

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF) - Primer Trimestre 2025

Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (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 enero al 31 de marzo 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).

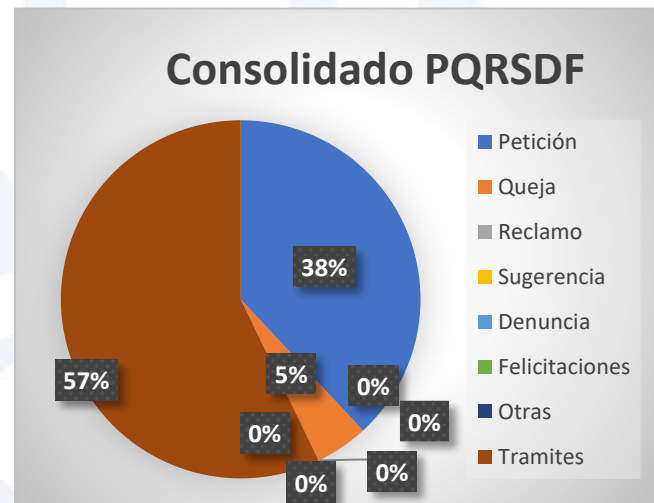
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y 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	8
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Tramites	12
Otras	0
Total	21



Análisis de Datos

En el primer trimestre del 2025 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano **21 requerimientos**, Distribuidos así: 12 solicitudes de trámites que representan un 57% de los requerimientos, 8 solicitudes de peticiones con un 38%, 01 una queja con el 5% total de requerimientos recibidos. Durante este periodo no fueron formulados reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones.

2. PQRSDf Asignadas por Dependencias

El presente reporte corresponde a los requerimientos radicados durante el trimestre entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2025.

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	02
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	14
Vicerrectoría Académica	05
Total PQRSDf	21



Análisis de Datos

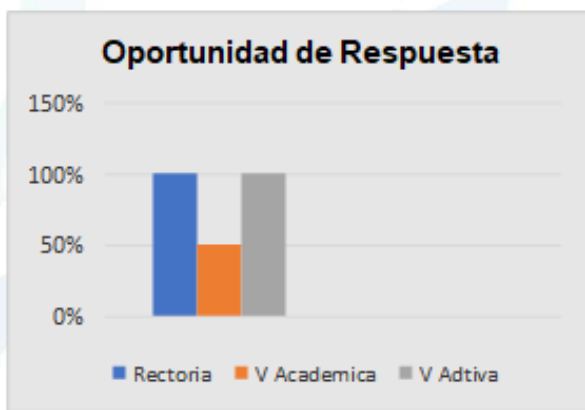
Durante el trimestre evaluado, el 67% de los PQRSDf recibidos fueron asignados a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, el 24% a vicerrectoría académica y el 9% a Rectoría. Esto evidencia que, en este periodo, la mayoría de los requerimientos institucionales fueron gestionados por Vicerrectoría 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 enero a marzo del 2025.



Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	1	1	100%
Vicerrectoría Académica	6	3	50%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	42	42	100%
Tiempo Promedio			93.88 %



Análisis de Datos

Durante el primer trimestre del 2025, el reporte para el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSD, las dependencias de Rectoría y Vicerrectoría Administrativa y Financiera tuvieron un excelente resultado al contestar todos los requerimientos dentro los términos de ley con 100%; por último, la Vicerrectoría Académica obtuvo 50%, toda vez que tres 03 de seis 06 requerimientos radicados no fueron finalizados a tiempo.

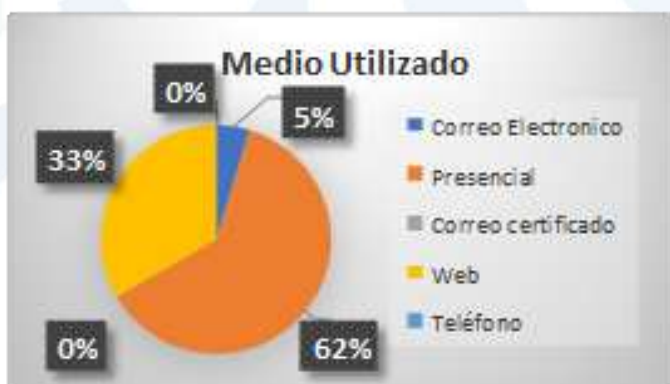
Es importante aclarar que en el reporte de oportunidad se evidencian los requerimientos vencidos dentro en el 1er trimestre, y que en este reporte se encuentran incluidos los requerimientos radicados durante el trimestre anterior y su vencimiento se presentó dentro el periodo de reporte.



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)	13
Correo Electrónico	1
Correo certificado	0
Página WEB	7
Teléfono	0
Total	21



Análisis de Datos

Conforme a los datos registrados durante el primer trimestre del 2025, se recibieron 21 solicitudes, de las cuales el 62% fueron recibidas de manera presencial, el 33% por la WEB, el 5% por correo electrónico. No se presentaron requerimientos por correo certificado y vía telefónica.



5. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

Tipos de clientes	No. de PQRSDf
Funcionario y/o colaboradores INFOTEP	8
Estudiantes del INFOTEP	3
Ciudadanos en General	6
Instituciones, Entidades publica, Privadas y/o mixtas.	4
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	0
Anónimos	0
Total, PQRSDf	21



Análisis de Datos

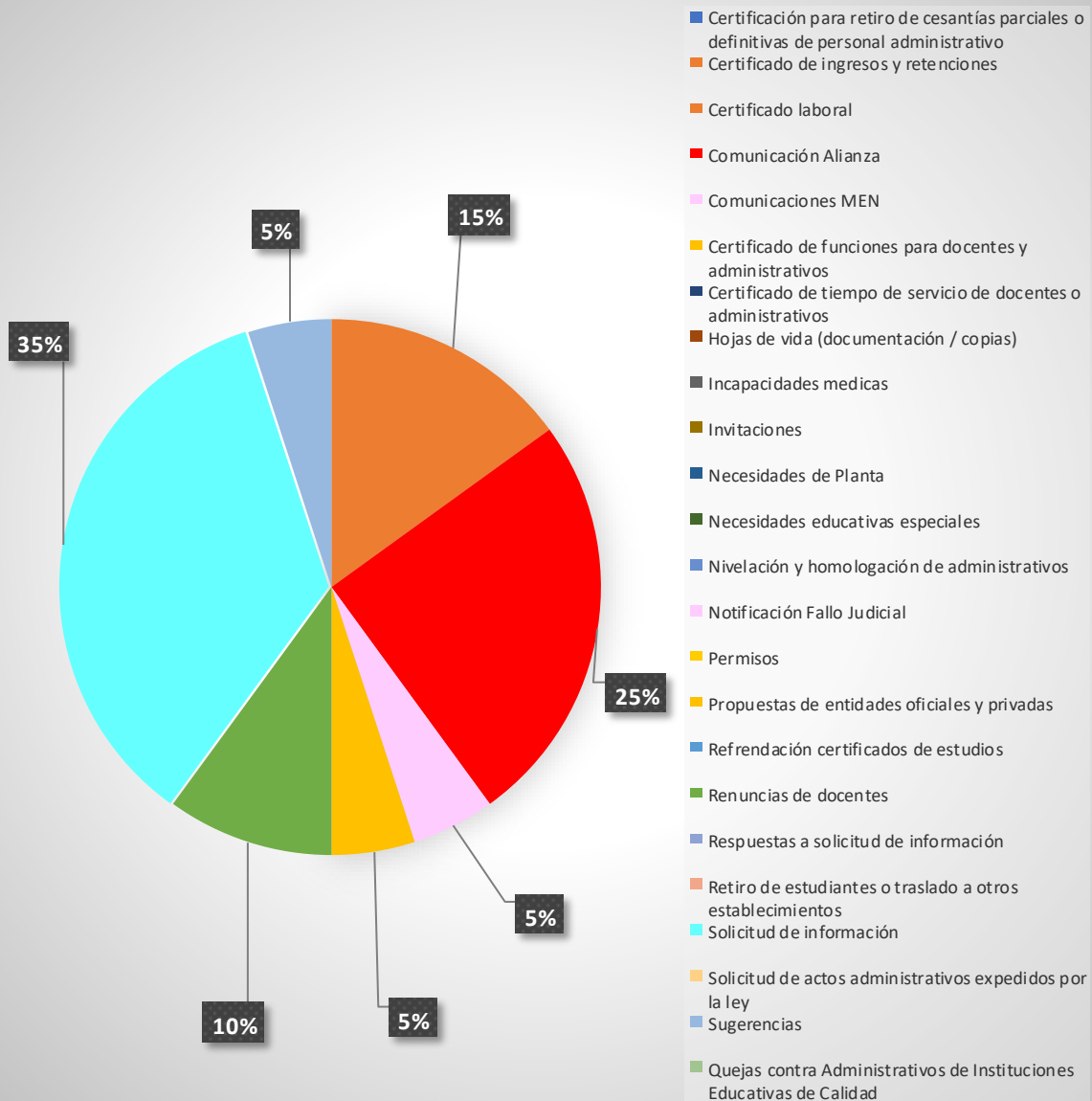
En el primer trimestre del 2025, el 38% de las solicitudes fueron realizadas por los funcionarios y/o colaboradores de la entidad, seguido de Ciudadanos en General con un 29%, el 19% las Instituciones, entidades públicas, privadas y/o mixtas. Y con un 14% de participación encontramos a los estudiantes del INFOTEP. Para el presente trimestre no se presentaron 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	3
Comunicación Alianza	5
Certificación de funciones para docentes y administrativos	1
Hojas de vida (documentación / copias)	0
Incapacidades medicas	1
Invitaciones	0
Necesidades de Planta	0
Necesidades educativas especiales	0
Nivelación y homologación de administrativos	0
Notificación Fallo Judicial	0
Permisos	0
Propuestas de entidades oficiales y privadas	0
Refrendación certificados de estudios	0
Renuncias de docentes	2
Respuestas a solicitud de información	0
Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos	0
Solicitud de información	7
Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley	0
Sugerencias	1
Total	21



