

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSDF) - TERCER 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 julio al 30 de septiembre 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).

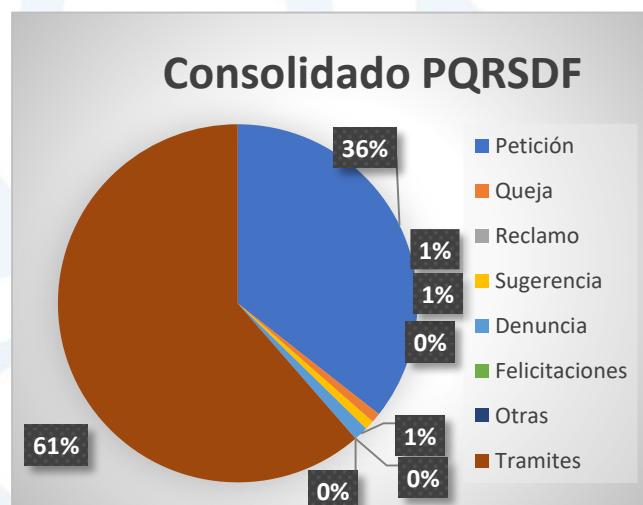
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y 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	93
Quejas	2
Reclamos	0
Sugerencias	2
Denuncias	3
Felicitaciones	0
Tramites	143
Otras	0
Total	243



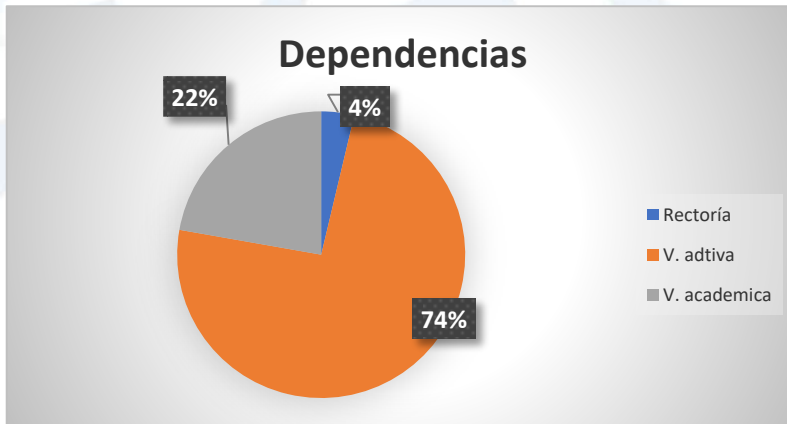
Análisis de Datos

En el tercer trimestre del 2025 recibimos a través de nuestros canales de atención al ciudadano **243 requerimientos**, Distribuidos así: 143 solicitudes de trámites que representan un 61% de los requerimientos, 93 solicitudes de peticiones con un 36%, 2 dos quejas, 2 dos sugerencias y 3 denuncias. Durante este periodo no fueron formulados reclamaciones y felicitaciones.

2. PQRSDf Asignadas por Dependencias

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

Dependencia	No. de PQRSDf
Rectoría	09
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	180
Vicerrectoría Académica	54
Total PQRSDf	243



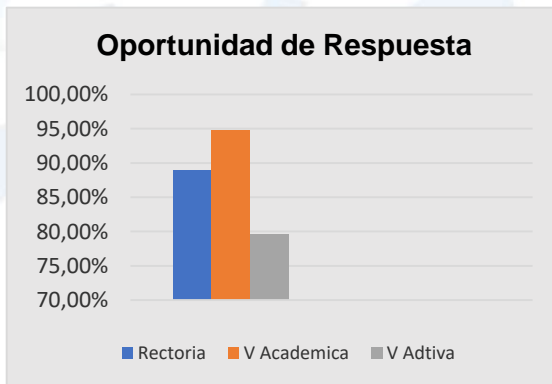
Análisis de Datos

Durante el trimestre evaluado, el 74% de los PQRSDf recibidos fueron asignados a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, el 22% a vicerrectoría académica y el 4% 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 julio a septiembre del 2025.

