

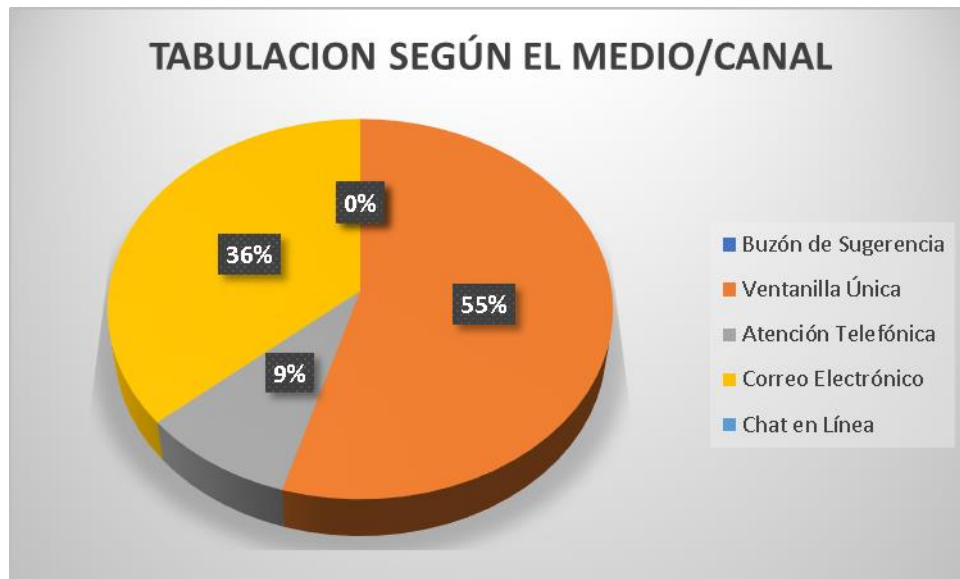
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



### TABULACION SEGÚN EL MEDIO/CANAL DE LAS SOLICITUDES REALIZADAS

<i>Medio / Canal</i>	<i>Solicitud Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Buzón de Sugerencia	0	0%
Ventanilla Única	6	55%
Atención Telefónica	1	9%
Correo Electrónico	4	36%
Chat en Línea	0	0
Total	11	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

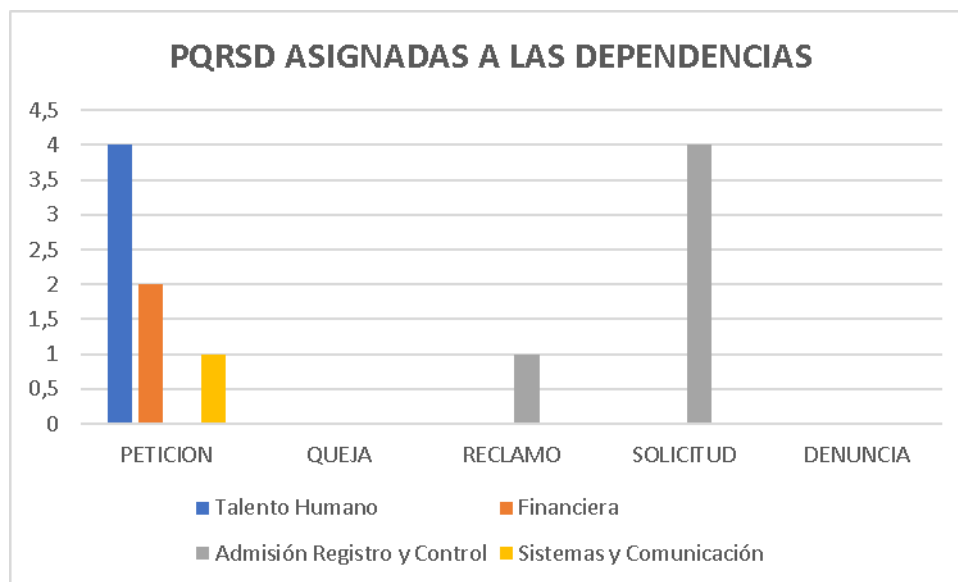
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## PQRS 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
Talento Humano	4	0	0	0	0
Financiera	2	0	0	0	0
Admisión Registro y Control	0	0	1	4	0
Sistemas y Comunicación	1	0	0	0	0
Total	6	0	1	4	0



**ORIGINAL FIRMADO**  
**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](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia