

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

**ENTIDAD:** INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP”

**PERIODO EVALUADO:** [JULIO A DICIEMBRE 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 segundo Semestre del año 2025 en materia de cumplimiento a las PQRSDF.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSDF 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 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:
  - **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.
  - **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 31 diciembre 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 la evaluación al cumplimiento del trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) gestionadas por el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP”, durante la vigencia 2025.

Adicionalmente, la SDDE cuenta con los siguientes canales internos oficiales de recepción de peticiones y documentos, esto con el fin de disminuir tiempos y costos al momento de presentar y hacer seguimiento a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF)

**CANALES DE ATENCIÓN:** El Instituto Nacional De Formación Técnica Profesional “INFOTEP, cuenta con los siguientes canales oficiales de recepción de peticiones, con el fin de optimizar tiempos y reducir costos al momento de presentar y hacer seguimiento a sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF). Asimismo, pone a disposición de la ciudadanía estos canales para facilitar el acceso a sus trámites, servicios e información, garantizando una atención oportuna y respuestas adecuadas a los requerimientos de los ciudadanos.

- **Virtual / Formulario Electrónico Web**



**Correo Electrónico:** <http://www.infotepsai.edu.co>  
**Correo Institucional:** [info@infotepsai.edu.co](mailto:info@infotepsai.edu.co)  
**Dirección Notificaciones:** [info@infotepsai.edu.co](mailto:info@infotepsai.edu.co)

<http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atención-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos>

- **Sitio Web**



[infotepsai.edu.co](http://www.infotepsai.edu.co)

- **Telefónico**



**Numero:** 057-8-5125770 / 5126607/ 5121350/ 5125916/  
**Fax:** 057- 8 -5125770

- **Presencial**



**Ventanilla Única**

**Dirección:** Avenida Colombia Sario Bay-INFOTEP



- **Escrito**



## Radicación de Correspondencia

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
<b>Presencial</b>	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 -7.00pm.	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.
<b>Telefónica</b>	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 PQRSDF
<b>Escrito</b>	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 preestablecidos.
<b>Buzón de Sugerencias</b>	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.
<b>Virtual</b>	Correo electrónico	<b>Correo Institucional</b> info@infotepsai.edu.co, Dirección Notificaciones Judiciales: notificacion@infotepsai.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 PQRSDF, mediante impresión de la misma. Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.
<b>Formulario electrónico Web</b>	<a href="http://www.infotepsai.edu.co">http://www.infotepsai.edu.co</a>	<a href="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</a>		<a href="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</a> . Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud. <a href="http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos-2">http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos-2</a>



## INFORME EJECUTIVO

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la gestión de las PQRSDF, con base en la información suministrada a través del reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, remitido por la profesional de calidad de la Institución, Jannelle Forbes Suárez.

A partir de este análisis, se estableció que durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de diciembre de la vigencia 2025 se registraron un total de **655** solicitudes (denuncias, peticiones, quejas, sugerencias y trámites), las cuales presentaron el siguiente comportamiento:

