

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



**SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO
30 DE SEPTIEMBRE 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

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 Julio y el 30 de septiembre de 2023, 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 julio a septiembre de 2023 se recibieron 19 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 tercer 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 PQRS, utilizando el chat institucional, correo electrónico, PQRS 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

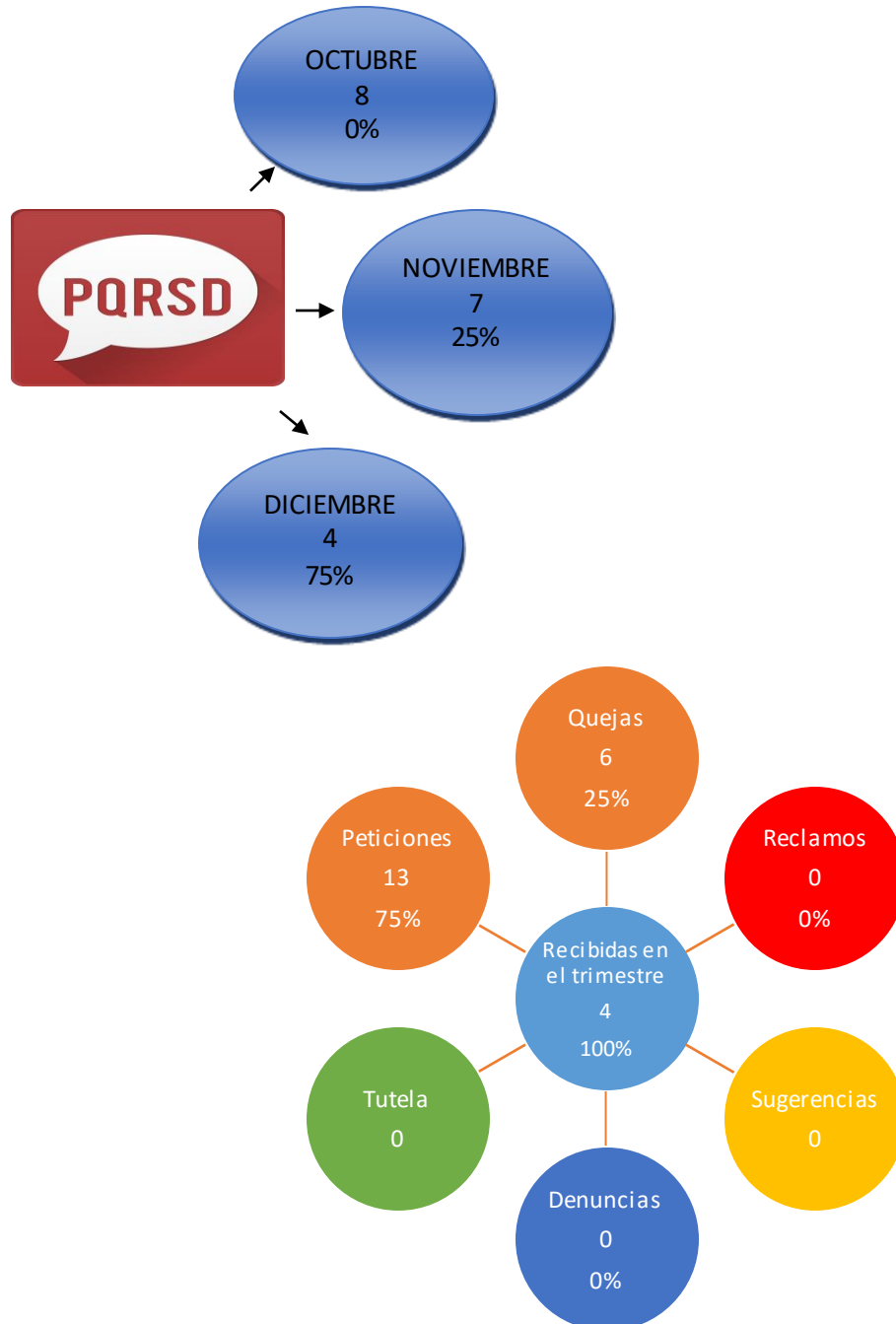
Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

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.

