

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
I TRIMESTRE DE 2023**



**SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO
31 DE MARZO DE 2023**

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61
Teléfono: 57 (5) 7740404
Web: www.infotep.edu.co
Email: infotep@infotep.edu.co
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



CONTENIDO

1. Introducción
2. Glosario
3. PQRSD recibidas en el trimestre
4. Caracterización de PQRSD
5. Comparativo histórico de PQRSD
6. PQRSD recibidas por canal de atención
7. Caracterización de usuarios en las solicitudes recibidas
8. PQRSD asignadas por dependencias
9. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas
10. PQRSD por asunto o tema
11. Tiempo promedio de respuesta
12. Atención en las redes sociales: Chat en línea, Facebook e Instagram
13. Conclusiones
14. Recomendaciones



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

1. 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 Abril y el 30 de Junio de 2022, 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 categorías. 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 referente para identificar oportunidades de mejora.

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 de la Institución.

Se presenta el informe trimestral de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias P.Q.R.S.D, 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 mejora al Sistema de Atención al Ciudadano.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



Para el trimestre de Octubre a Diciembre de 2022 se recibieron 6 solicitudes en total. Con el propósito de identificar, y describir un contexto puntual de las solicitudes planteadas por los ciudadanos, en el siguiente análisis se profundiza por categoría, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias emitidas por todos los usuarios de la institución, durante el segundo trimestre del 2023.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

2. 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 virtual:** Es el medio dispuestos por El INFOTEP, a través del cual se pueden formular las PQRSD, utilizando el chat institucional, correo electrónico, PQRSD en línea, Facebook e Instagram disponible en el Espacio Virtual.

☐ **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.

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.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



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.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

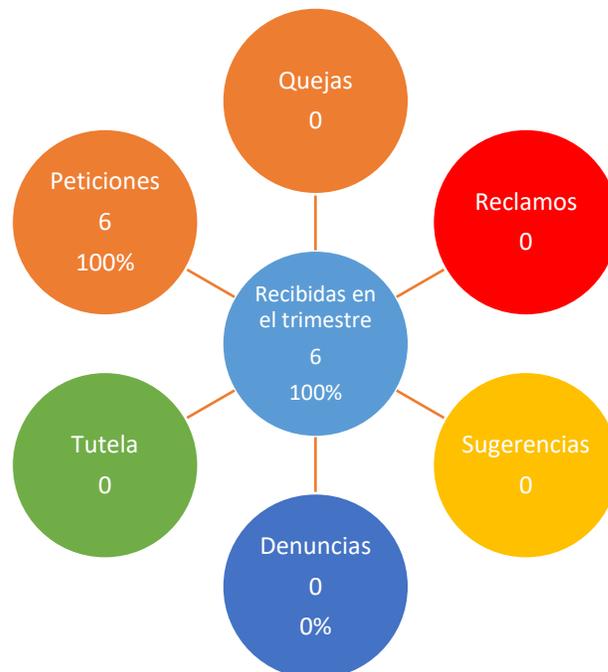
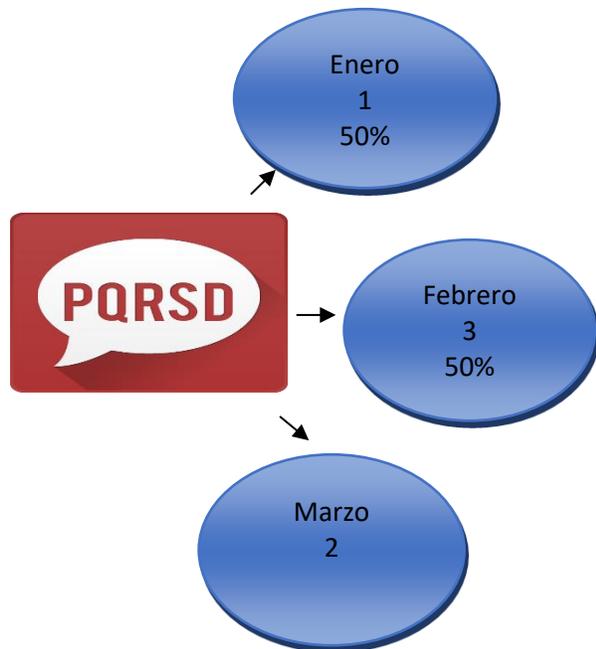
Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

