

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
“INFOTEP”
SAN JUAN DEL CESAR- GUAJIRA**

REUNIÓN COMITÉ PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQR

ACTA No.003

Fecha: *San Juan del Cesar – La Guajira, 10 de abril de 2012*

Hora: 4:30:00 a 5:30 pm

Lugar: Oficina de Bienestar Universitario

Asistentes: Aixa Díaz Mendoza – Jefe Bienestar Universitario, Ena Gutiérrez – Representante de Archivo, María Margarita Daza Maestre – Psicóloga, Lineth Brito – Asesor Jurídico, Carmen Herrera – Control Interno

Invitados: No hubo asistencia.

Orden del día:

- 1.. *Oración al Creador,*
2. *Llamado a lista y verificación del quórum*
3. *Socialización del motivo de la reunión, lectura de oficio – BU – 260 – 040*
4. *Consideraciones y fundamento de la sesión: De acuerdo con lo ordenado en la resolución No.184 de 2009, ejecución del procedimiento PQR propio de la gestión que desarrolla la oficina de Bienestar universitario.*
 1. *Apertura del Buzón de sugerencias y observación de Peticiones Quejas y Reclamos*
 - . *Concertación de estrategias para la intervención de cada caso*
 2. *Proposiciones y varios*
 3. *Conclusiones*
 4. *Cierre de la sesión y convocatoria para la próxima reunión*

Ausentes: *Representante de Talento Humano*

DESARROLLO: se dio inicio a la reunión con la oración al creador, luego se llamó a lista y se verificó el quorum, se socializó por parte de la jefe de Bienestar U. el motivo de la reunión dando lectura al oficio 040 y complementando con información, por parte de la Jefe de control interno, respecto al procedimiento PQR del Infotep, fue considerada la resolución No.184 de 9 de noviembre de 2009, como fuente reguladora interna para la

ejecución del procedimiento PQR. Una vez desarrollados los puntos anteriores el comité PQR prosiguió a la apertura del Buzón de Sugerencias, esta acción fue realizada por la Jefe de Bienestar universitario con el apoyo de Control y Registro, quienes hicieron el conteo y dieron a conocer ante los presentes la siguiente información: existencia de 10 escritos, 3 papeles en blanco 1 con mensaje irrespetuoso y grotesco, 6 con mensajes que describían las siguientes peticiones quejas y reclamos:

1. Se solicita mejorar el aseo en la institución pues da vergüenza con muchas personas que la visitan
2. Queja por trato grosero por parte del personal de oficinas del instituto, especifican a registro y control
3. Estudiantes de minería solicitan uniformes
4. Solicitud de información a cerca del proceso de carnetización
5. Solicitan que vuelva la anterior jefe de bienestar Martha Daza
6. Estudiante de 4to semestre de minería se queja por la ineficiencia de Daniel Dávila coordinador de sistema en que las notas nunca están a tiempo ya que es difícil que este presente e esta ocupado, solicitan mas empeño de su parte.
7. Estudiantes de agropecuaria presentan queja del docente Juancito de topografía ya que no sube las notas al sistema por que no le habían cancelado su salario. Exponen que a las puertas de las nuevas matriculas aún no tienen nota y no pueden repetir esta materia ya que ellos cumplieron con ella y solo falta que suban la nota.
8. El mismo grupo de agropecuaria solicita que se tenga mas en cuenta a este programa ya que parece que no perteneciera al Instituto, pues si ha presupuesto para obras se debe pensar primero en adecuar la granja de Infotep.

Una vez conocida la información que guardaban los documentos del Buzón de sugerencias el comité procedió a sugerir estrategias para la intervención de los casos específico, de este modo se concertaron las siguientes:

1. Para mejorar el aseo de la institución se remitirá oficio a talento humano donde se describe la queja y se le sugiere su intervención para dicho caso, además se le recomienda que los funcionarios de servicio general mejoren su presentación personal, especialmente no traer tocas ni pañoletas en la cabeza, hacer uso del uniforme, eso mejorara su presentación.
2. En cuanto a la queja de tipo administrativo, con relación a mejorar el trato con los clientes, se enviara un oficio a esta jefatura haciendo la recomendación en este sentido a fin de que implementar nuevas estrategias comunicativas y prestar un servicio con calidad a los usuarios.

