

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF) – 4TO CUARTO TRIMESTRE 2025**

### **Introducción**

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas y atendidas por las distintas dependencias del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia – INFOTEP durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre al 31 de diciembre de 2025, 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 ellas afianzar la confianza del ciudadano en la Institución.

El INFOTEP tiene entre sus prioridades resolver las necesidades e inquietudes de los ciudadanos con integridad, eficiencia, claridad y calidad en su servicio. Por esta razón, de manera trimestral tiene como objetivo realizar un informe donde se explica de forma clara las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencia y felicitaciones que han instado los ciudadanos y la eficiencia de la institución por resolver los requerimientos.

INFOTEP tiene como propósito garantizar que los servicios prestados a los ciudadanos respondan a sus necesidades y expectativas, facilitando el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la institución y a través de los distintos canales (ventanilla única de atención al Ciudadano, correo electrónico, Pagina WEB y Canal telefónico).

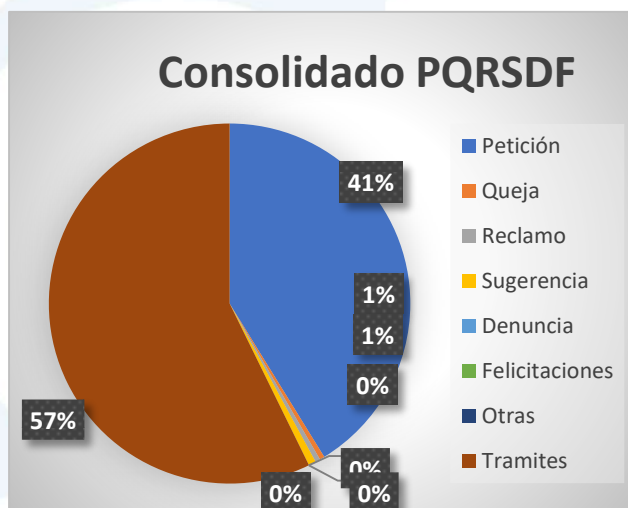
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSDF. De igual manera se señalan los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos.

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 entre las diferentes dependencias.

## INFORME DE PQRSDf

### 1. Consolidado de las PQRSDf

Tipo de Requerimiento	No. De Requerimiento
Petición	188
Quejas	2
Reclamos	2
Sugerencias	3
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Tramites	261
Otras	0
<b>Total</b>	<b>256</b>



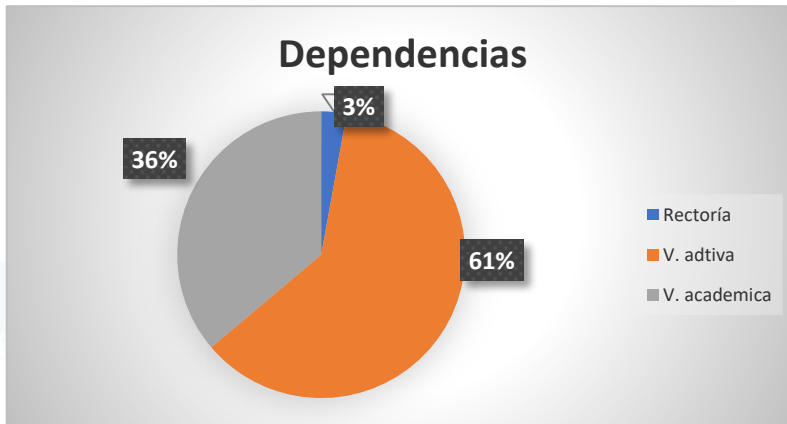
#### Análisis de Datos

En el cuarto trimestre del 2025 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano **456 requerimientos**, Distribuidos así: 261 solicitudes de trámites que representan un 57% de los requerimientos, 188 solicitudes de peticiones con un 41%, 02 dos quejas, 02 dos reclamos y 03 sugerencias. Durante este periodo no fueron formulados denuncia y felicitaciones.

### 2. PQRSDf Asignadas por Dependencias

El presente reporte corresponde a los requerimientos radicados durante el trimestre entre el octubre al 31 de diciembre de 2025.

