



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
"HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA"  
INFOTEP – CIÉNAGA, MAGDALENA  
NIT: 891.701.932-0**



## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS O SOLICITUDES**

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
"HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA"  
INFOTEP – CIÉNAGA, MAGDALENA  
CIENAGA MAGDALENA**

**DICIEMBRE 2019**



## CONTENIDO

INTRODUCCION	4
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
ALCANCE DEL INFORME	5
RESPONSABILIDADES	5
1. DISPOSICIONES LEGALES	6
2. CANALES DE ATENCIÓN	7
3. ESTADISTICAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	8
3.1 CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS.	8
4. PQRS POR MODALIDAD DE PETICION	9
5. PQRS POR PROCESOS	9
6. CANTIDAD DE PQRS POR PROCESO	10
7. PQRS POR CANALES DE ATENCIÓN	11
8. PQRS POR SOLICITANTE	11
9. PQRS EN TÉRMINO	11
10. TIPOS DE INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS	11
11. MEJORA SERVICIOS Y TRAMITES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS	12
12. RECOMENDACIONES DE PARTICULARES	12
12.1 MEJORAR EL SERVICIO	12
13. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	12
14. ANOTACIONES FINALES	13



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Disposiciones legales	6
Tabla 2. Canales de Atención.	8
Tabla 3. PQRS Por Procesos	9
Tabla 4. Número de PQRS por proceso	10

## LISTA DE GRAFICAS

Gráfico. 1. Cantidad de PQRS por canal	8
Grafico 2. Modalidad De Petición	9
Grafico 3. Cantidad De PQRS Por Proceso	10
Grafico 4. PQRS por solicitante	11
Grafico 5. Tipos de inconformidad por parte de los usuarios	11



## INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual indica que: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”, el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García”, mediante la oficina de gestión documental y atención al ciudadano, presenta el siguiente documento, correspondiente al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Institución, durante la vigencia 2019.

Para la realización, se tomó como fuente de información las PQRSD consolidadas en el formato de control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias 012-FO-GQ-V03, donde se compilan las PQRSD que ingresan mediante los diferentes canales de atención las cuales a su vez son radicadas en el formato 014-FO-GQ-V02.

En la primera parte del informe, se muestra y describe el número total de PQRSD recibidas en la institución durante el año 2019, discriminadas por tipo de petición, unidades a las cuales fueron asignadas y canal de atención utilizado; además, se informa sobre los tiempos de respuesta, estado y tipo de persona que realizaron las solicitudes. Y últimamente recomendaciones a considerar para el mejoramiento de la prestación del servicio de la Institución en cuanto al trámite de PQRS.



## OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe anual 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 año 2019.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar estadísticas de las PQRS recibidas en el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García” en el año 2019 relacionada con: tipos de solicitudes, unidades con mayor número de solicitudes, canal de atención más utilizado, tiempos de respuesta y tipo de solicitante.
- Realizar análisis comparativo entre las estadísticas de PQRS recibidas en el año 2018 y año 2019.

## ALCANCE DEL INFORME

El presente informe comprende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o solicitudes que fueron registradas en los diferentes canales de atención dispuestos por el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García”, durante el primer el año 2019.

## RESPONSABILIDADES

El responsable de la Atención al ciudadano, tiene la responsabilidad de recibir, reasignar, e informar sobre el desempeño de la atención de las PQRS que llegan a la Institución por medio de los diferentes canales de atención; teniendo en cuenta que, dependiendo el motivo de la solicitud, se reasignarán a los Jefe o responsable de cada unidad, quienes tienen la responsabilidad de dar respuesta eficaz y oportuna a cada requerimiento asignado según las disposiciones legales vigentes.

