

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
I TRIMESTRE DE 2025**



**SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO
31 DE MARZO DE 2025**

CONTENIDO

1. Introducción
2. Glosario
3. PQRSD recibidas en el trimestre
4. Caracterización de PQRSD
5. Comparativo histórico de PQRSD
6. PQRSD recibidas por canal de atención
7. Caracterización de usuarios en las solicitudes recibidas
8. PQRSD asignadas por dependencias
9. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas
10. PQRSD por asunto o tema
11. Tiempo promedio de respuesta
12. Conclusiones
13. Recomendaciones

1. INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del INFOTEP durante el periodo comprendido entre el 1° de Enero y el 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 ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el trimestre, discriminadas por categorías. También se efectúa un análisis comparativo con trimestres anteriores y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. De igual manera se señalan los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos.

Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de referente para identificar oportunidades de mejora.

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 de la Institución.

Se presenta el informe trimestral de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias P.Q.R.S.D, elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano, con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Entidad. Así mismo, se refleja información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejora al Sistema de Atención al Ciudadano.

Para el trimestre de Enero a Marzo de 2025 se recibieron 9 solicitudes en total. Con el propósito de identificar, y describir un contexto puntual de las solicitudes planteadas por los ciudadanos, en el siguiente análisis se profundiza por categoría, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias emitidas por todos los usuarios de la institución, durante el primer trimestre del 2025.

2. GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

El INFOTEP cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

☐ **Canal virtual:** Es el medio dispuestos por El INFOTEP, a través del cual se pueden formular las PQRS, utilizando el chat institucional, correo electrónico, PQRS en línea, Facebook e Instagram disponible en el Espacio Virtual.

☐ **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

☐ **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el área de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Solicitud de Información: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o

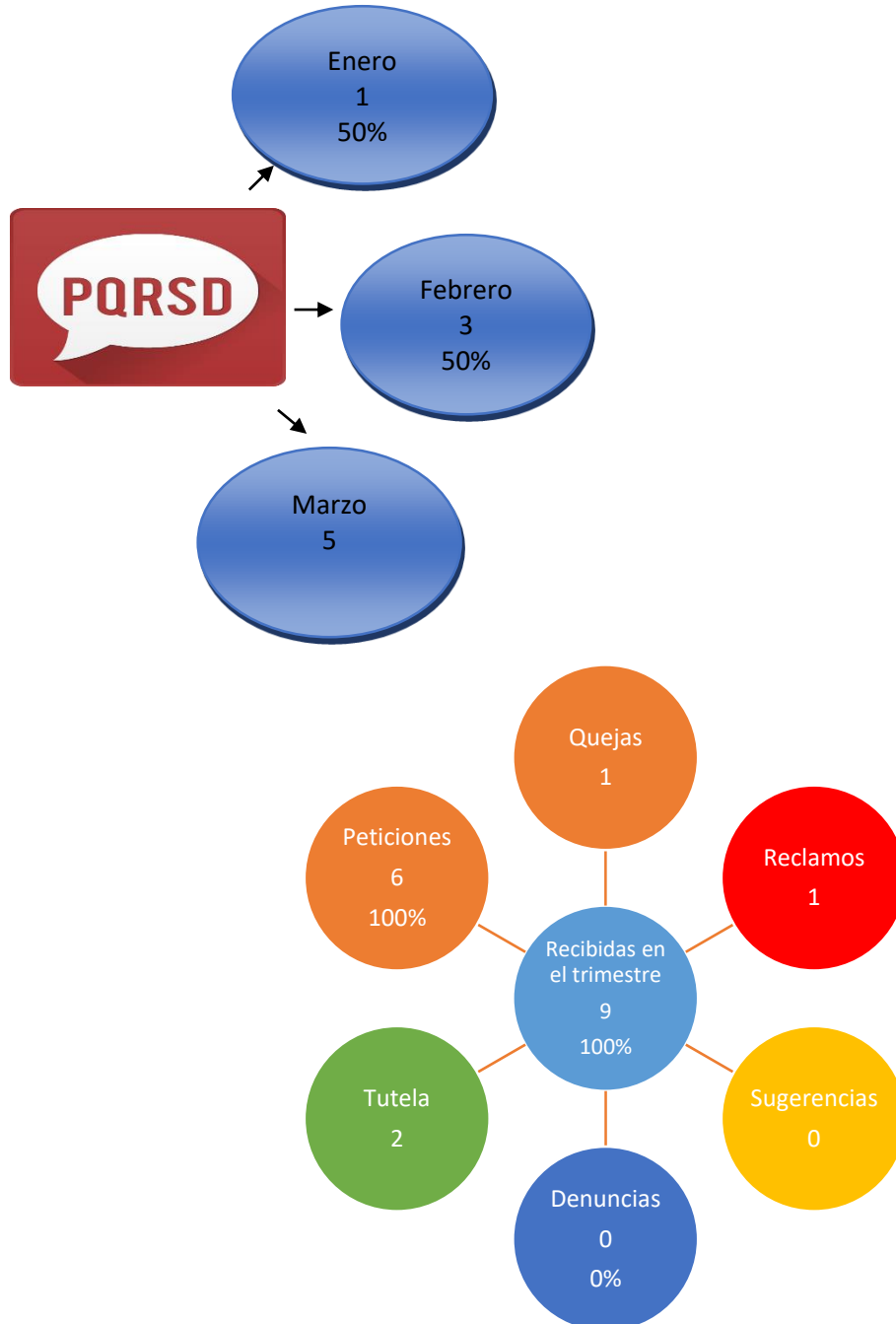
varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

