

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

(PQRSDF) - SEGUNDO 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 abril al 30 de junio 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).

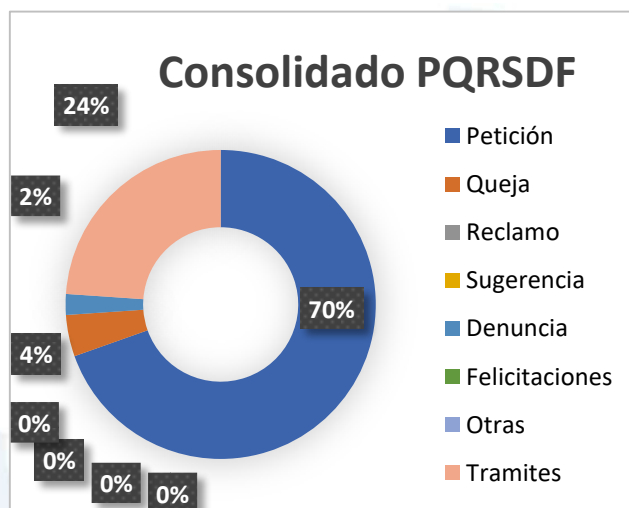
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y 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	32
Quejas	2
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	1
Felicitaciones	0
Tramites	11
Otras	0
Total	46



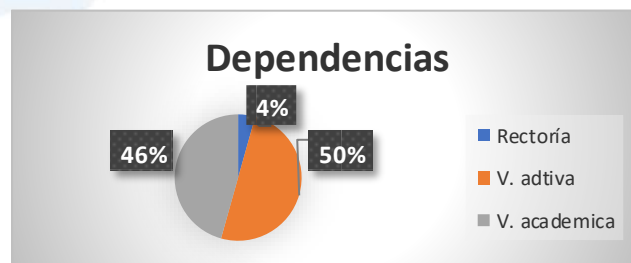
Análisis de Datos

En el segundo trimestre del 2025 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano **46 requerimientos**, Distribuidos así: 32 peticiones que representan el 70% de los requerimientos, 11 requerimientos fueron solicitudes de trámites con un 24%, 1 denuncias 2% y, por último, se recepcionó dos 2 quejas con el 4% del total de requerimientos recibidos. Durante este periodo no fueron formuladas reclamos, sugerencias, ni felicitaciones.

2. PQRSDf Asignadas por Dependencias

El presente reporte corresponde a los requerimientos radicados durante el trimestre entre el 01 de abril al 30 de junio de 2025.

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	2
Vicerrectoría Académica	21
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	23
Total PQRSDf	46



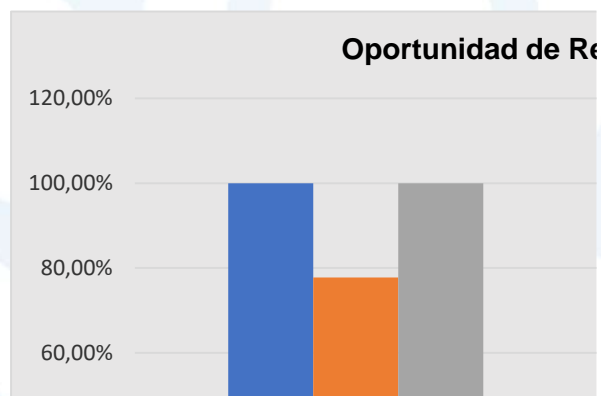
Análisis de Datos

La mayor parte de las correspondencias del segundo trimestre de 2025 se destinó un 46% de los requerimientos a Vicerrectoría Académica, el 50% a Vicerrectoría Administrativa y financiera y un 4% Rectoría. Lo que podría indicar que la mayoría de la correspondencia que ingresa a la institución se vincula a temas académicos.

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 Requerimientos	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	3	3	100%
Vicerrectoría Académica	18	14	77,78%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	6	6	100%
Tiempo Promedio			85,19%



Análisis de Datos

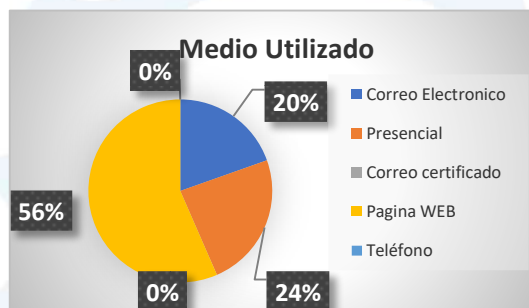
El índice de oportunidad de respuesta a las PQRSDf varía significativamente entre las diferentes dependencias, donde Rectoría obtuvo un excelente resultado al contestar todos los requerimientos dentro los términos de ley con 100% al igual que Vicerrectoría Administrativa y financiera la cual obtuvo 100%; por último, la Vicerrectoría Académica con un índice del 77.78%.