### 1. DISPOSICIONES LEGALES



Tabla 1. Disposiciones legales

NORMA	ARTICULO	DISPOSICIÓN
Constitución Política de Colombia	Artículo 74	<i>“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.”</i>
Ley 1755 de 2015	Artículo 13	“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la Misma.”
	Artículo 14	“(…) toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (…) 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su Recepción (…)”
	artículo 15	Presentación y radicación de peticiones.
	artículo 20	Atención prioritaria de peticiones.
Ley 190 de 1995	Artículo 54	“Las dependencias (….) que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio



		que Preste la entidad (...)"
Ley 1437 de 2011	Artículo 5	Derecho de las personas ante Las autoridades
Ley 1474 de 2011	Artículo 76	Oficina de quejas, sugerencias y Reclamos.
Decreto 019 de 2012	Artículo 14	Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la Sede de la entidad.

## 2. CANALES DE ATENCIÓN

El instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García” coloca a disposición de sus partes interesadas los siguientes canales para la radicación de solicitudes de PQRS dirigidas a la institución.

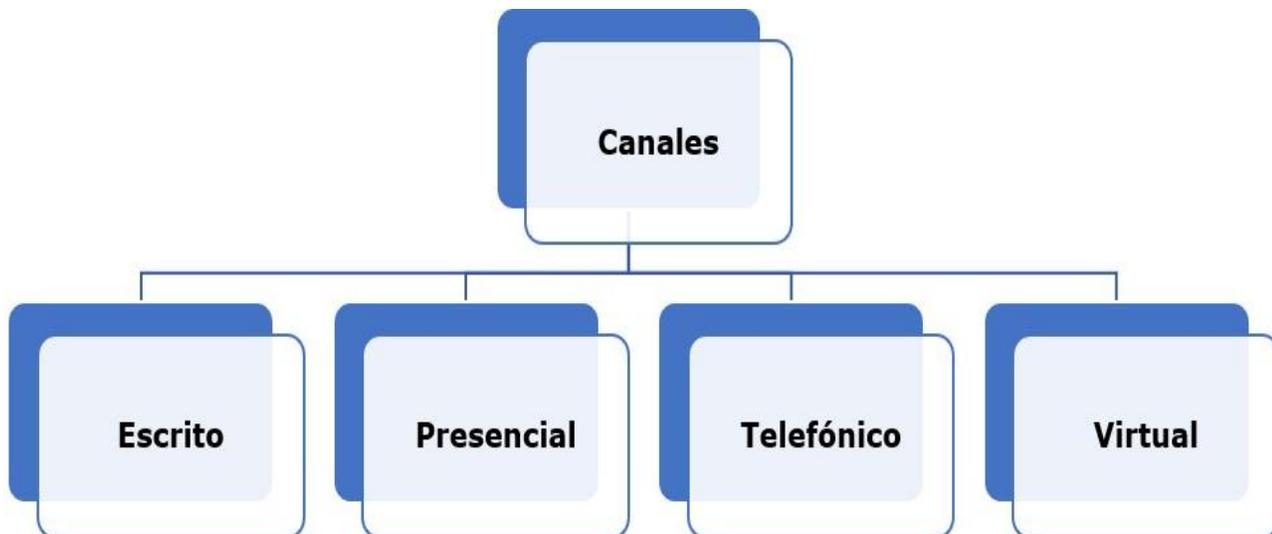


Tabla 2. Canales de Atención.

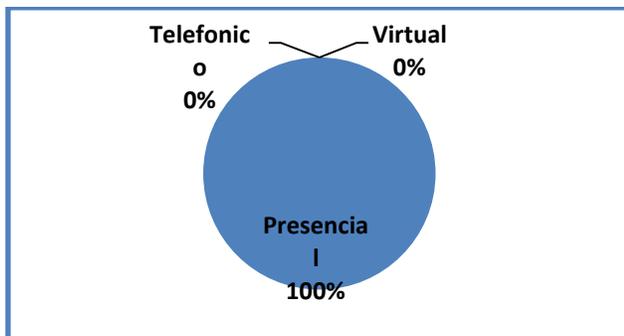
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN
<b>PRESENCIAL</b>	Ventanilla de atención al ciudadano	Calle 10 # 12-22
<b>TELEFÓNICA</b>	Línea fija	4240800 - 4241589
<b>VIRTUAL</b>	Página web	<a href="http://app.infotephvg.edu.co/cienaga/qrsIG/index.jsp">http://app.infotephvg.edu.co/cienaga/qrsIG/index.jsp</a>
	Correo Electrónico	<a href="mailto:ihvg@infotephvg.edu.co">ihvg@infotephvg.edu.co</a>
	Redes Sociales	<b>Instagram: @infotephvg</b> <b>Facebook: infotep-hvg</b> <b>Twitter: @infotephvg</b>

