

	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 JULIO 1 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023

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 2023 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 preste 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

	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

de formación técnica profesional "Humberto Velásquez García", durante el segundo semestre del año 2023.

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, en el periodo comprendido 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.

Asd

	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

- ✓ 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".
 - ✓ • 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.

PM

	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

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 tercer y cuarto, trimestre 2023 y segundo semestre del mismo año, 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 ochocientas veintinueve (829), veintiuna (21) peticiones, dos (2) quejas y ochocientas veintinueve (829) solicitudes, para un total de ochocientos cincuenta y seis (856) casos

CLASIFICACION	CASOS
Solicitudes	829
Petición	21
Quejas	2
Reclamos	4
Total	856

Fuente: Gestión Documental y atención al ciudadano



TIPOS DE USUARIOS.

En el segundo semestre los usuarios que más hicieron uso de las PQRSD fueron los estudiantes, quienes hicieron uso de las PQRSD.

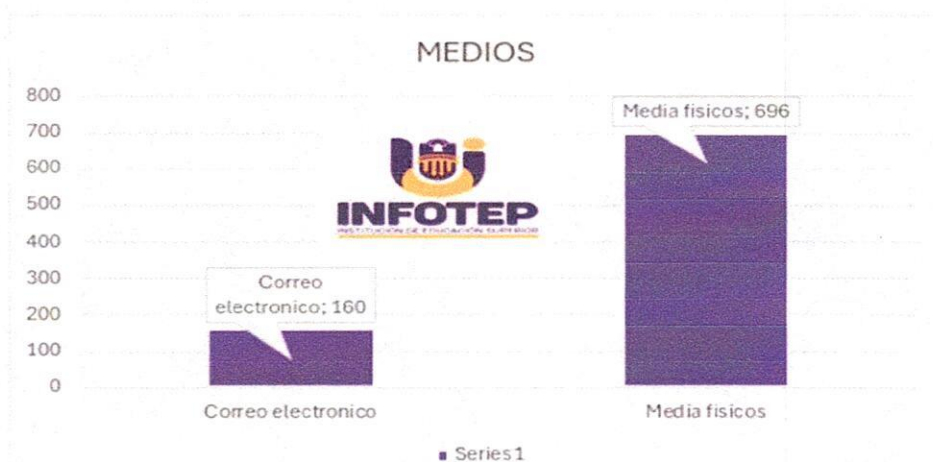
Ref

	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

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%.

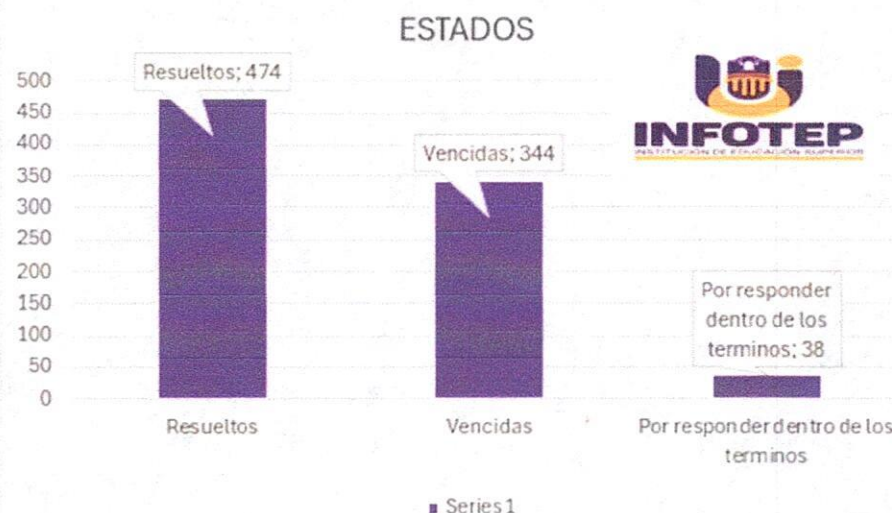
MEDIOS	CASOS
Correos electrónico	160
Medios físicos	696
Total	856



Estado de casos: Todas las PQRS que se recibieron el segundo semestre 2023 y fueron resueltas satisfactoriamente cuatrocientos setenta y cuatro (474), vencidas trescientos cuarenta y cuatro (344) y por responder dentro de los términos treinta y ocho (38)

ESTADOS	CASOS
Resueltos	474
Vencidas	344
Por responder dentro de los términos	38
TOTAL	856

	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



Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a las PQRSD durante el segundo semestre son: secretaria general, Talento humano, vicerrectoría académica, vicerrectoría administrativa y financiera, área financiera, registro y control, facultad de ingeniería. Los temas tratados fueron: Certificaciones laborales, reembolso de dinero, solicitud de documentos, solicitud de convenio, solicitud de verificación de título, solicitud de asignaturas, solicitud de desprendible, solicitud de abono a saldos para derecho de grado.

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 PQRSD que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas.

Para el segundo semestre de 2023 y en comparación con el primer semestre se produjo un incremento en la recepción de las PQRSD al pasar de 856 La mayoría de las solicitudes recibidas se presentaron por el canal de atención "Correo Electrónico"

Gestionar el desarrollo de un aplicativo de gestión documental que automatice los radicados de las PQRSD de entrada y salida, que permita hacer control y seguimiento a estas, que permita, dar mejor manejo en la categorización de las PQRSD, y evitar que se generen reprocesos por la mala clasificación en los radicados y de esta forma permitir que se generen estadísticas más precisas por su naturaleza.

Se evidencia un aumento en las PQRSD con relación al primer semestre 2023



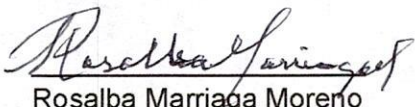
	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA" INFOTEP – CIÉNAGA EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRS	CÓDIGO: 029-FO-GE-V02
		Fecha 24/04/2020
		Responsable: Coordinador de Control Interno

Actualizar la página web de la institución, con los informes y links de la atención de las PQRS.

Hacer uso del formato físico 012-FO-GQ-V02 registro y control de quejas, reclamos y sugerencias.

Toda PQRS que llegue a los correos Institucionales de los funcionarios y contratistas, debe ser direccionada al correo electrónico lhvg@infotephvg.edu.co de manera inmediata para su radicación y asignación.

Dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento.



Rosalba Marriaga Moreno

Coordinadora de Control Interno (funciones asignadas)
INFOTEP