3. P.Q.R.S.D. RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE ABRIL - JUNIO DE 2023



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

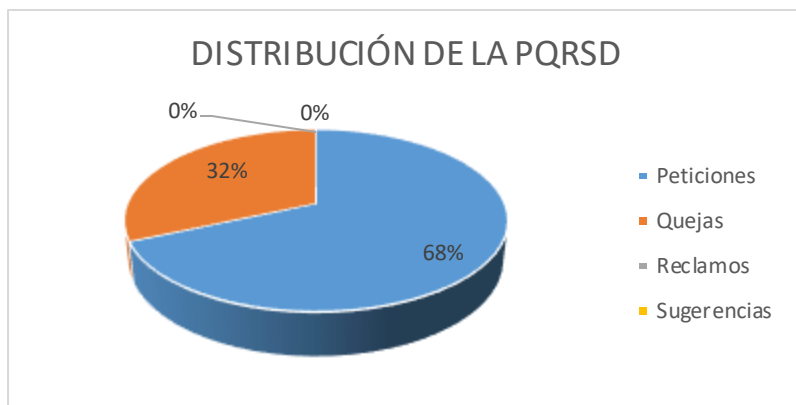
Web: www.infotep.edu.co

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	13	68,42
Quejas	6	31,57
Reclamos	0	0
Sugerencias	0	0
<i>Total</i>	19	100



Como se observa en la gráfica se recibieron 13 derechos de petición y 6 quejas; en total 19 solicitudes, en el cuarto trimestre de octubre a diciembre de 2023. Han aumentado las solicitudes en este trimestre.

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

5. COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOA ANTERIORES

Trimestre	CANT	%
2022 - I	116	69,46%
2022-II	6	3,59%
2022-III	6	3,59%
2022 - IV	3	1,792%
2023 - I	6	3,59%
2023 - II	4	2,39%
2023 III	7	4,19
2023 IV	19	11,37
TOTAL	167	100



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

Comportamiento Histórico de PQRSD



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

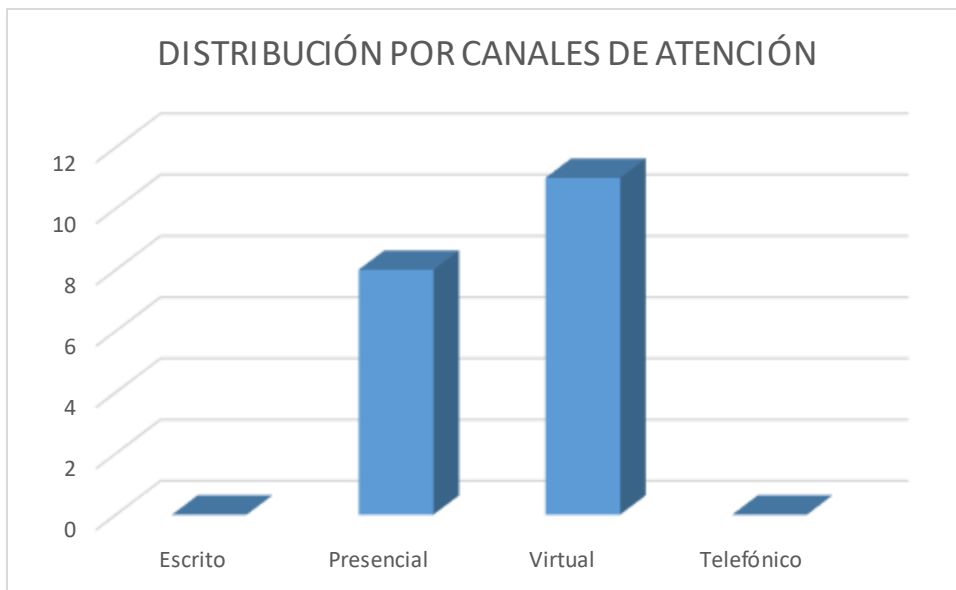
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

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

CANALES	DESCRIPCIÓN	SOLICITUDES	%
Escrito	Buzón de Sugerencia	0	0
Presencial	Ventanilla Única	8	42,10
Virtual	Correo electrónico	11	57,89
Telefónico	Atención Telefónica	0	0
TOTAL		19	100



El canal presencial con la ventanilla única y el canal virtual a través del correo electrónico, son los principales espacios utilizados por nuestro susurios.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