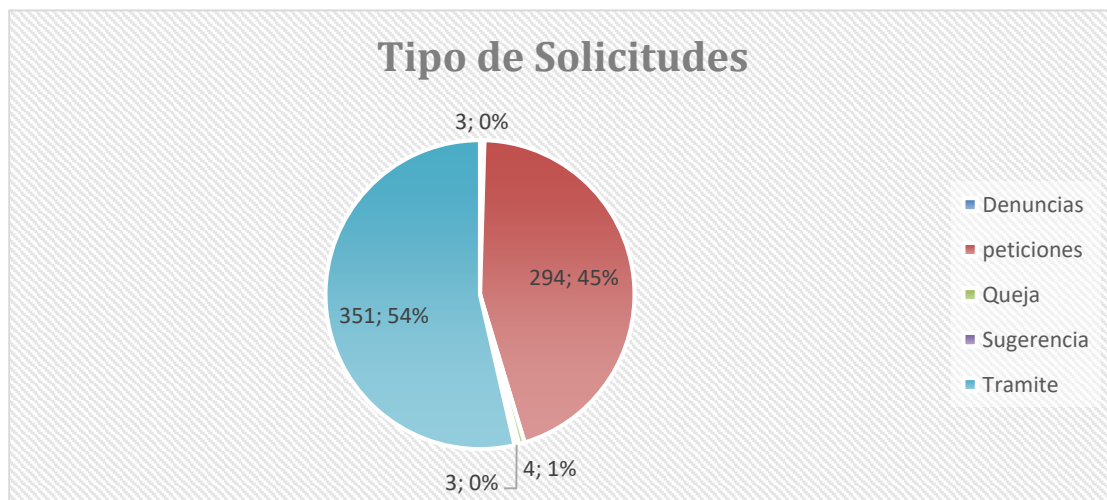
SEMESTRE	TOTAL
1° semestre	97
2° semestre	655

**TABLA 1: TIPO DE SOLICITUD**

Concepto	Denuncias	peticiones	Queja	Sugerencia	Tramite
2° semestre	3	294	4	3	351
<b>TOTAL</b>					<b>655</b>

La tabla muestra que los Trámites son 351, las Peticiones son 294, las Quejas son 4 y las Denuncias y sugerencias son 3.

**GRAFICO 1: TIPO DE SOLICITUDES**



Se observa que los trámites son el porcentaje más alto 54%, las peticiones con 45%, las quejas 4% y denuncias y sugerencias con el 0%.

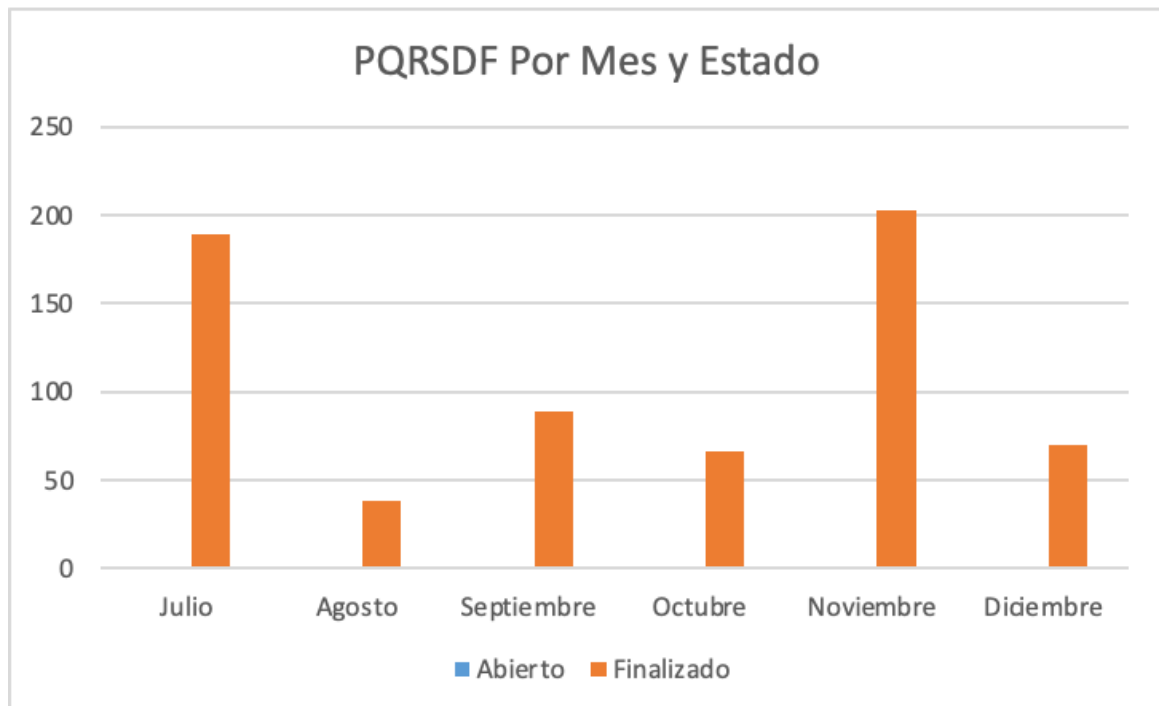


**TABLA 2. PQRSDf POR MES Y ESTADOS**

MES	Abierto	Finalizado
Julio	0	189
Agosto	0	38
Septiembre	0	89
Octubre	0	66
Noviembre	0	203
Diciembre	0	70
<b>TOTAL</b>		<b>655</b>

En noviembre se registró el mayor número de solicitudes finalizadas, seguido de julio y septiembre, lo que evidencia un mejor nivel de gestión y respuesta durante estos meses

**GRAFICO 2: PQRSDf POR MES Y ESTADOS**



Se observa claramente que **noviembre** presenta el valor más alto, seguido de **julio**, mientras que **agosto** es el mes con menor volumen.



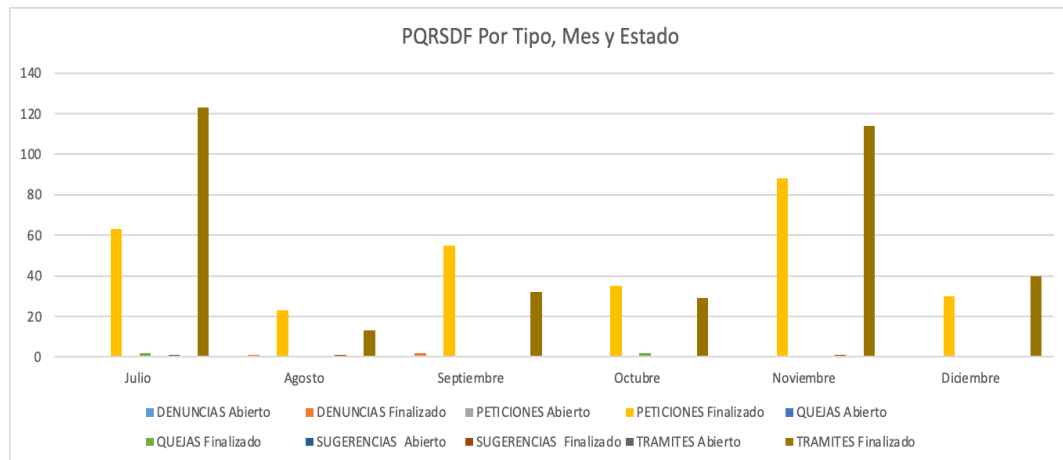


**TABLA 3. PQRSDf POR MES TIPO Y ESTADOS**

Mes	Denuncias		Peticiones		Queja		Sugerencia		Tramite		TOTAL
	Abierto	Finalizado	Abierto	Finalizado	Abierto	Finalizado	Abierto	Finalizado	Abierto	Finalizado	
	Julio	0	0	0	63	0	2	0	1	0	
Agosto	0	1	0	23	0	0	0	1	0	13	38
Septiembre	0	2	0	55	0	0	0	0	0	32	89
Octubre	0	0	0	35	0	2	0	0	0	29	66
Noviembre	0	0	0	88	0	0	0	1	0	114	203
Diciembre	0	0	0	30	0	0	0	0	0	40	70
<b>TOTAL</b>	0	3	0	294	0	4	0	3	0	351	<b>655</b>

En el mes de noviembre se registró el mayor número de peticiones (88).  
 En el mes de julio se presentó la mayor cantidad de trámites (123).  
 Por su parte, las denuncias, quejas y sugerencias mostraron niveles muy bajos en septiembre y octubre.