### 3. ESTADÍSTICAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS O SOLICITUDES

#### 3.1 CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS.

En el primer semestre del 2019 se gestionaron cinco PQRS, de las cuales todas se atendieron de forma física en ventanilla, en el segundo semestre se recibieron diez quejas y tres solicitudes de las cuales todas se recibieron en medio físicas a través del formato 012-FO-GQ-V03 en ventanilla.

Gráfico. 1. Cantidad de PQRS por canal



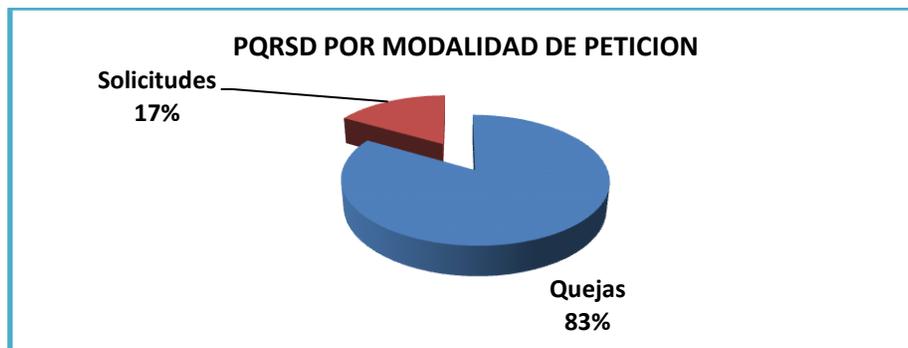


#### 4. PQRS POR MODALIDAD DE PETICION

Durante el año 2019, el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García” recibió 18 PQRS, las cuales se discriminan en 15 quejas y 3 solicitudes.

Como se puede observar en el Gráfico 2, de las 18 PQRS recibidas el 83% corresponde a quejas, el 17% corresponde a solicitudes.

Gráfico 2. Modalidad De Petición



#### 5. PQRS POR PROCESOS

A continuación, se relacionan los procesos de la Institución, a los cuales se re direccionan las PQRS.

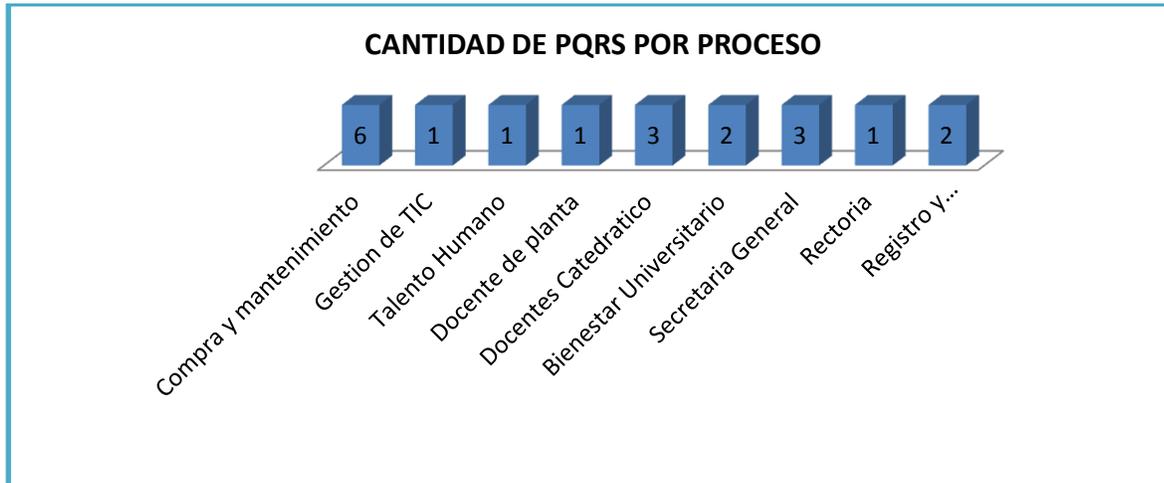
Tabla 3. PQRS por procesos

PROCESO
NOMBRE
Compras y Mantenimiento
Gestión de TIC
Talento Humano
Docentes de Planta
Docente Catedráticos
Bienestar universitario
Secretaria General
Rectoría
Registro y Control

De las 18 PQRS ingresadas el mayor número fueron dirigidas a la oficina de compra y mantenimiento.