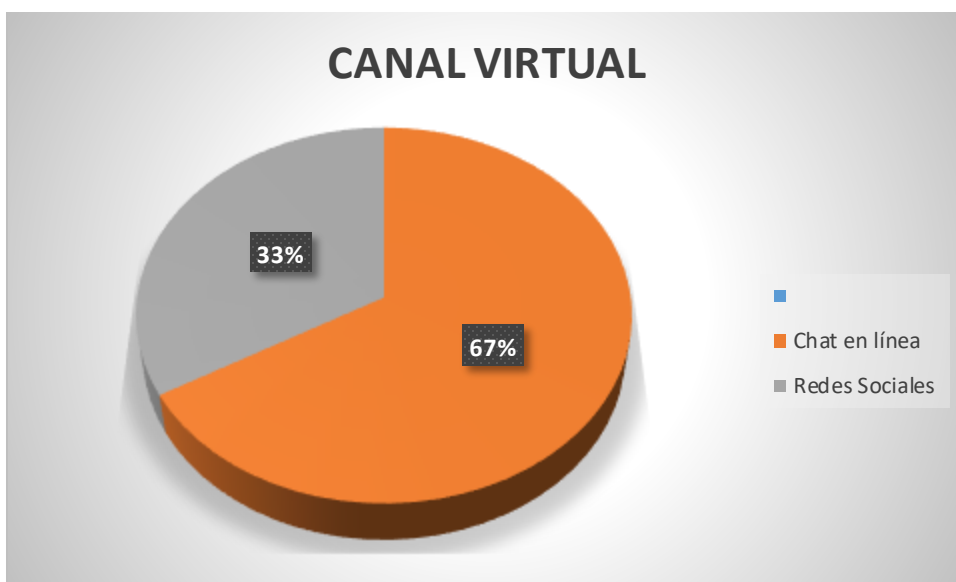
Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CANAL	DESCRIPCIÓN	SOLICITUDES
VIRTUAL	Chat en línea	8
	Redes Sociales	4
	TOTAL	12



En las redes sociales ha disminuido el uso por nuestros usuarios para realizar sus solicitudes.



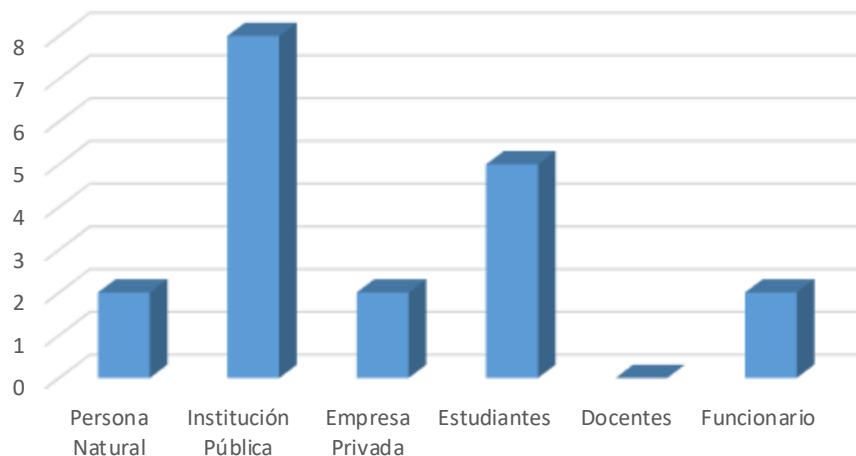
7. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Usuarios	Cant	%
Persona Natural	2	10,52
Institución Pública	8	42,10
Empresa Privada	2	10,52
Estudiantes	5	26,31
Docentes	0	0
Funcionario	2	10,52
Total	19	100



Como se puede observar en el gráfico, en esta oportunidad se destacan **instituciones públicas y estudiantes** presentando sus solicitudes.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