Es importante aclarar que en el reporte de oportunidad se evidencian los requerimientos vencidos dentro el 1er trimestre y hacen parte de 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)	11
Correo Electrónico	9
Correo certificado	0
Página WEB	26
Teléfono	0
Total	46

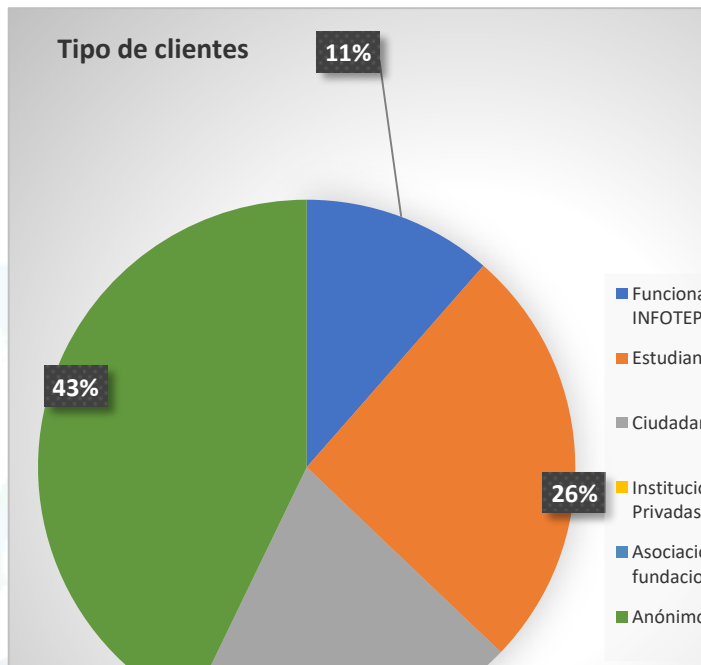


Análisis de Datos

Conforme a los datos registrados durante el segundo trimestre del 2025, se recibieron 46 solicitudes, de las cuales el 56% por página web, el 24% fueron recibidas de manera presencial, el 20% por correo electrónico. Por otra parte, no se presentaron requerimientos por vía telefónica y vía correo certificado.

5. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

Tipos de clientes	No. de PQRSDF
Funcionario y/o colaboradores INFOTEP	8
Estudiantes del INFOTEP	18
Ciudadanos en General	14
Instituciones, Entidades pública, Privadas y/o mixtas.	0
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	0
Anónimos	30
Total	46



Análisis de Datos

En el segundo trimestre del 2025, el 43% de las solicitudes fueron realizadas por anónimos, seguido encontramos con un 26% radicadas por estudiantes. Los ciudadanos generales obtuvieron una participación del 20%, y para finalizar encontramos los funcionarios y/o colaboradores de la entidad obtuvieron una participación del 11%. Para el presente trimestre no se presentaron requerimientos las Asociaciones, Empresas, Corporaciones y/o Fundaciones del mismo modo que de las Instituciones, entidades públicas, privadas y/o mixtas.

