

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



**SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO
15 DE DICIEMBRE DE 2025**



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONTENIDO

Introducción

Glosario

PQRSD recibidas en el trimestre

Caracterización de PQRSD

Comparativo histórico de PQRSD

PQRSD recibidas por canal de atención

Caracterización de usuarios en las solicitudes recibidas

PQRSD asignadas por dependencias

Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

PQRSD por asunto o tema

Tiempo promedio de respuesta

Conclusiones

Recomendaciones



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

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 Octubre y el 30 de Diciembre 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 elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano, con los resultados del seguimiento, control al trámite y a las respuestas suministradas por las dependencias de la Entidad. Así mismo, se refleja información sobre las manifestaciones de inconformidad de los ciudadanos en los trámites y servicios institucionales, además de las propuestas de mejora al Sistema de Atención al Ciudadano.

Para el trimestre de Julio a septiembre 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 segundo trimestre del 2025.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

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 PQRSD, utilizando el chat institucional, correo electrónico, PQRSD 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:



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

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.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

P.Q.R.S.D. RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025

| MES | CANT | % |
|-------|------|-----|
| Oct | 5 | 56 |
| Nov | 4 | 44 |
| Dic | 0 | 0 |
| Total | 9 | 100 |



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

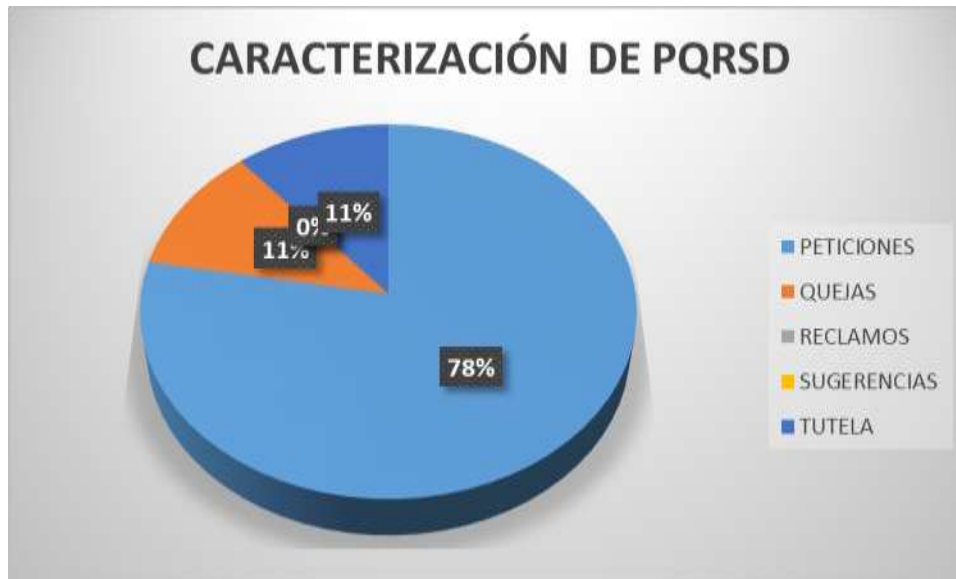
Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CARACTERIZACIÓN DE PQRSD

| TIPO DE SOLICITUD | Cant | % |
|--------------------------|-------------|----------|
| PETICIONES | 7 | 78 |
| QUEJAS | 1 | 11 |
| RECLAMOS | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 |
| TUTELA | 1 | 11 |
| <i>Total</i> | 9 | 100 |



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

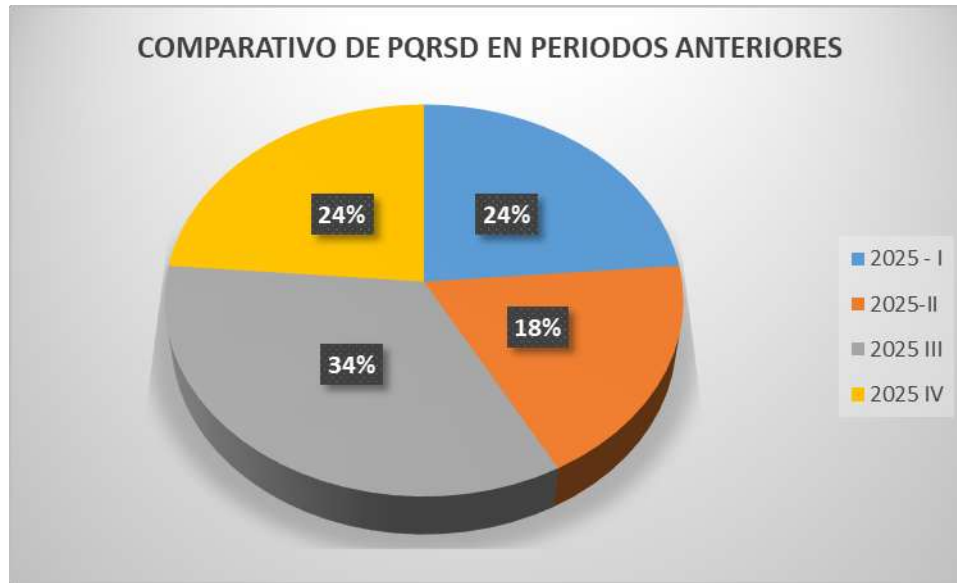
Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODO ANTERIORES

| Trimestre | CANT | % |
|------------------|-------------|------------|
| 2025 - I | 9 | 24 |
| 2025-II | 7 | 18 |
| 2025 III | 13 | 34 |
| 2025 IV | 9 | 24 |
| TOTAL | 38 | 100 |



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

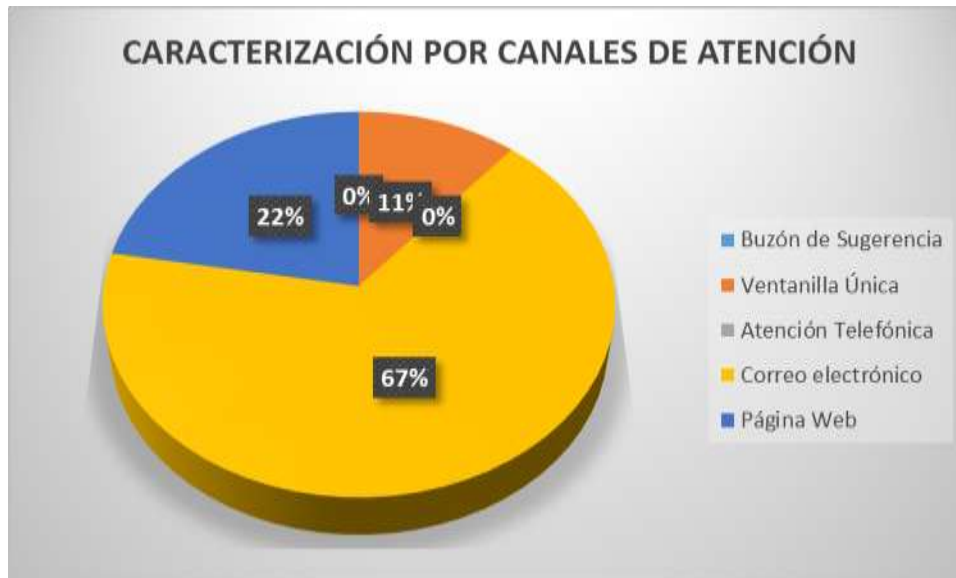
Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

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

| Canal | Descripción | Solicitud | % |
|--------------|---------------------|-----------|-----|
| Escrito | Buzón de Sugerencia | 0 | 0 |
| Presencial | Ventanilla Única | 1 | 11 |
| Telefónico | Atención Telefónica | 0 | 0 |
| Virtual | Correo electrónico | 6 | 67 |
| | Página Web | 2 | 22 |
| Total | | 9 | 100 |



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

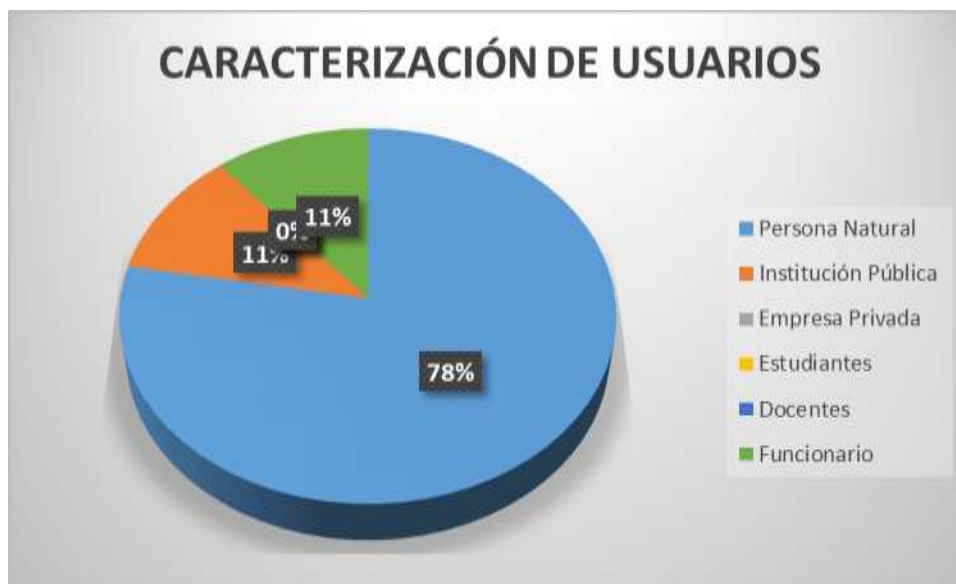
Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

| USUARIO | CANT | % |
|---------------------|----------|------------|
| Persona Natural | 7 | 78 |
| Institución Pública | 1 | 11 |
| Empresa Privada | 0 | 0 |
| Estudiantes | 0 | 0 |
| Docentes | 0 | 0 |
| Funcionario | 1 | 11 |
| Total | 9 | 100 |