## 6. CANTIDAD DE PQRS POR PROCESO

Grafico 3. Cantidad De PQRS Por Proceso



El número de PQRS discriminado por unidades se muestra en el grafico 03, donde se aprecia que, en los procesos de compras y mantenimiento e el de mayor queja.

Tabla 4. Número de PQRS por proceso

PROCESO	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA Y/O SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Compras y mantenimiento	0	6	0	1	7	37 %
Gestión de TIC	0	1	0	0	1	5%
Talento humano	0	1	0	0	1	5%
Docente de planta	0	1	0	0	1	5%
Docente catedrático	0	2	0	0	2	10%
Bienestar universitario	0	2	0	0	2	10%
Secretara general	0	2	0	0	2	10%
Rectoría	0	1	0	0	1	5%
Registro y control	0	0	0	2	2	10%

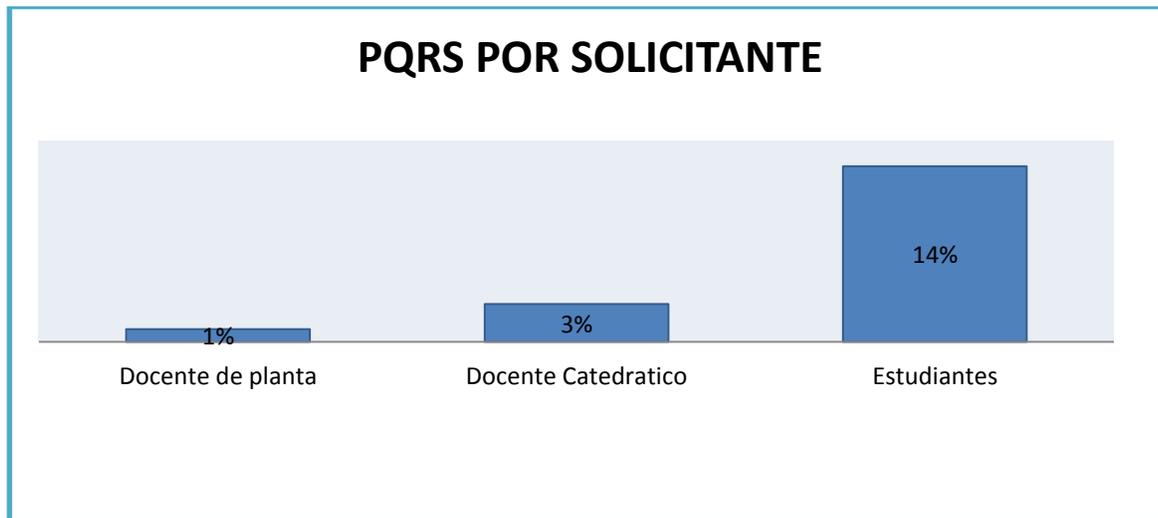
## 7. PQRS POR CANALES DE ATENCIÓN.

Durante la vigencia 2019, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del formulario 012-FO-GQ-V03 de forma física.

## 8. PQRS POR SOLICITANTE.

De las 18 PQRS que radicaron en el año 2019, 1 por docente de planta, 3 por docente catedrático y 14 por estudiantes de diferentes programas.