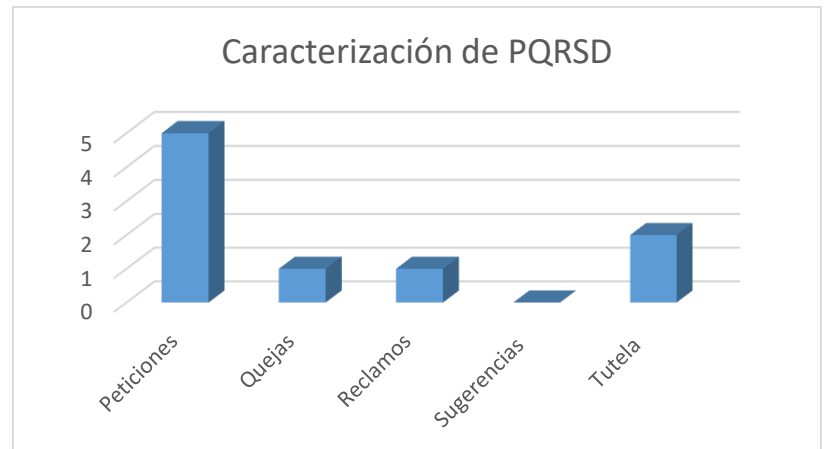
Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

3. P.Q.R.S.D. RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE ENERO - MARZO DE 2025



4. CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D.

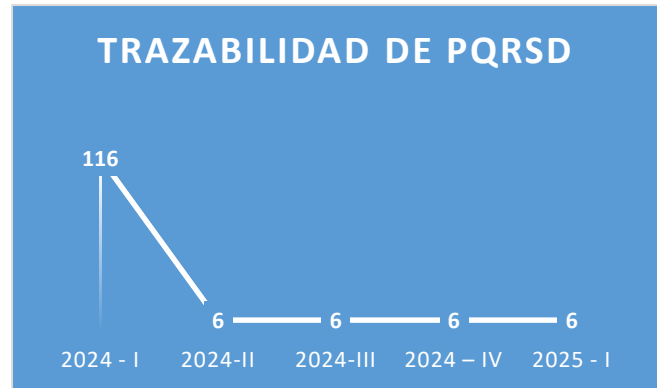
TIPO DE SOLICITUD	Cant	%
PETICIONES	5	100
QUEJAS	1	0
RECLAMOS	1	0
SUGERENCIAS	0	0
TUTELA	2	
Total	9	100



Como se observa en la gráfica se recibieron 9 solicitudes en total, en el primer trimestre de enero a marzo de 2025. Han disminuido las solicitudes en este trimestre.

5. COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOA ANTERIORES

Trimestre	CANT	%
2024 - I	116	0,85
2024-II	6	0,04
2024-III	6	0,04
2024 - IV	6	0,04
2025 - I	6	0,04
TOTAL	140	100