3. P.Q.R.S.D. RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE ENERO - MARZO DE 2023



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



4. CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D.

<i>Tipo de Solicitud</i>	<i>Cant</i>	<i>%</i>
Peticiones	6	100
Quejas	0	0
Reclamos	0	0
Sugerencias	0	0
<i>Total</i>	6	100



Como se observa en la gráfica se recibieron 6 derechos de petición en total, en el primer trimestre de enero a marzo de 2023. Han bajado las solicitudes en este trimestre.

Trimestre	CANT	%
2022 - I	116	84%
2022-II	6	4,37%
2022-III	6	4,37%
2022 - IV	3	2,1%
2023 - I	6	4,37
TOTAL	137	100

5. COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

Comparando los datos históricos de los periodos anteriores, frente al primer trimestre de 2023, en esta oportunidad se observa un descenso significativo en el número de requerimientos recibidas en la entidad.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

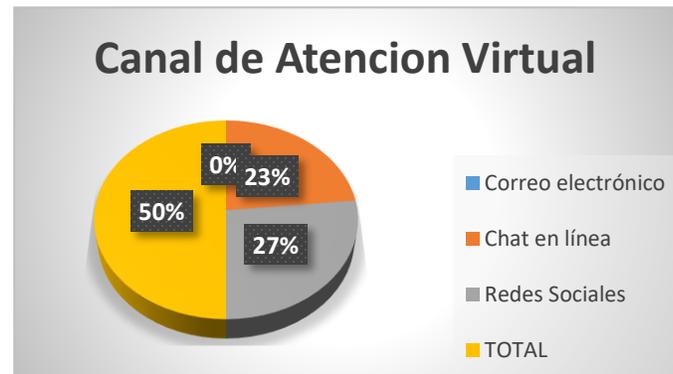


6. P.Q.R.S.D. RECIBIDA POR CANALES DE ATENCION

CANALES	DESCRIPCIÓN	SOLICITUDES	%
Escrito	Buzón de Sugerencia	0	0
Presencial	Ventanilla Única	6	100
Telefónico	Atención Telefónica	0	0
TOTAL		6	100



CANAL	DESCRIPCIÓN	SOLICITUDES
VIRTUAL	Correo electrónico	0
	Chat en línea	37
	Redes Sociales	43
TOTAL		80



Nuestros usuarios utilizan con frecuencia nuestro canal presencial con la ventanilla única y el canal virtual con el chat en línea y redes sociales.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

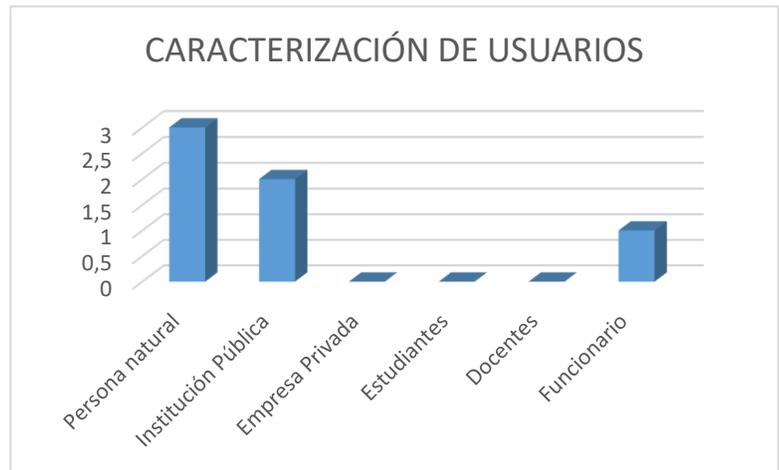
Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

7. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Usuarios	Cant	%
Persona Natural	3	50
Institución Pública	2	33
Empresa Privada	0	0
Estudiantes	0	0
Docentes	0	0
Funcionario	1	33
Total	6	100



Como se puede observar en el gráfico, en esta oportunidad se destacan **PERSONAS NATURALES** presentando derechos de petición.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

8. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS

A continuación, se detalla el total de requerimientos radicados y asignados a las dependencias del INFOTEP durante el trimestre analizado, discriminadas por modalidad de P.Q.R.S.D.