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

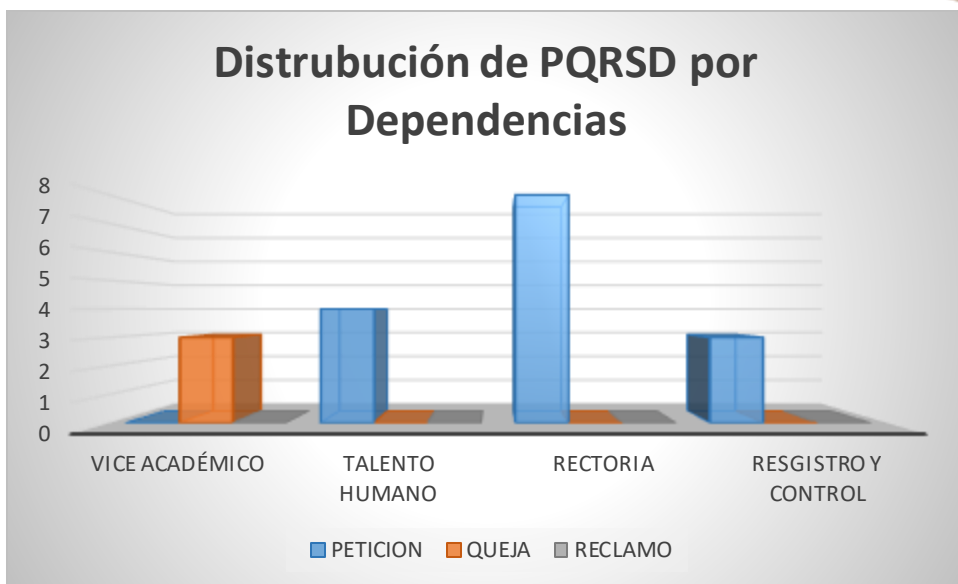
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

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
Vice académico	0	3	0
Talento Humano	4	0	0
Rectoría	8	0	0
Registro y control	3	0	0
Financiera	1	0	0
TOTAL	16	3	0

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

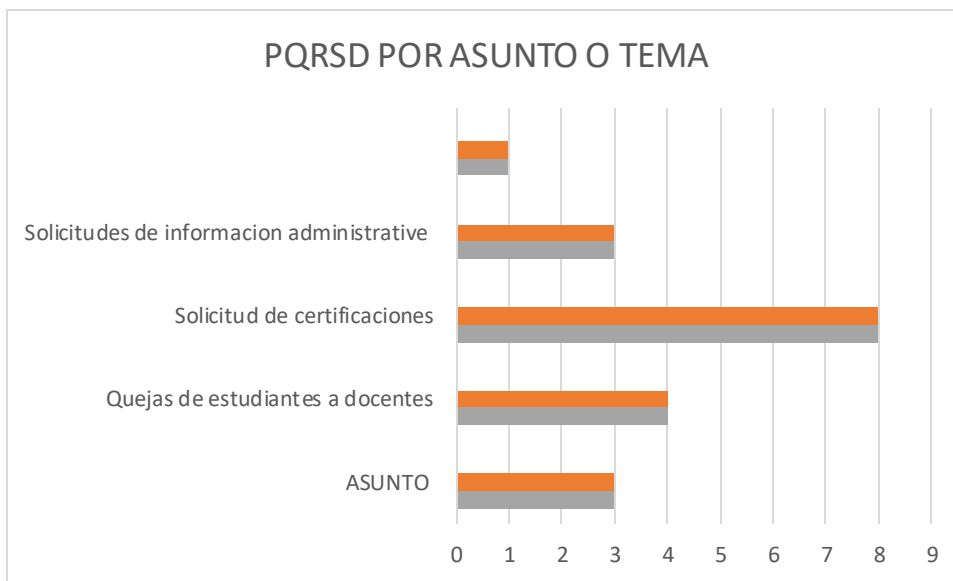


9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



10. PQRSD POR ASUNTO O TEMA

DEPENDENCIA	PETICION	ASUNTO
Vice académico	3	Quejas de estudiantes a docentes
Talento Humano	4	Solicitud de certificaciones
Rectoria	8	Solicitudes de información administrative
Resgistro y control	3	Queja de estudiantes por incumplimiento de labor
Financiera	1	Solicitud de información financier



El grafico arroja que las QUEJAS por incumplimiento de labor son recurrentes.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