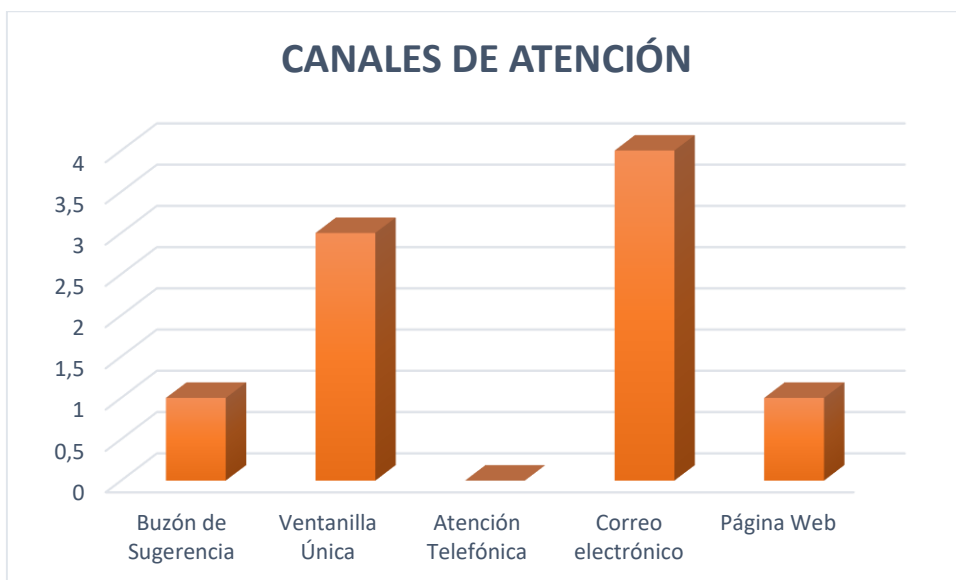


Comparando los datos históricos de los periodos anteriores, frente al primer trimestre de 2025, en esta oportunidad se observa un **CONSTANTE** en el número de requerimientos recibidas en los últimos cuatro trimestres en la entidad.



6. P.Q.R.S.D. RECIBIDA POR CANALES DE ATENCION

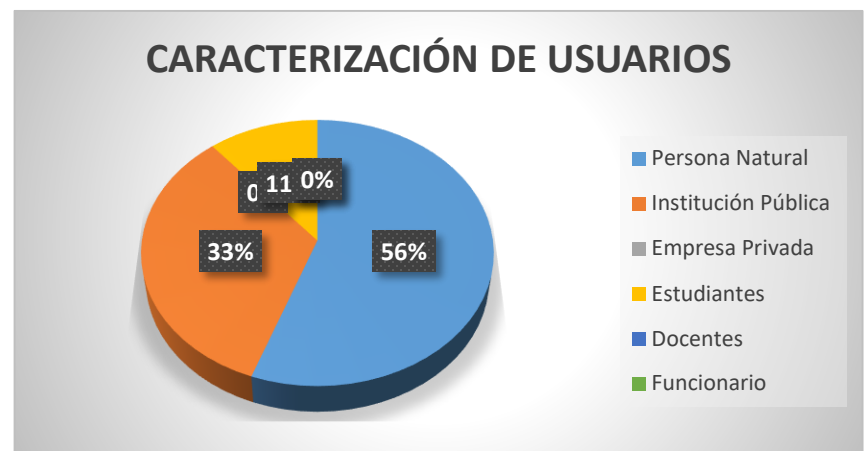
Canal	Descripción	Solicitud	%
Escrito	Buzón de Sugerencia	1	11,1
Presencial	Ventanilla Única	3	33,3
Telefónico	Atención Telefónica	0	0,0
Virtual	Correo electrónico	4	44,4
	Página Web	1	11,1
Total		9	100



Nuestros usuarios utilizan con frecuencia nuestro canal presencial con la ventanilla única y el canal virtual a través del correo electrónico.

7. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

USUARIO	CANT	%
Persona Natural	5	55,6
Institución Pública	3	33,3
Empresa Privada	0	0
Estudiantes	1	11,1
Docentes	0	0
Funcionario	0	0
Total	9	100

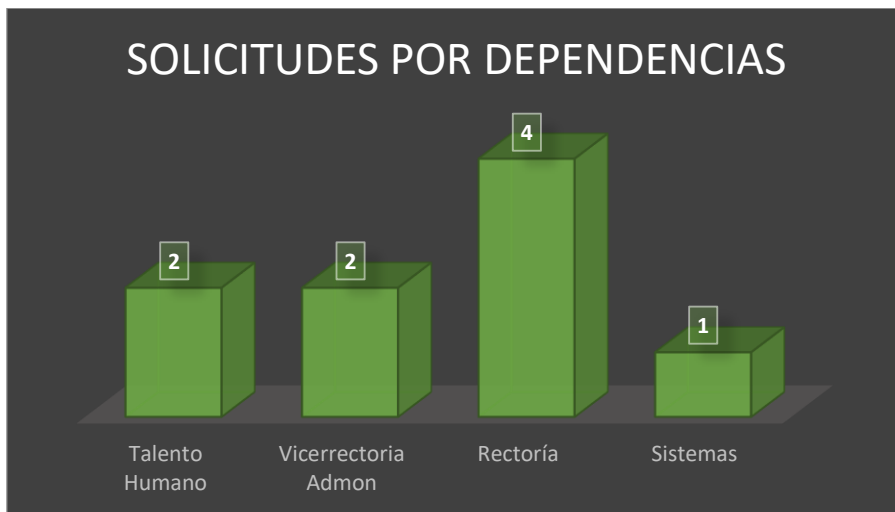


Como se puede observar en el gráfico, en esta oportunidad, el mayor número de solicitudes la presentan **PERSONAS NATURALES**.

8. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS

A continuación, se detalla el total de requerimientos radicados y asignados a las dependencias del INFOTEP durante el trimestre analizado, discriminadas por modalidad de P.Q.R.S.D.