**Grafico 3: PQRSDf POR MES TIPO Y ESTADOS**



En julio y noviembre predominan claramente los trámites.  
 Peticiones tienen un peso importante en casi todos los meses.  
 Denuncias, quejas y sugerencias son marginales en la distribución mensual.

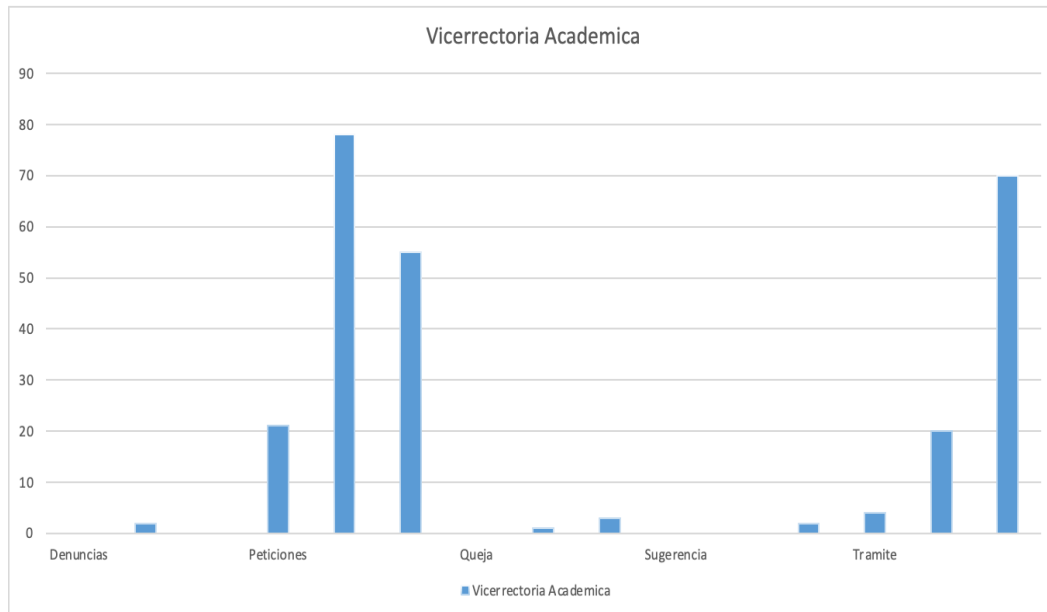




**TABLA 4. PQRSDF POR DEPENDENCIAS**

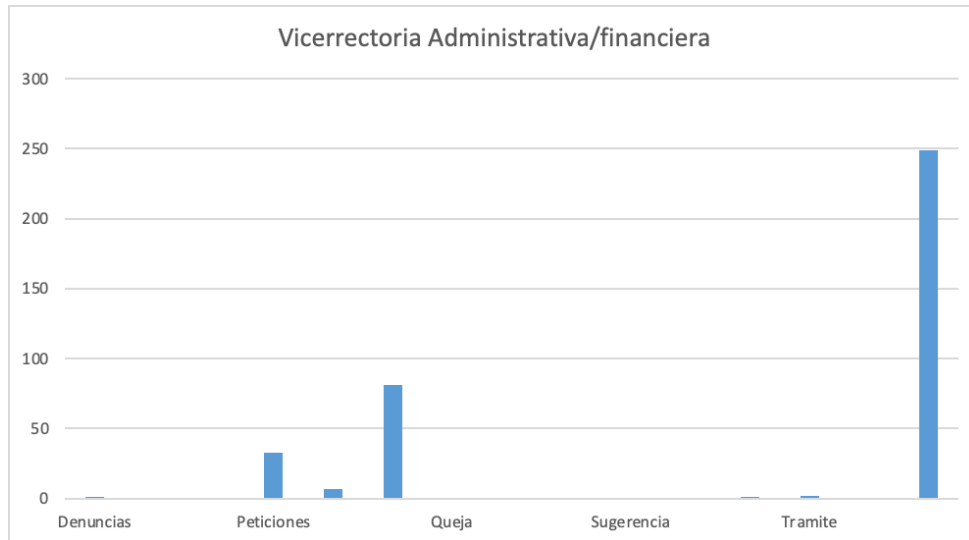
DEPENDENCIAS	Denuncias			Peticiones			Queja			Sugerencia			Tramite			TOTAL
	Correo Electrónico	Personal	Web	Correo Electrónico	Personal	Web	Correo Electrónico	Personal	Web	Correo Electrónico	Personal	Web	Correo Electrónico	Personal	Web	
Vicerrectoría Académica	0	2	0	21	78	55	0	1	3	0	0	2	4	20	70	256
Vicerrectoría Administrativa/financiera	1	0	0	33	7	81	0	0	0	0	0	1	2	0	249	374
Rectoría	0	0	0	6	12	1	0	0	0	0	0	0	2	1	3	25
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>97</b>	<b>137</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>322</b>	<b>655</b>