3. En relación a la sugerencia de estudiantes de minería para que se los asigne uniforme, se recomienda publicar anuncios en carteleras donde se de a conocer la autonomía y responsabilidad que tiene los estudiantes para definir la utilización de un uniforme que los caracterice como miembros del programa y del semestre a que corresponden. Tener en cuenta que en bienestar se escucha sus quejas
4. En lo concerniente a solicitud de información a cerca de la carnetización, el equipo de trabajo de bienestar se encuentra desarrollando esta actividad desde el mes de marzo, no obstante ha sido un proceso lento debido a la falta de herramientas (cámara fotografía y rol específico de fotógrafo que se dedique solo a este fin). Aproximadamente a finales de abril concluirá dicho proceso. Para responder a esta queja se hará público en carteleras la justificación de la lentitud en el proceso.
5. En cuanto a la solicitud - que vuelva la anterior jefa de bienestar -, se contara – en la oficina de bienestar – con la plena disposición de otorgar la información necesaria para alcanzar los niveles de comprensión necesarios para la adaptación a los cambios y lineamientos de la institución.
6. En relación a la queja de estudiante de 4to semestre de minería, se atenderá a través de la remisión de oficio a la vicerrectoría académica donde se recomienda mayor efectividad en los procesos sistémicos de notas lo cual se reflejara en el mejoramiento de esta problemática.
7. La situación de las notas de estudiantes de agropecuaria fue solucionada al final del periodo académico vigencia pasada, sin embargo se enviara un oficio a la coordinación académica con el objeto de tomar acciones frente a estas actitudes (docentes) de negociación con estudiantes mediante la coerción de las notas.
8. En relación a la queja a cerca de prestar mayor atención a la granja experimental, se dará a conocer públicamente – carteleras medio radial – que próximamente se suscribirá un convenio interinstitucional de cooperación académica, técnico y científico con la asociación de egresados cuyo objetivo esta dirigido a la puesta en marcha de la granja experimental.

Durante el punto de proposiciones y varios el asesor jurídico propuso, aprovechar la oportunidad de la queja presentada por mal servicio de aseo en la institución, mejorar además la imagen del personal de servicios generales recomendando el no uso de tocas o pañoletas en la cabeza, y usar el respectivo uniforme con su gorro.

Las conclusiones de la reunión coincidieron en que la mejor manera de dar respuesta a las peticiones quejas y reclamos de los usuarios es

establecer una comunicación abierta con los responsables de los procedimientos y actividades relacionadas a través de la cual se solicita el reconocimiento de las debilidades en el área y la posible intervención para un cambio y mejoramiento de cada situación en particular.

Una vez agotados los puntos del orden del día se dio por terminada a sesión, a cual se cerró a las 5:30 PM.

CONVOCATORIA: se convocó

la próxima reunión dentro de 3 meses a partir de la fecha tal como la ordena la resolución citada.

AIXA ISABEL DIAZ MENDOZA

Jefe de Bienestar Universitario

MARIA MARGARITA DAZA

Psicóloga

CARMEN HERRERA

Jefe Control Interno

LINET BRITO

Asesor Jurídico

ENA GUTIERREZ

Archivo

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
“INFOTEP”
SAN JUAN DEL CESAR- GUAJIRA**

REUNIÓN COMITÉ PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQR

ACTA No.007

Fecha: *San Juan del Cesar – La Guajira, 26 de septiembre de 2012*

Hora: 9:30 a 10:30 a.m.

Lugar: Talento Humano.

Asistentes: Aixa Díaz Mendoza – Jefe Bienestar Universitario, Lineth Brito – Asesor Jurídico, Carmen Herrera – Control Interno y Luis José Vega Fernández-Jefe de talento humano.

Ausentes: Secretario General – Jaime Aragón, Jefe de planeación-Ederle Estrada y Jefe de archivo-Ena Luz Gutiérrez.

Invitados: Psicóloga - yaneivis Oñate González.

Orden del día:

1. *Oración al Creador,*
2. *Llamado a lista y verificación del quórum*
3. *Lectura del Acta anterior*
4. *Elaboración del formato, ejecución y entrega de respuesta y publicación del procedimiento PQR propio de la gestión que se desarrolla en la oficina de Bienestar universitario.*
5. *proposiciones y varios.*
6. *Conclusiones*
7. *Cierre de la sesión y convocatoria para la próxima reunión.*

DESARROLLO: se dio inicio a la reunión con la oración al creador, luego se llamó a lista y se verificó el quórum, se dio lectura al acta anterior No.006, como fundamento del procedimiento PQR. Una vez desarrollados los puntos anteriores la Jefe de Bienestar universitario con el apoyo de Control Interno, se hizo mención de las sugerencias del auditor de ICONTEC como: elaboración del formato, dar respuesta y publicación a las peticiones, quejas y reclamos.