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	13
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	278
Vicerrectoría Académica	165
<b>Total PQRSDf</b>	<b>456</b>



#### Análisis de Datos

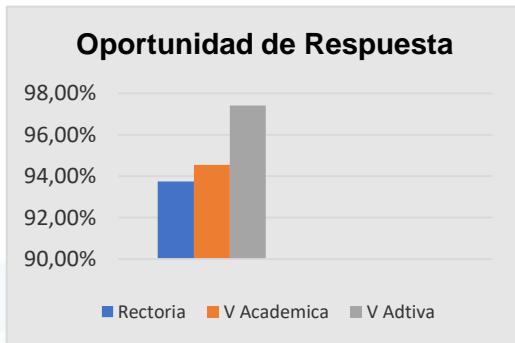
Durante el trimestre evaluado, el 61% de los PQRSDf recibidos fueron asignados a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, el 36% a vicerrectoría académica y el 3% a Rectoría. Esto evidencia que, en este periodo, la mayoría de los requerimientos institucionales fueron gestionados por Vicerrectoría Administrativa y Financiera consolidándose como la dependencia con mayor flujo de trámites dentro de la institución.

### 3. Oportunidad de respuestas PQRSDf por dependencia

La información presentada concierne al reporte de oportunidad de respuesta de los requerimientos finalizados a tiempo en el periodo entre octubre a diciembre del 2025.

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	16	15	93.75%
Vicerrectoría Académica	202	191	94.55%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	194	189	97.42%
<b>Tiempo Promedio</b>			<b>95.87%</b>





#### Análisis de Datos

Durante el tercer trimestre del 2025, el reporte para el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSDf, Vicerrectoría Administrativa y Financiera obtuvo un 97.42% porcentaje de oportunidad, seguido encontramos a Vicerrectoría Académica con un 94.55% y por último Rectoría con un 93.75%.

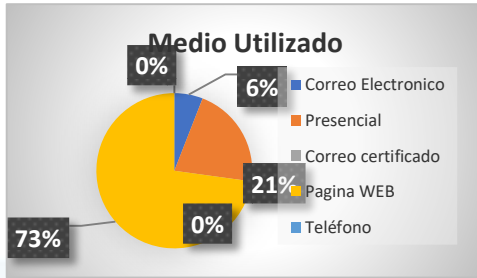
Es importante aclarar que en el reporte de oportunidad se evidencian los requerimientos vencidos dentro en el 4to trimestre, y que en este reporte se encuentran incluidos los requerimientos radicados durante el trimestre anterior y su vencimiento se presentó dentro el periodo de reporte.

#### 4. El medio utilizado por los clientes para el envío de las PQRSDf

A continuación, se detalla el total de PQRSDf registradas por los diferentes canales de atención en el trimestre analizado.

Medio de Envío de PQRSDf	No. de PQRSDf
Presencial (personal)	97
Correo Electrónico	27
Correo certificado	0
Página WEB	332
Teléfono	0
<b>Total</b>	<b>456</b>





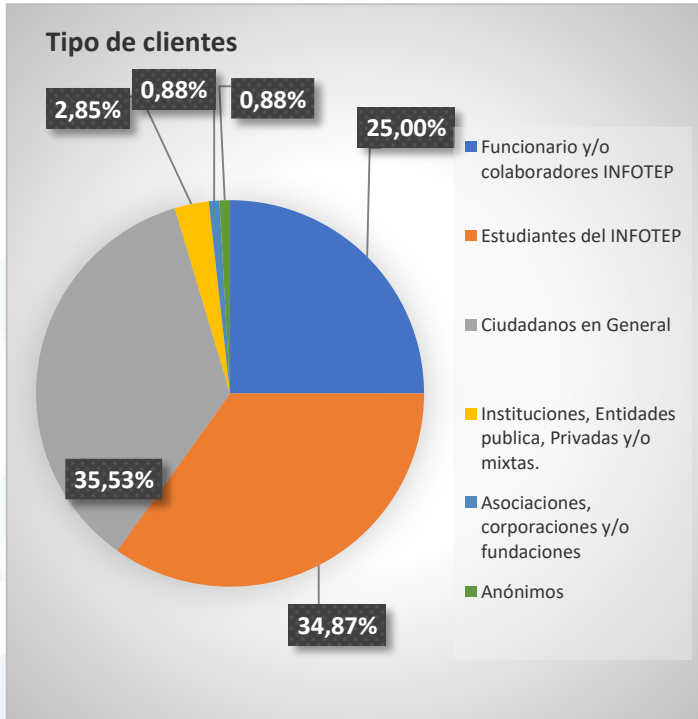
### Análisis de Datos

Conforme a los datos registrados durante el cuarto trimestre del 2025, se recibieron 456 solicitudes, de las cuales el 73% fueron recibidas mediante la página web, el 21% de manera presencial, y con un 6% se recibieron por correo electrónico. Durante el presente trimestre no se presentaron requerimientos radicados por correo certificado y vía telefónica.