**Grafica 4. PQRSDF VICERRECTORIA ACADEMICA.**

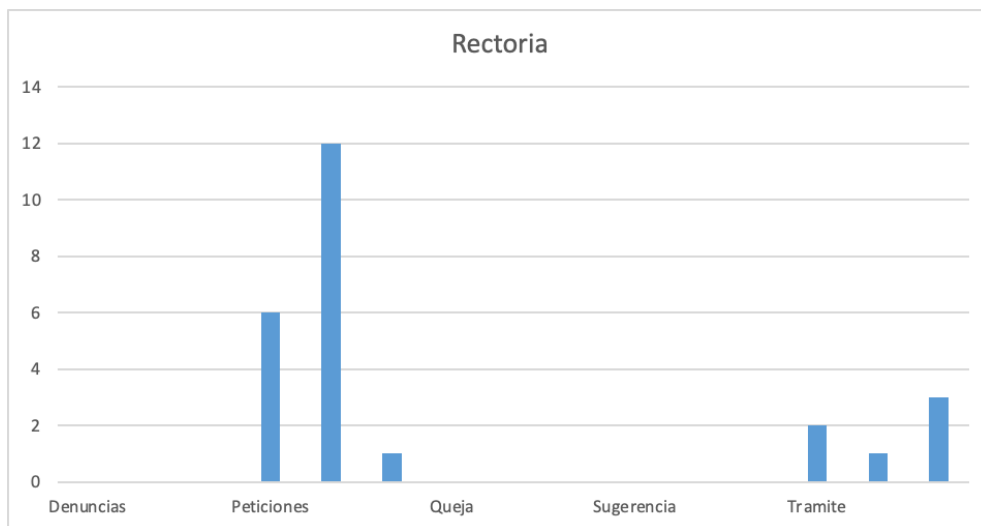




**Grafica 4.1 PQRSDF VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA y FINANCIERA.**



**Grafica 4.2 PQRSDF RECTORIA.**





**TABLA 5. COMPARATIVO ENTRE LOS PERIODOS 2025-1 Y 2025-2**

CONCEPTO	PERIODOS		COMPARATIVO
	2025-1	2025-2	
Denuncias	1	3	2
Peticiones	48	294	246
Queja	3	4	1
Sugerencia	0	3	3
Tramite	45	351	306
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>655</b>	<b>558</b>

**GRAFICA 5. COMPARATIVO VIGENCIA 2025**





Del análisis comparativo entre los periodos 2025-1 y 2025-2 se evidencia un incremento significativo en el volumen total de registros, pasando de 97 a 655 casos, lo que representa una variación positiva de 558 registros; dicho comportamiento no configura una debilidad del sistema de control, sino que obedece al fortalecimiento de los mecanismos institucionales de recepción, registro y trazabilidad de la información, especialmente a partir de la decisión administrativa adoptada en el periodo 2025-2, mediante la cual se estableció que la totalidad de los trámites fueran gestionados exclusivamente a través de la página web institucional y canales digitales, lo cual permitió centralizar la información, reducir riesgos operativos, mejorar el control documental y facilitar el seguimiento y cierre oportuno de los casos; el incremento en peticiones y trámites se explica por la formalización del canal digital y una mayor interacción de los usuarios con los servicios institucionales, mientras que el comportamiento controlado de denuncias, quejas y sugerencias refleja estabilidad en la prestación del servicio y constituye una fuente relevante para la mejora continua.