Una vez compartida la información se elaboró el formato facilitando un mejor manejo al P.Q.R .y a su vez dándoles respuestas y publicación del mismo.

AIXA ISABEL DIAZ MENDOZA
Jefe de Bienestar Universitario

CARMEN HERRERA
Jefe Control Interno

LUIS JOSE VEGA
Jefe de Talento Humano

YANEIVIS OÑATE
Psicologa

LINET BRITO
Asesor Jurídico

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
“INFOTEP”
SAN JUAN DEL CESAR- GUAJIRA**

REUNIÓN COMITÉ PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQR

ACTA No.008

Fecha: *San Juan del Cesar – La Guajira, 10 de diciembre de 2012*

Hora: 9:30 a 10:30 a.m.

Lugar: Talento Humano.

Asistentes: Aixa Díaz Mendoza – Jefe Bienestar Universitario, Lineth Brito – Asesor Jurídico, Carmen Herrera – Control Interno y Luis José Vega Fernández-Jefe de talento humano, Ederle Estrada, Jefe de Planeación.

Ausentes: Secretario General – Jaime Aragón, y Jefe de archivo-Ena Luz Gutiérrez.

Invitados: Psicóloga - Yaneivis Oñate González.

Orden del día:

1. *Oración al Creador,*
2. *Llamado a lista y verificación del quórum*
3. *Lectura del Acta anterior*
4. *Apertura del Buzón de sugerencias y observaciones de peticiones y quejas y Reclamos. Concertación de estrategias para la intervención de cada caso.*
5. *proposiciones y varios.*
6. *Conclusiones*
7. *Cierre de la sesión y convocatoria para la próxima reunión.*

DESARROLLO: se dio inicio a la reunión con la oración al creador, luego se llamó a lista y se verificó el quórum, se dio lectura al acta anterior No.007, como fundamento del procedimiento PQR. Una vez desarrollados los puntos anteriores el comité PQR prosiguió a la lectura del Buzón de sugerencias, esta acción fue realizada por la Jefe de Bienestar Universitario con el apoyo de control interno quienes hicieron el conteo y dieron a conocer ante los presentes la siguiente información existencia de 8 escritos que describían la siguientes peticiones quejas y reclamos, clasificadas de las siguientes maneras: Cuatro (4) académicas; dos (2) administrativas y dos (2) no procedentes.

1. La presente solicitud se hace con una gran necesidad para el programa de agropecuaria, necesitamos un laboratorio de suelo para llevar a cabo actividades y prácticas de campo, en estos se verán beneficiados el INFOTEP como los estudiantes.
2. Se necesita capacitar a otro funcionario en el Academusoth.
3. Como es posible que la sala de audiovisuales se le presten más de tres (3) veces a la semana de la misma manera a personas externas del INFOTEP, cuando nosotros como estudiantes queremos utilizar esta aula no está disponible para nosotros que somos la razón de ser de la institución (o es que esto es de la alcaldía, de familia de acción, de fedegan o de la empresa del aseo o quien sabe quién más entra).
4. Cuando harán que los profesores cumplan realmente en subir a tiempo las notas, que tristeza...
5. Nuestra queja es por el desorden organizacional que se presenta en el coliseo cancha de futbol y entrada trasera de la institución: Primero no entiendo como estudiantes de colegios y personas externas al INFOTEP hacen usos de las instalaciones deportivas todos los días, (vienen a mal utilizar nuestras instalaciones).
6. Segundo: cómo es posible que cuando en la entrada principal estén realizando obras de construcción, en la entrada auxiliar portón trasero, no se encuentre en condiciones para el acceso (creo que la entrada de la granja se ve en mejores condiciones) (esto parece una finca). Tocamos sus puertas para mejorar nuestro INFOTEP y esperamos nos tengan en cuenta. (programa de minería).
Una vez conocida la información que guardaba los documentos del Buzón de sugerencias y medio magnético el Comité procedió sugerir estrategias para la intervención de los casos específicos, de este modo se concertaron la siguientes.
Enviar a la Vicerrectoría académica, administrativas las quejas que le competen a cada una de ellas.
Cuando se debatió la situación dada con relación a las peticiones quejas y reclamos se dio por terminada la sesión.

AIXA ISABEL DIAZ MENDOZA
Jefe de Bienestar Universitario

CARMEN HERRERA
Jefe Control Interno

LUIS JOSE VEGA FERNANDEZ
Jefe talento Humano

EDERLE ESTADA
Jefe de Planeación

LINETH BRITTO
Asesora Jurídica

YANEIVIS OÑATE
Psicologa.