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO
Financiera	1	0	0
Talento Humano	1	0	0
TOTAL	1	0	0

dependencias del INFOTEP durante el trimestre analizado, discriminadas por modalidad de P.Q.R.S.D.



El grafico arroja que las áreas receptoras de solicitudes son Talento Humano y financieras por parte de nuestros usuarios.

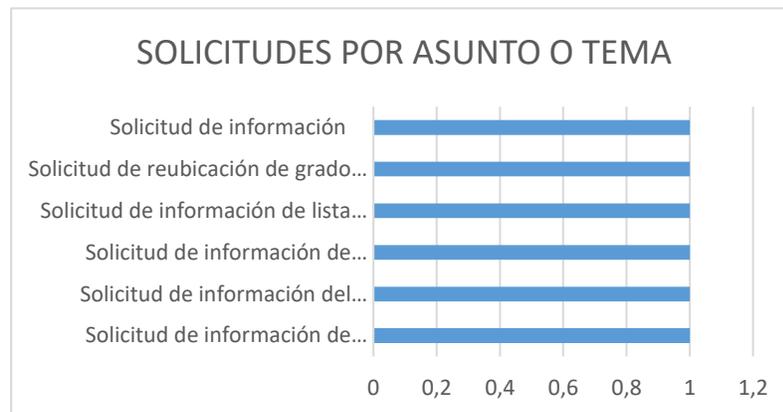


9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



10. PQRSD POR ASUNTO O TEMA

DEPENDENCIA	PETICION	ASUNTO
FINANCIERA	1	Solicitud de información de presupuesto ejecutado en publicidad
TALENTO HUMANO	1	Solicitud de información del concurso en el cumplimiento de los artículos 7 y 8 ley 1006 de 2006
	1	Solicitud de información de certificación de pago de aportes sociales.
	1	Solicitud de información de lista legible
	1	Solicitud de reubicación de grado y cargo.
	1	Solicitud de información



El grafico arroja que TALENTO HUMANO es el área receptora de mayor solicitudes.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

11. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



12. ATENCION EN LAS REDES SOCIALES

REDES SOCIALES	SOLICITUD
FACEBOOCK	31
INSTAGRAM	12
CHAT EN LINEA	37
TOTAL	80



El grafico arroja que nuestros usuarios especialmente los estudiantes consultan significativamente las redes sociales de la institución.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONCLUSIONES

Al analizar el comportamiento de las P.Q.R.S.D: concluimos lo siguiente:

- Encontramos que en el comparativo historial, en esta oportunidad se observa un descenso en el número de solicitudes, esto nos invita a evaluar la forma en que estamos prestando nuestros servicios, para realizar promoción de nuestros servicios en los diferentes canales de atención al ciudadano, con un propósito específico.
- El canal virtual a través de las redes sociales y el chat en línea es el más utilizado por nuestros usuarios.
- No se presentaron quejas, reclamos, sugerencias ni denuncias.
- Tenemos varios derechos de petición respondidos después de fecha. Por tal razón esto se convierte en una oportunidad de mejora en el nivel de oportunidad en la respuesta, para lo cual se continuará fortaleciendo la cultura al interior de la entidad del seguimiento de la gestión de peticiones a través del sistema de gestión documental, para así identificar las peticiones próximas a vencer y vencidas con el propósito de tomar acciones de mejora sobre los procesos internos de las dependencias y así optimizar la gestión.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

RECOMENDACIONES

Con respecto a la disminución de requerimientos por parte de los usuarios, es necesario aplicar estrategias para recobrar la confianza del ciudadano en el área de atención al ciudadano. Nuevamente se ha capacitado a los funcionarios en protocolos de atención al ciudadano, carta de trato digno, caracterización de grupos de valor y el procedimiento de PQRSD; esto con el fin de mejorar en la prestación del servicio desde todas las áreas de la institución.

Para los funcionarios que respondan después del término de manera reiterativa, el área de atención al ciudadano mediante oficio solicita el registro de servicio no conforme, con su respectiva acción correctiva y plan de mejoramiento, al área de gestión de calidad.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