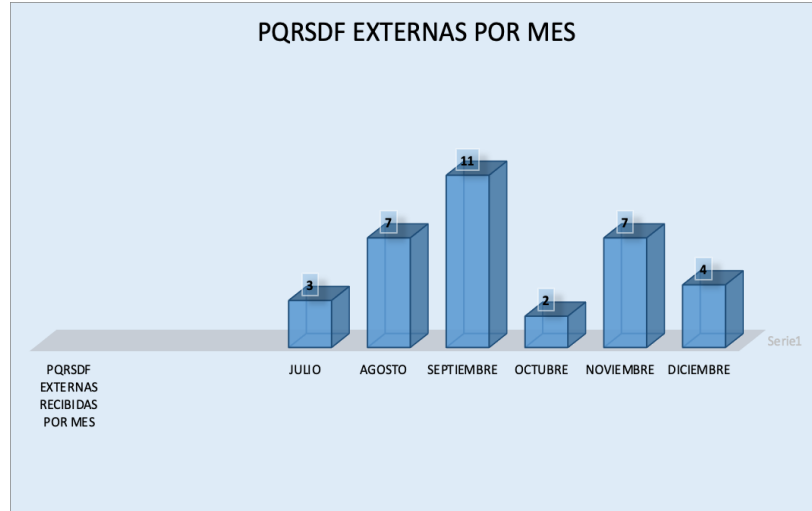
**TABLA 6. PQRSDF EXTERNAS POR MES**

PQRSDF EXTERNAS RECIBIDAS POR MES		PORCENTUAL
JULIO	3	9%
AGOSTO	7	21%
SEPTIEMBRE	11	32%
OCTUBRE	2	6%
NOVIEMBRE	7	21%
DICIEMBRE	4	12%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	
<b>EXTERNAS</b>	<b>34</b>	
<b>INTERNAS</b>	<b>621</b>	





**GRAFICO 6. PQRSD F EXTERNAS POR MES**



Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025 se registraron **34 PQRSD F externas**. Del total de casos recibidos, el **mes de septiembre** concentró la mayor participación, con **11 registros**, lo que corresponde al **32,35%**, constituyéndose en el periodo de mayor demanda. En **segundo nivel de concentración** se ubican los meses de **agosto y noviembre**, con **7 PQRSD F cada uno**, equivalentes individualmente al **20,59%** y de manera conjunta al **41,18%** del total. Finalmente, el **mes de diciembre** presentó **4 registros**, representando el **11,76%**, lo cual evidencia una reducción en la recepción de solicitudes frente a los meses con mayor incidencia.

**TABLA 6. PQRSD F EXTERNAS RECIBIDAS POR MES Y DEPENDENCIA**

<b>PQRSD F EXTERNAS RECIBIDAS POR MES Y DEPENDENCIA II SEMESTRE</b>			
<b>JULIO</b>		<b>3</b>	
Vicerrectoría Académica	1		<b>33,33</b>
Vicerrectoría Administrativa	1		<b>33,33</b>
Rectoría	1		<b>33,33</b>
<b>AGOSTO</b>		<b>7</b>	
Vicerrectoría Académica	0		
Vicerrectoría Administrativa	0		
Ventanilla	0		-