DEPENDENCIAS	CANT	%
Talento Humano	2	22,2
Vicerrectoría Admón.	2	22,2
Rectoría	4	44,4
Sistemas	1	11,1
TOTAL	9	100



El grafico arroja que el área con mayor número de solicitudes es RECTORIA por parte de nuestros usuarios.



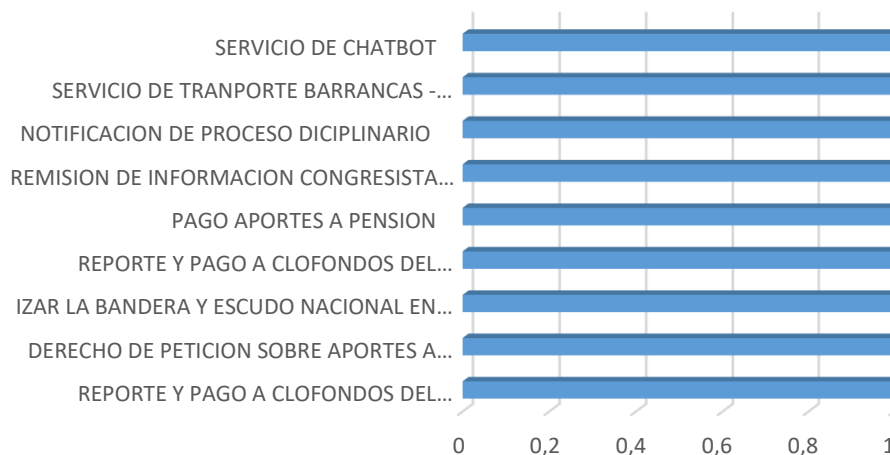
9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



10. PQRSD POR ASUNTO O TEMA

DEPENDENCIA	PETICION	ASUNTO
Talento humano	2	REPORTE Y PAGO A CLOFONDOS DEL APOORTE A PENSION OBLIGATORIA
		DERECHO DE PETICION SOBRE APORTES A SEURIDAD SOCIAL
Rectoría	4	IZAR LA BANDERA Y ESCUDO NACIONAL EN LA ENTRADA PRINCIPAL DE LA INSTITUCION
		REPORTE Y PAGO A CLOFONDOS DEL APOORTE A PENSION OBLIGATORIA
		PAGO APORTES A PENSION
		REMISION DE INFORMACION CONGRESISTA DAVID TORO
Vicerrectoria admon	2	NOTIFICACION DE PROCESO DICIPLINARIO EXP IUS-E-2023-381419-IUC-D-2023-3027521
		SERVICIO DE TRANPORTE BARRANCAS - SAN JUAN
Sistema	1	SERVICIO DE CHATBOT

SOLICITUDES POR ASUNTO



11. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

TIPO DE PETICION	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo promedio de respuesta
Deerechos de petición	15	18
Quejas	15	15
Reclamos	15	15
Denuncias	15	15

-*-CONCLUSIONES

Al analizar el comportamiento de las P.Q.R.S.D: concluimos lo siguiente:

- Encontramos que en el comparativo historial, en esta oportunidad se observa un descenso en el número de solicitudes, esto nos invita a mantener la buena prestación de los servicios y trámites y realizar promoción de nuestros servicios en los diferentes canales de atención al ciudadano, con un propósito específico.
- El servicio de chat en línea en estos momentos ha sido automatizado y ofrecemos CHAT BOOT.
- Se presentaron pocas quejas y reclamos,
- No se presentaron sugerencias ni denuncias.
- Se presentaron 2 tutelas
- En este trimestre todas las solicitudes ha sido respondidos dentro del término de fecha. Indicador que refleja la mejora en el nivel de oportunidad en la respuesta, para lo cual se continuará fortaleciendo la cultura del servicio al interior de la entidad y el seguimiento de la gestión de peticiones a través del SGD, para así identificar las peticiones próximas a vencer y vencidas con el propósito de tomar acciones de mejora sobre los procesos internos de las dependencias y así mantener la eficiencia en la gestión.

RECOMENDACIONES

Con respecto a la disminución de requerimientos por parte de los usuarios, es un indicador que refleja la mejora en la prestación del servicio, que a través de estrategias institucionales se ha recobrado la confianza de nuestros usuarios. Nuevamente se ha capacitado a los funcionarios en protocolos de atención al ciudadano, carta de trato digno, caracterización de grupos de valor y el procedimiento de PQRS; esto con el fin de mejorar en la prestación del servicio desde todas las áreas de la institución.

Para los funcionarios que respondan después del término de manera reiterativa, el área de atención al ciudadano mediante oficio solicita el registro de servicio no conforme, con su respectiva acción correctiva y plan de mejoramiento, al área de gestión de calidad.