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	9	8	88.89%
Vicerrectoría Académica	57	54	94.74%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	230	183	79.57%
Tiempo Promedio			82.77%



Análisis de Datos

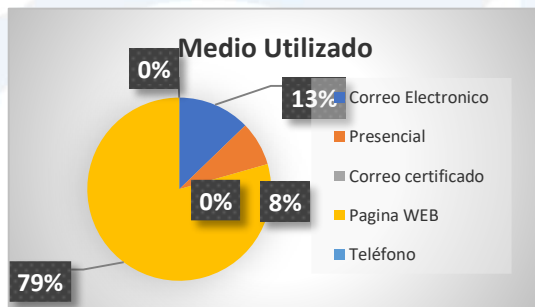
Durante el tercer trimestre del 2025, el reporte para el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSDf, Vicerrectoría Académica obtuvo un 94.74% porcentaje de oportunidad, seguido encontramos a la Rectoría con un 88.89% y por último Vicerrectoría Administrativa y Financiera con un 79.57%.

Es importante aclarar que en el reporte de oportunidad se evidencian los requerimientos vencidos dentro en el 3er 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)	19
Correo Electrónico	31
Correo certificado	0
Página WEB	193
Teléfono	0
Total	243



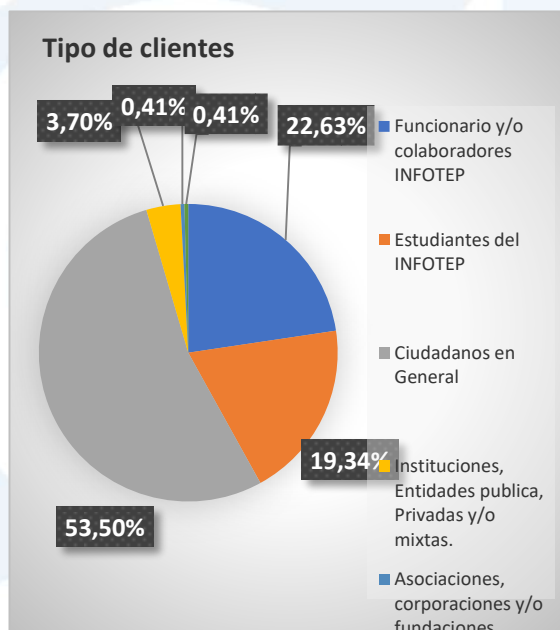
Análisis de Datos

Conforme a los datos registrados durante el tercer trimestre del 2025, se recibieron 243 solicitudes, de las cuales el 79% fueron recibidas mediante la página web, el 13% por correo electrónico, y con un 8% se recibieron requerimientos de manera presencial. 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	55
Estudiantes del INFOTEP	47
Ciudadanos en General	130
Instituciones, Entidades publica, Privadas y/o mixtas.	9
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	1
Anónimos	1
Total, PQRSDf	243

