

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" INFOTEP – CIÉNAGA EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRS	CÓDIGO: 029-FO-GE-V02
		Fecha 24/04/2020
		Responsable: Coordinador de Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LAS PQRS DEL PERÍODO ENERO 1 A 30 DE JUNIO DE 2024

1. INTRODUCCION.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

3. ALCANCE DEL INFORME

4. MARCO NORMATIVO

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

6. CONCLUSIONES

7. RECOMENDACIONES

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno, así como lo establecido en el programa Anual de Auditorías para la vigencia 2024 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC I el 12 de diciembre de 2022 y tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRS, se presente de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal están establecidos en el INFOTEP Ciénaga, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la entidad.

Presentar el informe semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o solicitudes, recibidas a través de los diferentes canales de Atención del instituto nacional de formación técnica profesional "Humberto Velásquez García", durante el primer semestre del año 2024.

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" INFOTEP – CIÉNAGA EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD	CÓDIGO: 029-FO-GE-V02
		Fecha 24/04/2020
		Responsable: Coordinador de Control Interno

2.2 Objetivos Específicos

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los Grupos de Interés y radicados en el Gestión Documental y atención al ciudadano
- Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de los grupos de Interés.
- Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.

3. ALCANCE

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o solicitudes y Denuncias (PQRSD), que fueron registradas en los diferentes canales de atención dispuestos por el instituto nacional de formación técnica profesional "Humberto Velásquez García", durante el segundo semestre del año, del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023,

4. MARCO NORMATIVO

La Constitución política del 93, artículo 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)". Y artículo 74 "todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".

Igualmente, con lo establecido en las siguientes leyes

- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones". Artículo 12 ítem i
- ✓ Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 7.
- ✓ Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76.
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". Artículo 76 ítem h.
- ✓ Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 1.
- ✓ Ley 2207 de 2022 "Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020". Artículo 5.
- ✓ Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- ✓ Decreto 2641 de 2012 "Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011".

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" INFOTEP – CIÉNAGA EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD	CÓDIGO: 029-FO-GE-V02
		Fecha 24/04/2020
		Responsable: Coordinador de Control Interno

✓ Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

✓ Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."

✓ Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública".

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:

Petición - Derecho de petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del INFOTEP, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Para el desarrollo del presente informe, se solicitó mediante correo electrónico a la líder de Gestion documental (ventanilla única), la información de PQRSD recibidas en el primer y segundo trimestre 2024, por los diferentes canales de recepción establecidos por el INFOTEP, obteniendo de esta forma, un INFORME SUMINISTRADO por la líder del proceso de Gestion documental y atención al ciudadano, entregada mediante correo electrónico y el que se registraron ciento setenta y dos (172) Solicitudes, seis (6) peticiones, una (1) queja, para un total de ciento setenta y nueve (179) casos

Las PQRSDF recepcionadas en los meses de enero, febrero y marzo de 2024 se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" INFOTEP – CIÉNAGA EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD	CÓDIGO: 029-FO-GE-V02
		Fecha 24/04/2020
		Responsable: Coordinador de Control Interno



Fuente> Gestión Documental y atención al ciudadano

Las PQRSD de los meses de abril, mayo y Junio se encuentran clasificadas de la siguiente manera:



Fuente> Gestión Documental y atención al ciudadano

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" INFOTEP – CIÉNAGA EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRS	CÓDIGO: 029-FO-GE-V02
		Fecha 24/04/2020
		Responsable: Coordinador de Control Interno

Las cifras indican que, en el segundo trimestre del año 2024, se presentó un aumento del 30% de PQRSDF recepcionadas, en relación con el primer trimestre en el cual se recibieron 172 PQRSDF.

TIPOS DE USUARIOS

Teniendo en cuenta la información suministrada por la líder del proceso de Gestión documental y atención al ciudadano, en el primer trimestre los usuarios que hicieron más uso de las PQRSDF fueron los estudiantes con un total de 69, lo que representa el 38% y en el segundo trimestre los usuarios que más hicieron uso de las PQRSDF fue la comunidad General con 114 PQRSDF lo que representa el 51%

Medios utilizados

En el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional "Humberto Velásquez García" Existen varios medios de comunicación para realizar cualquier tipo de PQRS, como lo es correo electrónico institucional ventanillaunica@infotephvg.edu.co, en medio físico (presencial) ventanilla de atención al ciudadano calle 10 N° 12-22 Barrio centro, telefónico o a través de las redes sociales institucionales. Itindro <https://www.infotephvg.edu.co/>. Durante el primer semestre el medio que más se utilizó fue el correo electrónico con un porcentaje del 65%.

MEDIOS	CASOS
Correos electrónico	227
Medios físicos	177
Total	404

Estado de casos: Todas las PQRS que se recibieron el primer semestre 2024 y fueron resueltas satisfactoriamente:

ESTADOS	CASOS
Resueltos	404
Vencidas	0
Por responder dentro de los términos	0
TOTAL	404

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a las PQRS durante el segundo semestre son: secretaria general, Talento humano, vicerrectoría académica,

	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" INFOTEP – CIÉNAGA EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRS	CÓDIGO: 029-FO-GE-V02
		Fecha 24/04/2020
		Responsable: Coordinador de Control Interno

vicerectoría administrativa y financiera, área financiera, registro y control, líderes de programa.

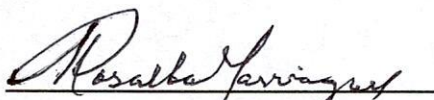
Los temas tratados fueron: Certificaciones laborales, reembolso de dinero, solicitud de documentos, solicitud de convenio, solicitud de préstamo de auditorio, solicitud de paz y salvo, solicitud de examen único, solicitud de matrícula, solicitud de cambio de horario, validación de título, solicitud de abono a saldos para derecho de grado, solicitud de retiro de cesantías, solicitud de homologación, solicitud para cambio de programa.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base a la información que se ha presentado, se sugiere atender las siguientes recomendaciones para mejorar la información relacionada con la atención de PQRS que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas.

Teniendo en cuenta el informe de primer y segundo trimestre 2024-1, se puede concluir que la recepción de PQRS aumentaron, pasaron de 179 a 225, el canal más utilizado por los usuarios fue el canal virtual, así mismo se procedió a dar respuesta dentro de los términos legales.

Aunque el principal canal usado por los usuarios para la presentación de las PQRS es el virtual, y este se hace exclusivamente a través del correo electrónico institucional, sin incidencia de la ventanilla única virtual puesta al servicio en la página web institucional, de manera que se debe insistir y promover los beneficios de su uso tanto para la comunidad interna, funcionarios, contratistas, colaboradores, estudiantes, como para la comunidad en general, entre los que se destaca la posibilidad de hacer seguimiento a las comunicaciones presentadas, como la presentación de peticiones anónimas.



Rosalba Marriaga Moreno

Coordinadora de Control Interno (funciones asignadas)
INFOTEP