



INFORME SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

ENTIDAD: INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP”

PERIODO EVALUADO: [ENERO A JUNIO DE 2025](#)

INFORMACION GENERAL

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el Primer Semestre del año 2023 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el Semestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó. Se adelantó un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar le prestación del servicio al ciudadano.

ALCANCE: En cumplimiento con el “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el 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, en el ARTÍCULO 76.

OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, 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, la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público

GLOSARIO

PETICIONES: Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar en cualquier momento.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, así como una





inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

RECLAMO: Es el derecho que tiene otra persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. **Solicitud de documentos o información:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo

Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos): Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

FECHA DEL INFORME: Este Informe se efectúa en junio de 2025

CRITERIOS: En la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables

OBJETIVOS DEL INFORME: Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, en el **INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP”** en el año o Vigencia 2025.





CANALES DE ATENCIÓN. EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP,

cuenta y pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Ventanilla Única	Avenida Colombia Serie Bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los Líderes de Procesos, de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Las cuales se integran en nuestro Sistema de Control Manual de la Correspondencia, asignándole un consecutivo de entrada, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Telefónica	Avenida Colombia, Barrio Sarie Bay. San Andrés Isla, Colombia Telf: 057-8-5125770 / 5126607 / 5121350 / 5125916/ FAX 057- 8 - 5125770	Avenida Colombia Serie Bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INFOTEP, de forma general. A la fecha este sistema no se integra a al sistema de gestión de PQRS.
Escrito	Radicación de Correspondencia	Avenida Colombia Serie Bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, en los horarios prestablecidos.
Buzón de Sugere ncias	Buzón de Sugerencias	Avenida Colombia Serie Bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del DNP.
Virtual	Correo electrónico	Correo Institucional info@infotepsai.edu.co , Dirección Notificaciones Judiciales: notificacion@info tepsai. edu.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se integran al procedimiento de PQRS, mediante impresión de la misma Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.
Formulario electrónico Web	http://www.infotepsai.edu.co	http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos		http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos . Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud. http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos-2





RESULTADOS

PQRSD EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO			PORCENTUAL
2025			
ENERO		3	3%
FEBRERO		11	11%
MARZO		7	7%
ABRIL		5	5%
MAYO		14	14%
JUNIO		57	59%
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2025		97	100%
EXTERNAS			
		91	97
INTERNAS		6	

Cuadro No.01

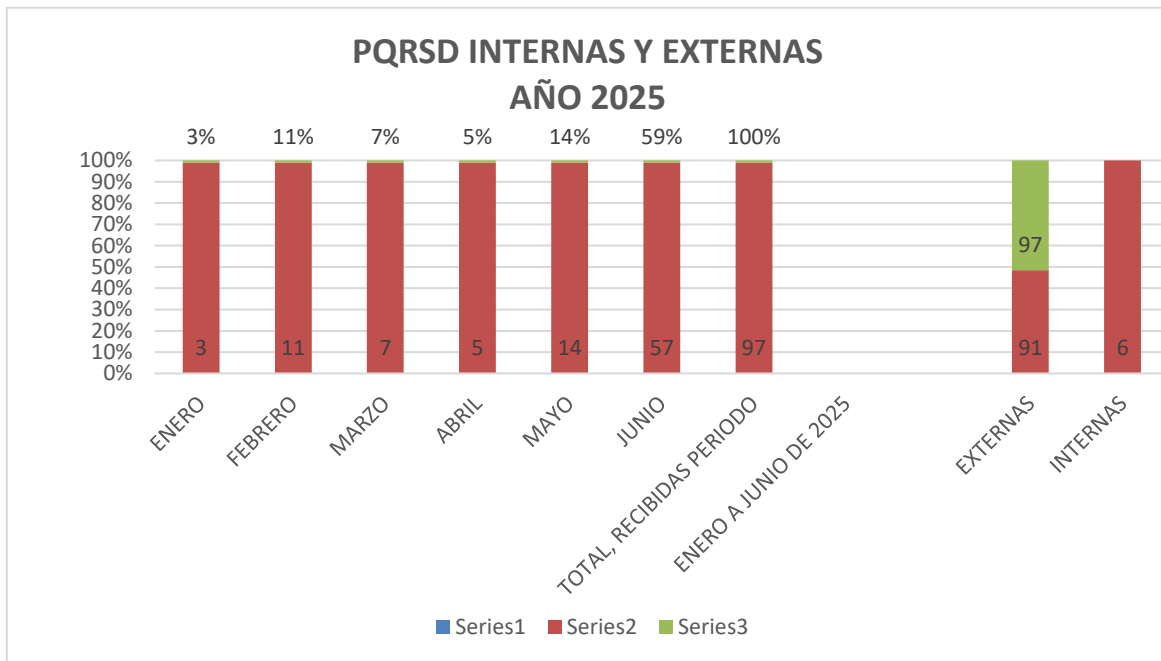


Grafico No.1





Análisis – Cuadro y Grafico No. 01

Del periodo analizado enero a junio del 2025, se recibieron **91 PQRSD** Externas, de las cuales, se pudo establecer lo siguiente:

- El en primer lugar está el mes junio, con un total de **57 PQRSD**, recibidas, equivalente al **59%**
- En Segundo lugar, está el mes de mayo con un total de **14 PQRSD** recibidas, equivalentes al **14 %**
- El Tercer lugar se encuentra los meses de febrero en los cuales se recibieron **11 PQRSD**, equivalente al **11 %** cada mes.

PQRSD EXTERNAS RECIBIDAS POR MES AÑO 2025- POR DEPENDENCIA - ENERO A JUNIO DE 2025					
Enero			3		3%
	VICERECTORIA ACADEMICA	1		-	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	1		0.00	
	RECTORIA	1		0	
Febrero			11		11%
	VICERECTORIA ACADEMICA	3			
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	8			
	VENTANILLA	0		-	
	RECTORIA	0			
Marzo			7		7%
	VICERECTORIA ACADEMICA	1			
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	5			
	VENTANILLA	0		-	
	RECTORIA	1		-	
Abril			5		5%
	VICERECTORIA ACADEMICA	4		-	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	1			
	VENTANILLA	0		-	
	RECTORIA	0		-	
Mayo			14		14%
	VICERECTORIA ACADEMICA	11			





	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2			
	VENTANILLA	0		-	
	RECTORIA	1		-	
Junio			57		59%
	VICERECTORIA ACADEMICA	6		-	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	50			
	RECTORIA	1		-	
TOTAL RECIBIDAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2025			97		100%

Cuadro No. 2

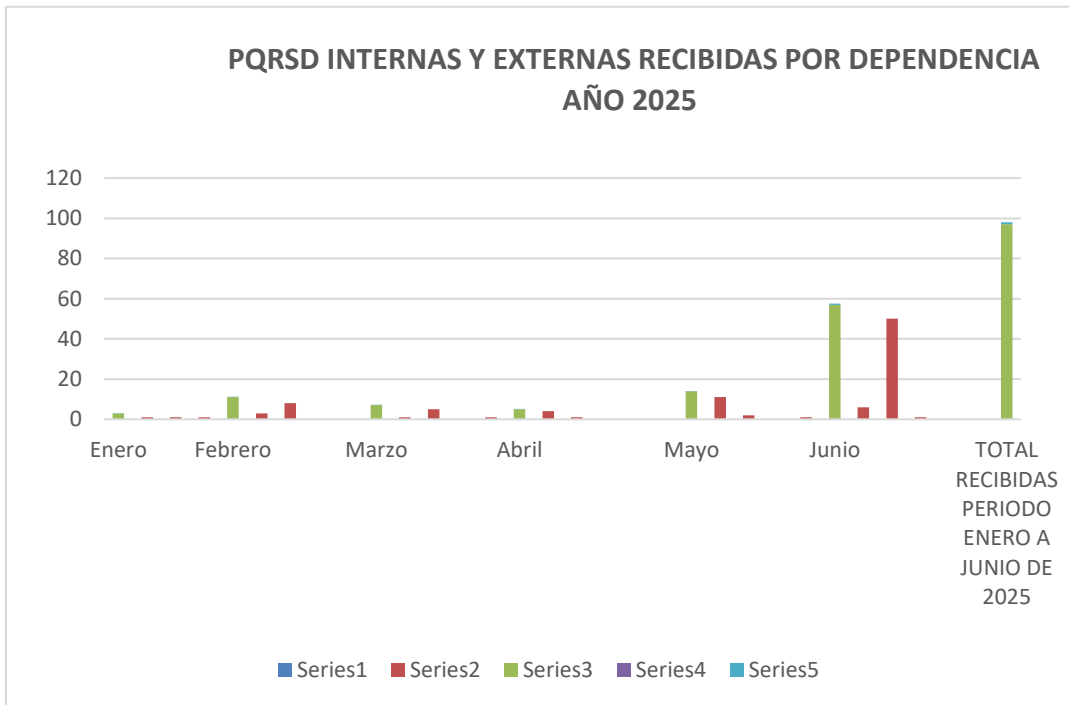


Grafico No.2



Análisis – Cuadro y Grafico No. 02

Del periodo analizado de enero a junio de 2025, se recibieron **91 PQRSD** externa por mes, de las cuales, se recibieron por dependencias, arrojando el resultado anterior