### 5. Tipos de clientes y partes interesadas

Tipos de clientes	No. de PQRSDf
Funcionario y/o colaboradores INFOTEP	114
Estudiantes del INFOTEP	159
Ciudadanos en General	162
Instituciones, Entidades pública, Privadas y/o mixtas.	13
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	4
Anónimos	4
<b>Total, PQRSDf</b>	<b>456</b>





### Análisis de Datos

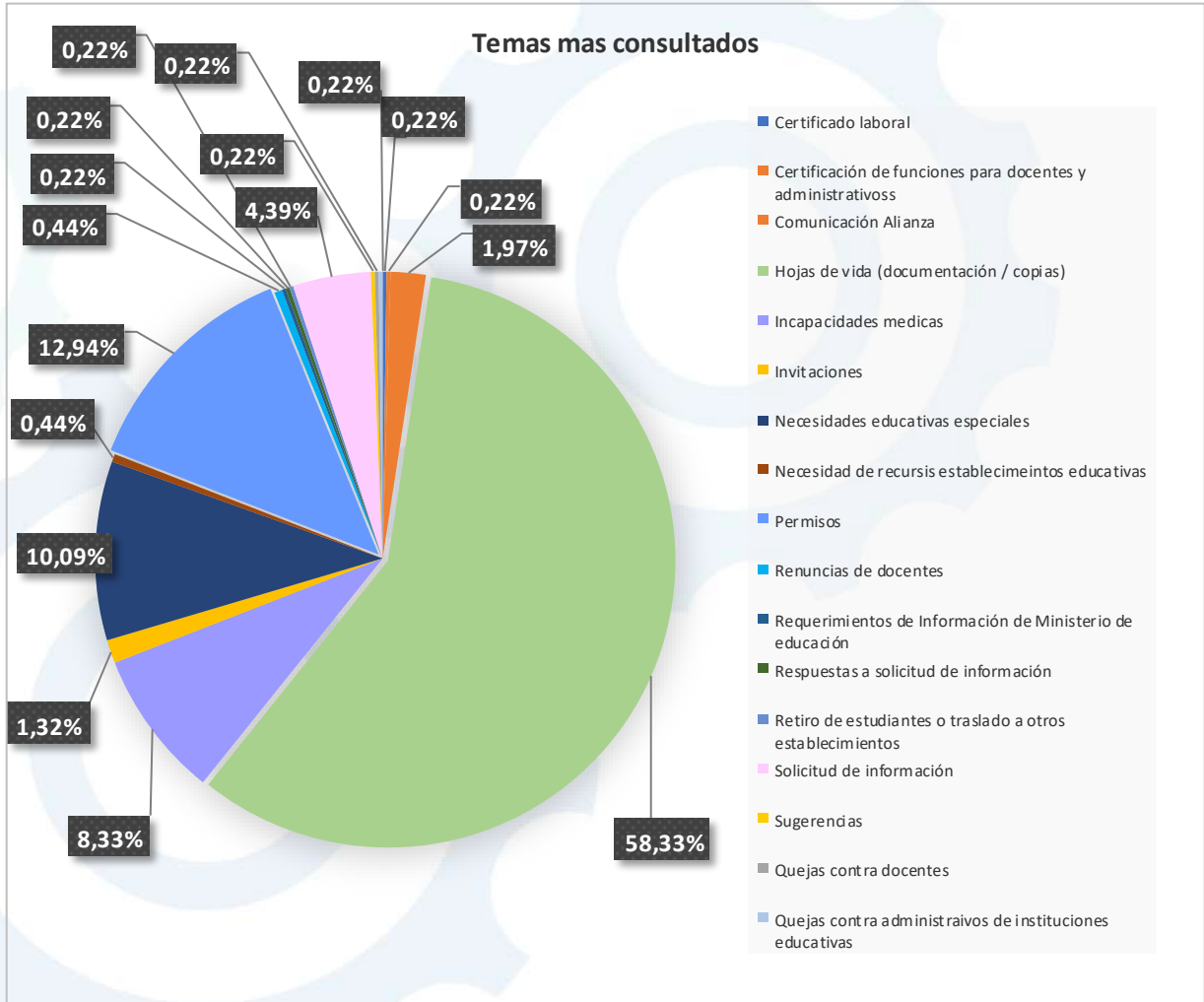
En el cuarto trimestre del 2025, el 35.53% de las solicitudes fueron realizadas por los ciudadanos en general, seguido encontramos a los Estudiantes de la entidad con un 34.87%, se evidencia que el 25% de los radicado fueron realizados por funcionarios y/o colaboradores de INFOTEP.