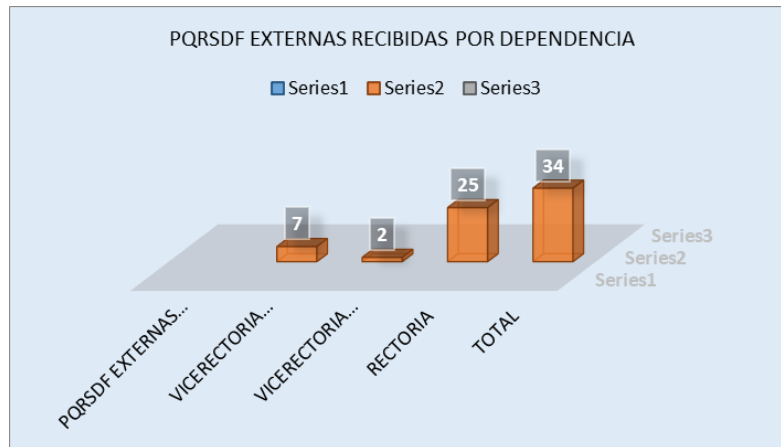
Rectoría	7		
<b>SEPTIEMBRE</b>			
Vicerrectoría Académica	5	<b>11</b>	<b>45,45</b>
Vicerrectoría Administrativa	0		<b>0,00</b>
Ventanilla	0		<b>0,00</b>
Rectoría	6		<b>54,55</b>
<b>OCTUBRE</b>			
Vicerrectoría Académica	0	<b>2</b>	<b>0</b>
Vicerrectoría Administrativa	0		<b>0</b>
Ventanilla	0		<b>0</b>
Rectoría	2		<b>100</b>
<b>NOVIEMBRE</b>			
Vicerrectoría Académica	0	<b>7</b>	0
Vicerrectoría Administrativa	0		0
Ventanilla	0		<b>0</b>
Rectoría	7		<b>100</b>
<b>DICIEMBRE</b>			
Vicerrectoría Académica	1	<b>4</b>	<b>25</b>
Vicerrectoría Administrativa	1		<b>25</b>
Rectoría	2		<b>50</b>
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	

**TABLA 6.1 PQRSDF EXTERNAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA**

<b>PQRSDF EXTERNAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA</b>	
VICERECTORIA ACADEMICA	7
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2
RECTORIA	25
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>



**Grafico 6. PQRSDF EXTERNAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA**



- ✓ Rectoría: 25 casos 73,5 %
- ✓ Vicerrectoría (1): 7 casos 20,6 %
- ✓ Vicerrectoría (2): 2 casos 5,9 %

Del periodo analizado julio a diciembre, la **Rectoría** concentra la mayor parte de las PQRSDF externas recibidas, lo que la posiciona como el principal punto de recepción y direccionamiento de estos requerimientos, evidenciando un alto nivel de centralización que requiere mecanismos claros de distribución, seguimiento y control para garantizar una gestión oportuna y eficiente.

Las Vicerrectorías Académica y Administrativa/Financiera concentran una menor parte en las PQRSDF externas recibidas (26,5 % en conjunto), lo que puede reflejar que los usuarios tienden a canalizar sus solicitudes hacia la instancia directiva principal o que allí se centraliza la gestión inicial antes de su redistribución interna.

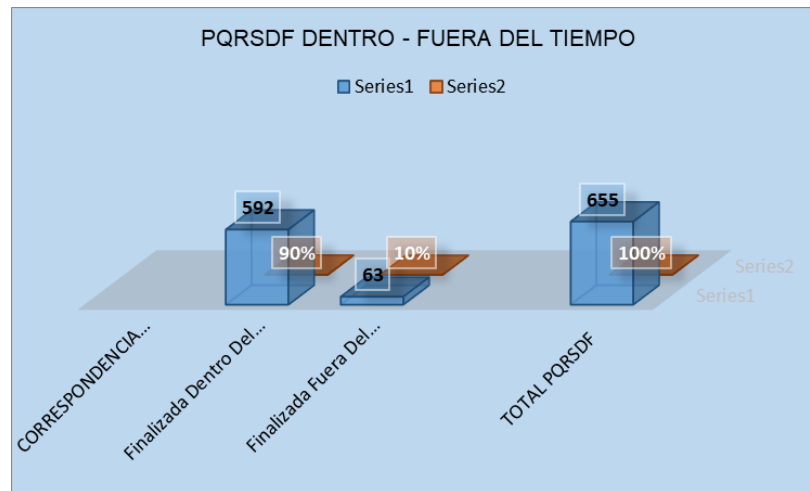
El mes que registró el mayor número de PQRSDF externas recibidas se detalla a continuación:

SEPTIEMBRE		11
Vicerrectoría Académica	5	
Vicerrectoría Administrativa	0	
Ventanilla	0	
Rectoría	6	

La concentración de casos en la Rectoría (**54,5 %**) evidencia que esta dependencia continúa siendo un canal principal de recepción de requerimientos, mientras que la Vicerrectoría Académica concentró el **45,5 %**, lo que la relaciona con lo misional de los servicios académicos.



## COMPORTAMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDF DENTRO Y FUERA DEL TIEMPO DEFINIDO



Del total de **655 PQRSDF** gestionadas, se observa el siguiente nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta:

- **592** solicitudes fueron **contestadas dentro del tiempo establecido**, lo que equivale al **90 %** del total.
- **63** solicitudes aproximadamente fueron **contestadas fuera del tiempo**, representando el **10 %**. Entre las tres dependencias detalladas así.

Vicerrectoría Administrativa/Financiera	<b>47</b>
Vicerrectoría Académica	<b>15</b>
Rectoría	<b>1</b>

Los resultados evidencian un **alto nivel** de cumplimiento en los tiempos de atención, reflejando una gestión mayoritariamente oportuna por parte de la Institución. El hecho de que 9 de cada 10 solicitudes se respondan dentro del plazo demuestra que los mecanismos de seguimiento y control están funcionando de manera efectiva, no obstante, el 10% de respuestas fuera del tiempo constituye una oportunidad de mejora.

En términos generales, el comportamiento es favorable y muestra eficiencia operativa, pero se continúa requiriendo acciones preventivas para reducir el margen de incumplimiento y avanzar hacia mejores y altos de oportunidad en la atención.





## RECOMENDACIONES ACCIONES DE MEJORA

- Realizar jornadas en los salones principalmente a los nuevos estudiantes para que conozcan la importancia de los PQRSDF y cuál es el proceso para el trámite a través del SIAC.
- Continuar con el seguimiento a los requerimientos recibidos en todas las dependencias para que no se venzan los trámites abiertos.
- Garantizar la realización oportuna de las jornadas de inducción y reinducción, incorporando actividades orientadas a fortalecer el conocimiento sobre la importancia de las PQRSDF, el adecuado manejo de la plataforma y el cumplimiento de la normatividad.
- Se identificaron aproximadamente 63 casos que excedieron el tiempo, se recomienda seguir midiendo los tiempos de vencimiento y finalización para cada tipo de PQRSDF con el fin de garantizar el cumplimiento normativo y fortalecer la gestión del proceso.
- Identificar las causas de las demoras en las respuestas (carga operativa, falta de información entre otros).
- Fortalecer las alertas de vencimiento y herramientas de seguimiento.
- Ajustar la distribución de cargas de trabajo (si la hay) en las dependencias con mayor volumen de casos y/o carga.
- Diseñar una estrategia que permita filtrar y diferenciar los requerimientos internos y externos, con el fin de obtener información más exacta y confiable.

De un total de **655 PQRSDF** recibidas entre julio y diciembre de 2025, se evidencia un nivel de atención acorde con los tiempos y lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

**ESMERALDA RODRIGUEZ MITCHELL**

Contratista Apoyo Control Interno

Revisó/Aprobó:  
Andrés A. Meza Villareal  
Vicerrector Administrativo y Financiera