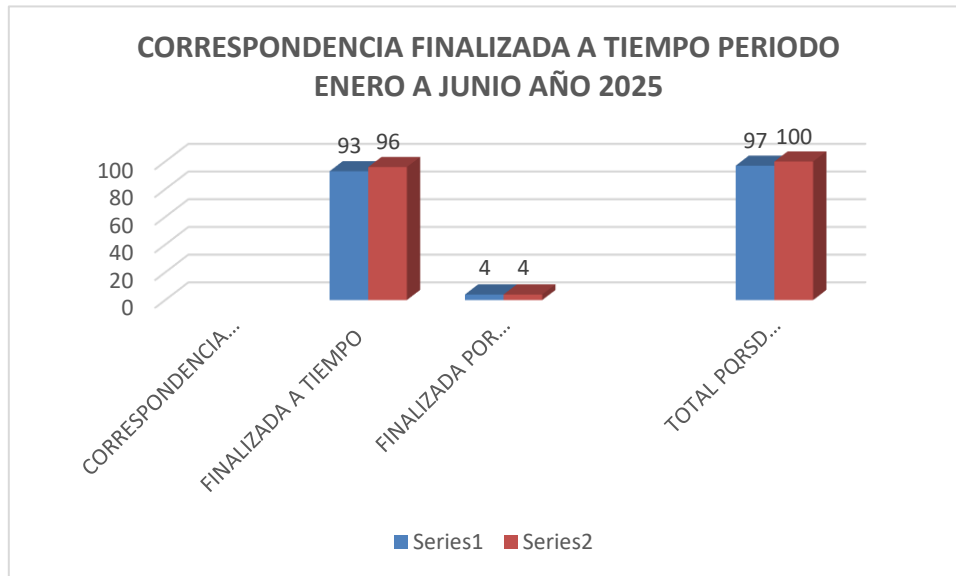
El mes en el cual se recibió el mayor número de PQRSD, reporta así:

Junio			57		59%
	VICERECTORIA ACADEMICA	6		-	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	50			
	RECTORIA	1		-	

PQRSD - CONTESTADAS DESPUES DEL TIEMPO DEFINIDO

CORRESPONDENCIA FINALIZADA A TIEMPO PERIODO ENERO A JUNIO DE 2025		
FINALIZADA A TIEMPO	93	96%
FINALIZADA POR FUERTA DEL TIEMPO	4	4%
TOTAL PQRSD ENERO A JUNIO DE 2025	97	100%





Según el reporte en Excel recibido, se puede determinar que un alto porcentaje de las PQRS fueron respondidas dentro del plazo establecido





PQRSD POR TIPO DE CORRESPONDENCIA PERIODO ENERO A JUNIO DE 2025		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTUAL
FELICITACIONES	0	0.00
TRAMITE	45	46.39
PETICION	48	49.48
QUEJAS	3	3.09
RECLAMO	0	0.00
SUGERENCIA	0	0.00
DENUNCIA	1	1.03
2025 TOTAL PQRSD ENERO A JUNIO DE	97	100

Cuadro No. 3

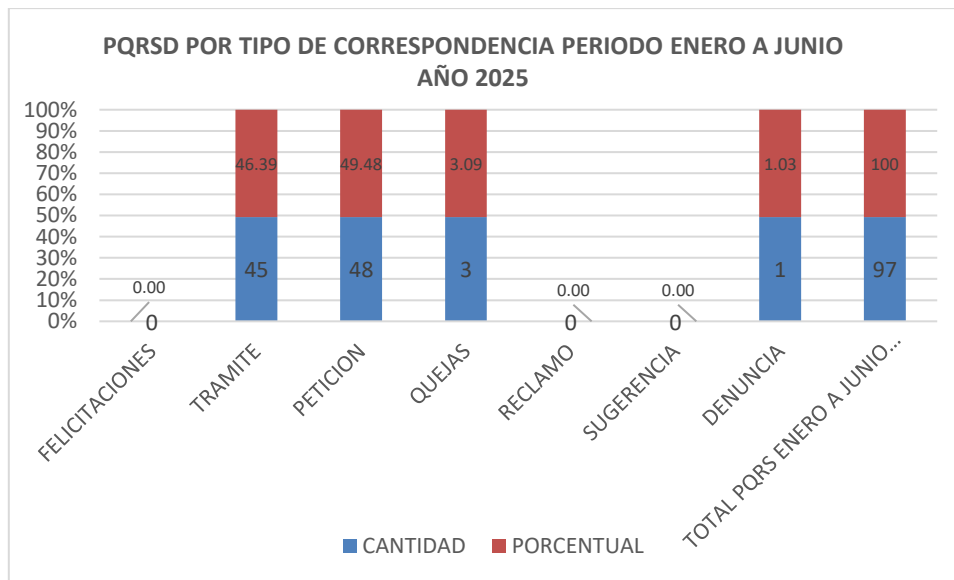


Gráfico No. 3



Análisis – Cuadro 3 y Grafico No. 03

Del periodo analizado enero a junio del 2025, se recibieron 97 PQRSD Externas, de las cuales, se clasificaron por Tipo de Correspondencia Así:

- El tipo de correspondencia que más se recibió fueron “TRAMITES” para un total de **45** PQRSD, equivalente al **46,39%**.
- El tipo de correspondencia recibida que ocupó el segundo lugar fueron de “PETICIONES” para un total de **48** PQRSD, equivalente al **49,48 %**.
- El tipo de correspondencia se recibió fueron “QUEJAS” para un total de **3** PQRSD, equivalente al **3,09%**
- El tipo de correspondencia se recibió fueron “DENUNCIA” para un total de **1** PQRSD, equivalente al **1,03%**

PQRSD POR PLAZO DE RESPUESTAS			
TIEMPO DEFINIDO	PLAZO EN	No. PQRSD	%
7	DIAS	4	4
14	DIAS	9	9
15	DIAS	4	4
16	DIAS	2	2
17	DIAS	2	2
20	DIAS	1	1
21	DIAS	12	12
22	DIAS	24	25
23	DIAS	5	5
24	DIAS	28	29
25	DIAS	2	2
43	DIAS	1	1
44	DIAS	1	1
47	DIAS	2	2
TOTAL, PQRSD ENERO A JUNIO DE 2025		97	100

Cuadro No. 04





PQRSD RECIBIDOS POR CANAL		
CANAL	No. PQRSD	%
CORREO CERTIFICADO	0	0
CORREO ELECTRÓNICO	12	12
PERSONAL	24	25
TELEFONO	0	0
PAGINA WEB	61	63
TOTAL PQRSD ENERO A JUNIO 2025	97	100

Cuadro No.04

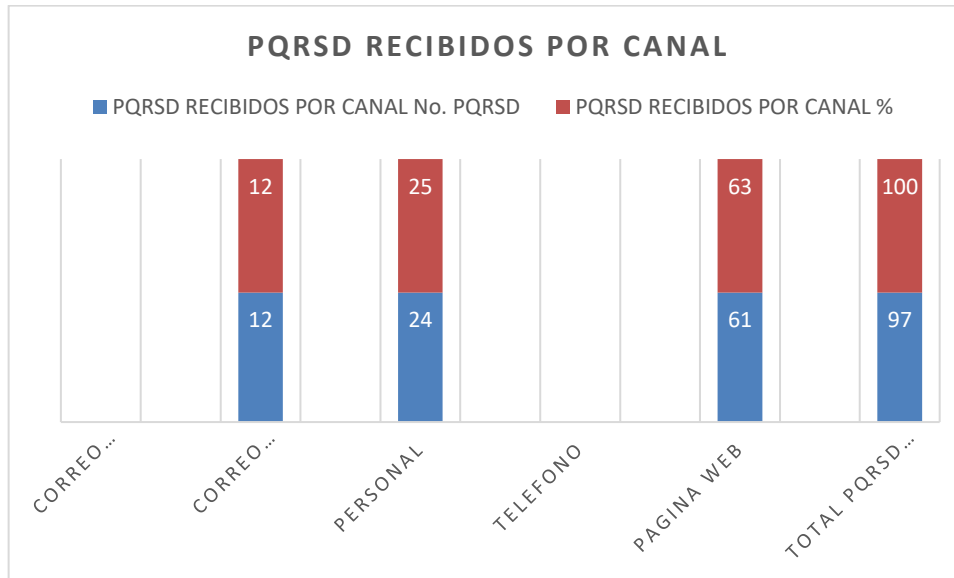


Grafico No.04



ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES:

Se propone continuar con el mantenimiento y la optimización de las acciones de mejora basadas en el análisis de las PQRSD recibidas. Desde una perspectiva positiva, se evidencia que un alto porcentaje de estas fueron respondidas dentro del plazo establecido. No obstante, se identificaron cuatro (4) casos que excedieron el tiempo legal permitido. Por tanto, se recomienda seguir midiendo los tiempos actuales de respuesta y compararlos con los plazos legales definidos para cada tipo de PQRSD, con el fin de garantizar el cumplimiento normativo y fortalecer la gestión del proceso.

De un total de **97 PQRSD** recibidas de enero a junio de 2025, se evidencia cumplimiento conforme las normas vigentes.

No se definieron en este periodo propuestas de mejora.

ESMERALDA RODRIGUEZ MITCHELL
Contratista Apoyo Control Interno

Reviso/Aprobó:
Vicerrector Administrativo y Financiero