Por otra parte, las Instituciones, entidades públicas, privadas y/o mixtas tuvieron participación del 2.85% y con porcentaje de 0.88% encontramos requerimientos tipo anónimo y radicaciones por parte de Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones





## 6. EJES TEMATICOS MAS CONSULTADOS



EJE TEMATICOS	No. de Temas
Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo	0
Certificado de ingresos y retenciones	0
Certificado laboral	1
Comunicación Alianza	9
Certificación de funciones para docentes y administrativos	1
Denuncias de temas contractuales (Corrupción)	0
Hojas de vida (documentación / copias)	266
Incapacidades medicas	38
Invitaciones	6
Necesidades de Planta	0
Necesidades educativas especiales	46
Nivelación y homologación de administrativos	2
Notificación Fallo Judicial	0
Permisos	59
Propuestas de entidades oficiales y privadas	0
Refrendación certificados de estudios	0
Renuncias de docentes	2
Requerimientos de Información de Ministerio de Educación	1
Respuestas a solicitud de información	1
Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos	1
Solicitud de información	20
Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley	0
Sugerencias	1
Quejas contra docentes	1
Quejas contra administrativos de Instituciones educativas de calidad – dificultad para grado	1
<b>Total</b>	<b>456</b>

#### Análisis de Datos

En el cuarto trimestre de 2025, la distribución de los temas más consultados o requeridos a través de las PQRSDf radicadas en la entidad evidencia que el eje temático de **hojas de vida (documentación/copias)** concentra el **58,33%** de las solicitudes, seguido de **permisos** con **12,94%**, **necesidades educativas especiales** con **10,09%**, **incapacidades médicas** con **8,33%** y **solicitudes de información** con **4,39%**.

En menor proporción se registran **comunicación de alianzas (1,97%)**, **invitaciones (1,32%)** y **nivelación y homologación de administrativos y renuncias de docentes (0,44%)**. Finalmente, con **0,22%** cada uno, se ubican temas como **certificados laborales, certificaciones de funciones para docentes y administrativos, requerimientos de información del Ministerio de Educación, respuestas a solicitudes de información, retiro o traslado de estudiantes, sugerencias, quejas contra docentes, quejas contra administrativos de instituciones educativas y dificultades**



**relacionadas con procesos de grado.**

Los demás temas, tales como **certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas del personal administrativo, certificado de ingresos y retenciones, denuncias relacionadas con temas contractuales (corrupción), necesidades de planta, notificación de fallos judiciales, propuestas de entidades oficiales y privadas, refrendación de certificados de estudios y solicitud de actos administrativos expedidos conforme a la ley**, no registraron radicación de requerimientos durante el periodo reportado.

### Conclusiones

1. Durante el cuarto trimestre no se presentaron traslado por competencia de PQRSDf a otras entidades públicas.
2. Se requiere mejorar el porcentaje de oportunidad en las respuestas a los requerimientos en **rectoría**, lo cual nos permitirá ser más oportunos en el trámite y gestión de las mismas.
3. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue mediante **página web** con un total de 456 requerimientos, equivalente al 73%.
4. El **índice de oportunidad** evidencia una mejora significativa en el porcentaje de respuesta a las PQRSDf, reflejando un mayor cumplimiento de los términos establecidos por parte de las dependencias de la entidad. En comparación con el trimestre anterior, donde se registró un 82,77%, en el presente trimestre se alcanzó un 95,87%, lo cual demuestra mayor efectividad en la gestión y seguimiento de los requerimientos. No obstante, se recomienda a las dependencias continuar fortaleciendo sus procesos internos, con el fin de mantener y consolidar estos resultados y garantizar respuestas dentro de los términos establecidos.
5. Se sugiere a las dependencias revisar y optimizar sus tiempos de trámite, priorizando la atención oportuna de las PQRSDf y adoptando acciones correctivas que permitan asegurar el cumplimiento de los términos legales de respuesta.
6. Se recomienda realiza a las diferentes dependencias evaluar las razones de retraso en la respuesta de las PQRSDf, identificar cuellos de botella y establecer acciones mejora.

Janelle Forbes Suárez

Elaborado: Profesional En Calidad