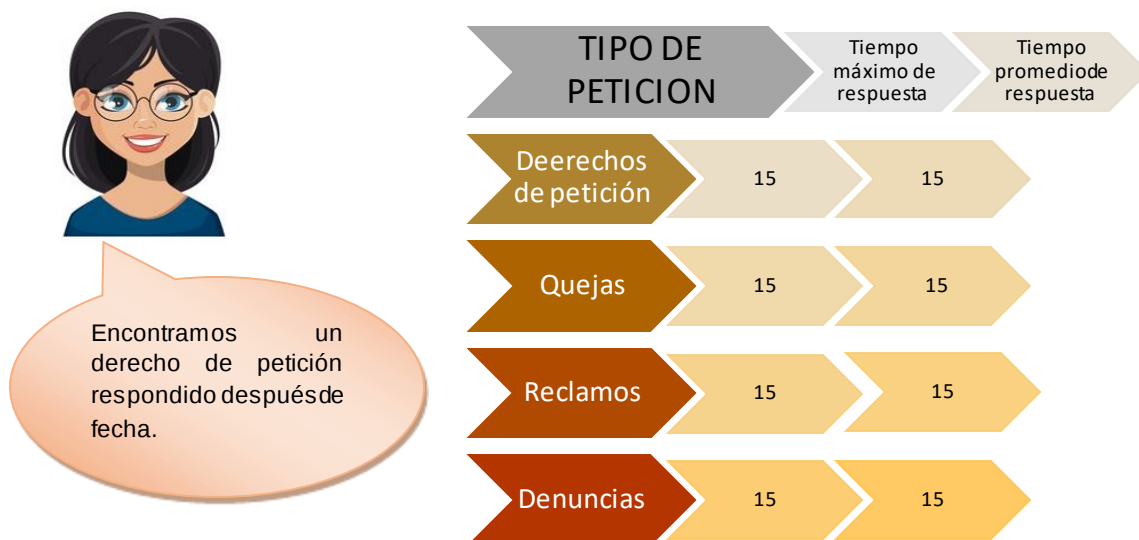
Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

11. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS



FECHA DE RADICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE ENTREGA
25/08/2023	14/09/2023	14/09/2023 (S2023303) 05/10/2023(2023361)
25/08/2023	14/09/2023	13/09/2023 (S2023301)
25/08/2023	14/09/2023	13/09/2023 (S2023301)
25/08/2023	14/09/2023	13/09/2023 (S2023301)
15/09/2023	28/09/2023	27/09/2023 (S2023357)
20/09/2023	06/10/2023	04/10/2023 (S2023360)
29/09/2023	19/10/2023	17/10/2023 (S2023367)
11/10/2023	27/10/2023	25/10/2023 (S2023371)
09/11/2023	23/11/2023	21/11/2023 (S2023411)
14/11/2023	05/12/2023	20/11/2023 (S2023406)
14/11/2023	05/12/2023	20/11/2023 (S2023407)

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

20/11/2023	11/12/2023	4/12/2023 (S2023416)
23/11/2023	27/11/2023	27/11/2023 (S2023414)
24/11/2023	15/12/2023	05/12/2023 (S2023419)
27/11/2023	11/12/2023	06/12/2023 (S2023421)
02/12/2023	05/12/2023	05/12/2023 (S2023417)
11/12/2023	22/12/2023	22/12/2023 (S2023429)
12/12/2023	03/01/2024	19/12/2023 (S2023427)
22/12/2023	09/01/2024	

Como podemos observar todas las solicitudes son atendidas antes del tiempo límite que nos da la norma. A excepción de la solicitud presentada por el ministerio de educación el día 22 de diciembre ya que es una queja presentada a la procuraduría y debemos esperar el pronunciamiento del ente de control para dar 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



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 aumento 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 ha disminuido el uso por nuestros usuarios. Por tal razón esto se convierte en una oportunidad de mejora para crear estrategias de promoción del uso de nuestras redes sociales y el chat en línea, ya que este espacio facilita a muchos usuarios que viven fuera del municipio y pueden consultar dudas e inquietudes frente a los tramites
- En el nivel de oportunidad en la respuesta, hemos mejorado un 99% para lo cual se continuará fortaleciendo la cultura al interior de la entidad del seguimiento de la gestión de peticiones, 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
- Las Quejas son presentadas por nuestros estudiantes que son nuestros principales clientes y debemos procurar mantenerlos satisfechos en la prestación de nuestros servicios, de tal manera que siempre debemos estar en constante mejora.

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

Es necesario aplicar estrategias para recobrar la confianza del ciudadano en el área de atención al ciudadano, por tal razón de manera permanente se está capacitando a los docentes, funcionarios y estudiantes 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.

En cuanto a los reclamos de los estudiantes estaremos realizando seguimiento, con el fin de mejorar la prestación del servicio.

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