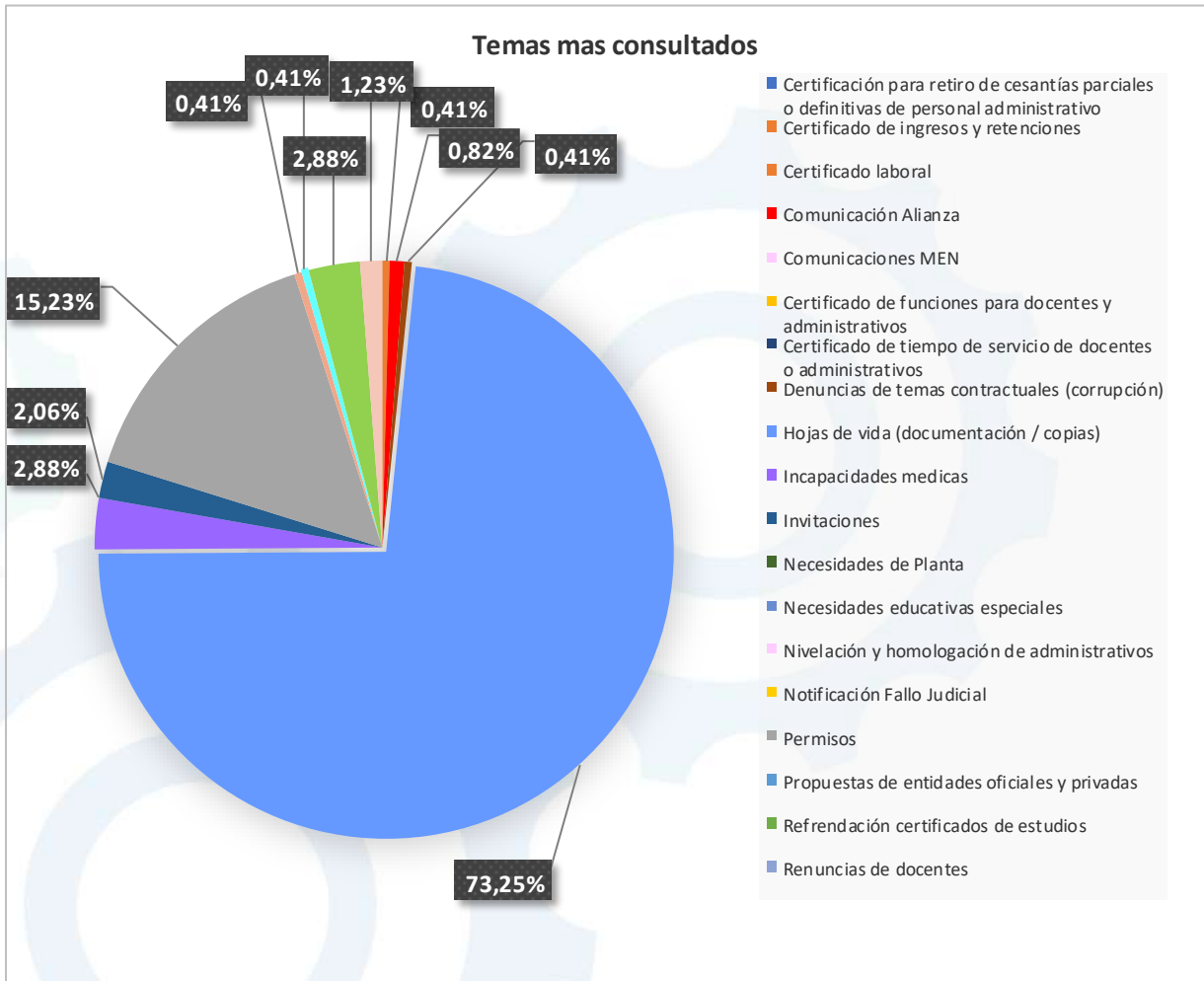


Análisis de Datos

En el tercer trimestre del 2025, el 54% de las solicitudes fueron realizadas por los ciudadanos en general, seguido encontramos a los funcionarios y/o colaboradores de la entidad con un 23%, el 19% a los estudiantes de INFOTEP, con un 4% de participación encontramos a las Instituciones, entidades públicas, privadas y/o mixtas y con porcentaje bajo 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	1
Certificado laboral	0
Comunicación Alianza	2
Certificación de funciones para docentes y administrativos	0
Denuncias de temas contractuales (Corrupción)	1
Hojas de vida (documentación / copias)	178
Incapacidades medicas	7
Invitaciones	5
Necesidades de Planta	0
Necesidades educativas especiales	0
Nivelación y homologación de administrativos	0
Notificación Fallo Judicial	0
Permisos	37
Propuestas de entidades oficiales y privadas	0
Refrendación certificados de estudios	0
Renuncias de docentes	0
Requerimientos de Información de Ministerio de Educación	1
Respuestas a solicitud de información	1
Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos	0
Solicitud de información	7
Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley	0
Sugerencias	0
Quejas contra docentes	3
Total	243



Análisis de Datos





En el tercer 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 73% el eje temático de Hojas de vida (documentación / copias) y Sugerencias, el 15% permisos, 3% Incapacidades médica y Solicitud de información, 2% Invitaciones, 1.23% Queja contra docentes, 0,82%, comunicación alianza, y con el 0,41% encontramos los temas de: Certificado de ingresos y retenciones, Denuncias de temas contractuales (Corrupción), Requerimientos de Información de Ministerio de Educación y Respuestas a solicitud de información.

Los demás temas, tales como; Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo, Certificado laboral, Certificación de funciones para docentes y administrativos, 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, durante el tiempo de reporte no fueron radicado requerimientos bajo estos eje temáticos.

Conclusiones

1. Durante el tercer 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 Administrativa y financiera, 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 193 requerimientos, equivalente al 79%.
4. El índice de oportunidad evidencia una disminución en el porcentaje de respuesta a las PQRSDf, reflejando un menor cumplimiento de los términos establecidos por parte de las dependencias de la entidad, para lo cual Se recomienda a las dependencias fortalecer sus procesos internos de gestión y seguimiento de las PQRSDf, con el fin de garantizar respuestas dentro de los términos establecidos y mejorar el índice de oportunidad institucional.
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 Suarez
Elaborado: Profesional En Calidad