Temas mas consultados





Análisis de Datos

En el primer trimestre del año 2025, el porcentaje de Distribución de los temas más consultados o requeridos a través de las PQRSDF radicadas en la entidad, se encuentra con un 35% el eje temático de solicitud de Información correspondiente al intercambio de correspondencia, también encontramos entre lo más radicados la Comunicación alianza con un 25%, el 15% Certificado laboral, 10% renuncias de docentes, 8% Nivelación y homologación de administrativos (asignaturas), seguido encontramos con un 5% los temas: Certificación de funciones para docentes y administrativos, incapacidades médicas y sugerencias.

Los demás temas, tales como; Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo, Certificado de ingresos y retenciones, Hojas de vida (documentación / copias) y Sugerencias, Incapacidades médicas, invitaciones, necesidades de educativas especiales, Nivelación y homologación de administrativos, notificación Fallo Judicial, permisos, propuestas de entidades oficiales y privadas Refrendación certificados de estudios, respuestas a solicitudes, Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos, Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley, este tipo de requerimiento no fueron radicaron durante el trimestre reportado.

Conclusiones

1. Durante el primer 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 vicerrectoría Académica, 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 de manera presencial con un total de 13 requerimientos, equivalente al 62%.
4. El índice de oportunidad la dependencia de rectoría y vicerrectoría administrativa y financiera refleja 100% de mejoría en cuanto a realizar respuesta oportuna a los requerimientos asignados.
5. Se recomienda a las dependencias, tener en cuenta los términos de respuesta de las PQRSDF radicadas y que se le fueron asignados, para su respectiva respuesta dentro los términos de ley.


Janelle Forbes Suárez

Elaborado: Profesional En Calidad