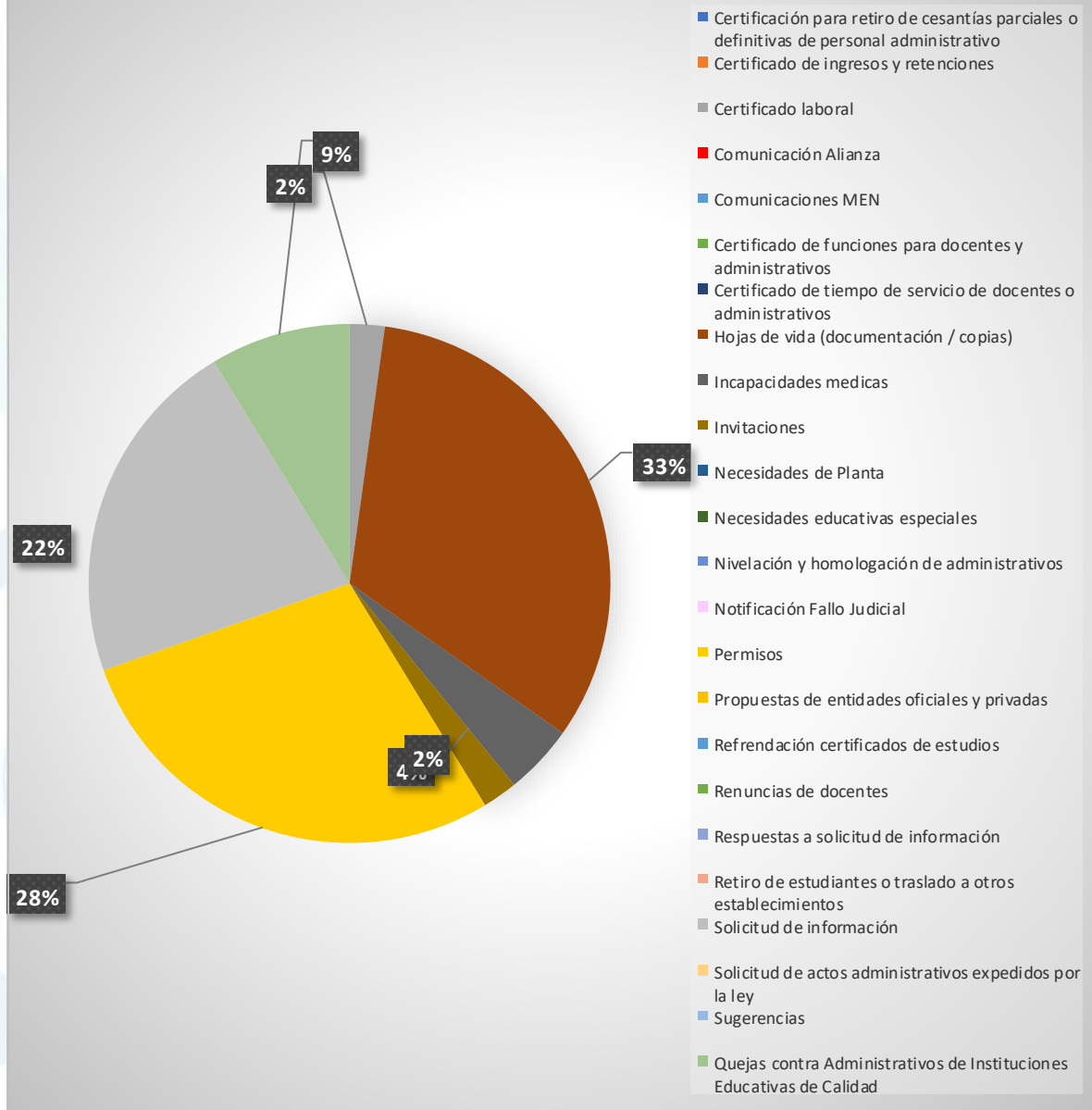


6. EJES TEMATICOS MAS CONSULTADOS

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	0
Comunicaciones del MEN	
Certificación de Funciones para docentes y administrativos	0
Certificado de Tiempo de Servicio de Docentes o Administrativos	0
Hojas de vida (documentación / copias)	15
Incapacidades medicas	2
Invitaciones	1
Necesidades de Planta	0
Necesidades educativas especiales	0
Nivelación y Homologación de Administrativos	0
Notificación Fallo Judicial	0
Permisos	13
Propuestas de Entidades Oficiales y Privadas	0
Refrendación Certificados de Estudios	0
Renuncias de Docentes	0
Respuestas a Solicitud de Información	0
Retiro de Estudiantes o Traslado a Otros Establecimientos	0
Solicitud de Información	10
Solicitud de Actos Administrativos Expedidos por la Ley	0
Sugerencias	0
Quejas contra administrativos de Instituciones educativas de Calidad	4
Total	46



Temas mas consultados



Análisis de Datos

Durante este trimestre se evidencio que el 33% de los ciudadanos realizaron radicación de Hojas de vida (documentación/copias), seguido con un 28% de Permisos, 22% Solicitud de información, y con un 17% se encuentran los temas tales como: Certificado laboral, Incapacidades médicas, Invitaciones y quejas contra funcionarios. Durante el trimestre no se presentaron requerimientos referentes a Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo, Certificado de ingresos y retenciones, comunicación alianza, Certificado de tiempo de servicio de docentes o administrativos, Comunicaciones del MEN, Certificado de Tiempo de Servicio de Docentes o Administrativos, Respuestas a Solicitud de Información Necesidades de Planta, Necesidades educativas especiales, Nivelación y homologación de administrativos, Notificación Fallo Judicial, , Propuestas de entidades oficiales y privadas, Refrendación certificados de estudios, Renuncias de docentes, Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos, Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley, sugerencias.

Conclusiones

1. Durante el segundo 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 mediante la página web con un 56%.
4. El índice de oportunidad la dependencia de rectoría refleja 100% de mejoría en cuanto a realizar respuesta oportuna a los requerimientos asignado, al igual que la vicerrectoría administrativa y financiera.
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