Grafico 4. PQRS por solicitante



## 9. PQRS EN TÉRMINO.

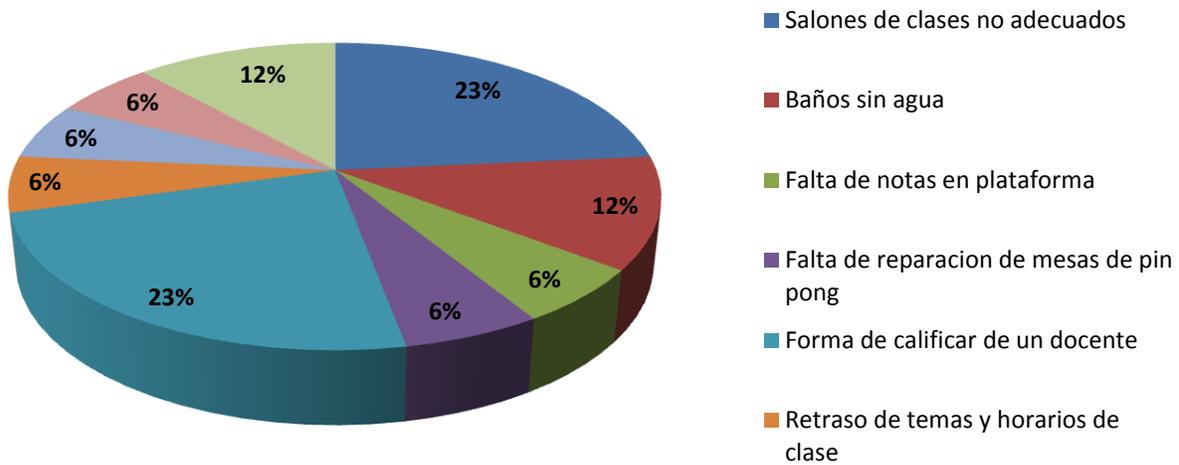
A fecha de corte para el presente informe, se dio respuesta a 18 PQRS, todas se encuentran en estado cerrado, y 2 quejas que no fueron contestadas dentro de los términos para su respuesta.

## 10. TIPOS DE INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS.

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el año 2019, analizando las solicitudes de PQRS recibidas.

Grafico 5. Tipos de inconformidad por parte de los usuarios

**TIPOS DE INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS.**



De las 18 PQRS que ingresaron, el 23% fueron dirigidas a salones de clases no adecuados y a la forma de calificar un docente catedrático, siguiendo con un 12% baños sin agua y solicitud de usuario y acceso a la plataforma, y un 6% falta de notas en plataforma, falta de reparación de mesas de pin pong, retraso de temas y horarios de clase, falta de medicamento en el botiquín y falta de canecas de basuras.

**11. MEJORA DE LOS SERVICIOS Y TRAMITES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS.**

En el año 2019, el mayor número de PQRS fueron dirigidas a Otros trámites o servicios de la institución; con el fin de mejorar la prestación de los servicios se recomienda la toma de las siguientes acciones de mejora:

- Se propone convocar reunión con los responsables de los procesos con el fin de manifestar las quejas e identificar las posibles soluciones.

**12. RECOMENDACIONES DE PARTICULARES**

**12.1 MEJORAR EL SERVICIO**

En el año 2019, se recibió 1 sugerencias relacionadas con el acceso a la plataforma academusoft.

**13. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley Estatutaria 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la



Información Pública Nacional”, se presentan los informes de las PQRS radicadas ante la alta dirección.

- Se recibieron 15 quejas y 3 solicitudes.
- Todas fueron contestadas por la institución y ninguna fue trasladada
- Ninguna solicitud ha sido negada, en todos los casos de las solicitudes cerradas se le brindó la información al ciudadano.
- El promedio de tiempo de respuesta de las solicitudes de información fue de 3 días luego de realizada la solicitud.

#### 14. ANOTACIONES FINALES

- ✓ Con respecto al anterior informe de PQRS de vigencia 2018, se observó un aumento en el número de solicitudes de PQRS, sin embargo, se recibieron tres solicitudes y no se presentaron reclamos algunos pero el número de quejas aumentó.
- ✓ Se seguirá trabajando con el fin de la eficiencia en la respuesta de las PQRS que ingresen a la institución para mejorar la percepción de satisfacción de los ciudadanos.