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

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 | % |
|------------------------------|------|-----|
| Vicerrectoría Administrativa | 2 | 22 |
| Talento Humano | 2 | 22 |
| Rectoría | 5 | 56 |
| TOTAL | 9 | 100 |



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

SOLICITUDES POR TEMA O ASUNTO

| TIPO DE SOLICITUD | DESCRIPCION |
|--------------------------|---|
| TUTELA | Respuesta de fondo a la petición radicada por JESUS ALFONSO OCHOA ROJAS el 1° de septiembre de 2025 |
| DERECHO DE PETICION | Remitir información relacionada con su gestión fiscal, administrativa y de control interno. |
| DERECHO DE PETICION | Remitir información relacionada con su gestión fiscal, administrativa y de control interno. |
| DERECHO DE PETICION | Solicitud de expedición certificado laboral en el cual conste el tiempo de vinculación, cargo(s) desempeñado(s) y tipo de relación laboral o contractual con el INFOTEP |
| DERECHO DE PETICION | Solicitud información relacionada con los contratos de prestación de servicios suscritos en su Entidad. Especifique la información de forma anual y separada, desde el 2018 a la fecha. |
| QUEJA | Leonardo fragoso inconsistencias en el formato de entrada y salida de funcionarios. |
| DERECHO DE PETICION | Reiteración solicitud información relacionada con los contratos de prestación de servicios suscritos en su Entidad. Especifique la información de forma anual y separada, desde el 2018 a la fecha. |
| DERECHO DE PETICION | Información contratos y convenios suscritos Consejo Regional Indígena del Cauca CRIC rad 2025-er-0452014 |
| DERECHO DE PETICION | Solicitando copia y acta de liquidación del contrato de producción audiovisual y material publicitario para la divulgación de los diferentes procesos académicos del INFOTEP de san juan del cesar, departamento de La Guajira. |



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

TRATAMIENTO A LA TUTELA

PETICIÓN:

Por lo anteriormente expuesto, de manera respetuosa, solicito al Honorable Juez:

1. **Declarar la carencia actual de objeto por hecho superado** en la acción de tutela interpuesta por el señor **JESUS ALFONSO OCHOA ROJAS** en contra del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional **INFOTEP**.
2. En consecuencia, **negar las pretensiones** invocadas en el escrito de tutela, por no haberse violado el derecho fundamental invocado.

PRUEBAS:

Copia de la respuesta a la petición el día 19 de septiembre
Copia de la respuesta a la petición el día 01 de octubre.
Copia del envió por correo electrónico.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

RESPUESTA AL RECLAMO

San Juan del Cesar – La Guajira, noviembre 18 de 2025.

Señora:
MARIA EUGENIA CONTRERAS
archivocentral@infotep.edu.co
Infotep – San Juan del Cesar



Radicado No "S2025724"
18/11/2025 05:28 PM
DALIBETH SAYANA CUELLO
VEGA
INFOTEP

Asunto: Respuesta de su queja radicada 06 de noviembre de 2025.

En atención a la queja presentada por usted, bajo radicación No.2025468, del 06 de noviembre de 2025, en la cual manifiesta su inconformidad respecto a la conducta de un compañero de trabajo, específicamente por presuntas inconsistencias en el registro de horarios de entrada y salida de otros funcionarios, me permito informarle lo siguiente:

La entidad agradece su disposición para velar por el cumplimiento de los principios de transparencia, honestidad y responsabilidad en el ejercicio de la función pública. En ese sentido, se le informa que la situación expuesta será revisada con la debida imparcialidad, garantizando el respeto por los derechos de todas las personas involucradas.

Conforme a lo establecido en el **Código de Ética de la Función Pública**, así como en el **Decreto 1083 de 2015**, se recuerda que los servidores públicos deben actuar con rectitud, lealtad institucional y respeto por la verdad, especialmente en procesos que afectan la gestión administrativa como el control de asistencia, motivo por el cual se hará un llamado de atención al funcionario contratista.

Agradecemos su compromiso con el servicio público y reiteramos nuestra disposición para construir condiciones laborales que favorezcan el bienestar sin afectar la misión institucional.

Atentamente,



DALIBETH SAYANA CUELLO VEGA
Profesional Universitario Talento Humano



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

| TIPO DE SOLICITUD | DESCRIPCION | FECHA LIMITE | FECHA DE ENTREGA | Días Promedio |
|---------------------|---|--------------|------------------|---------------|
| TUTELA | Respuesta de fondo a la petición radicada por JESUS ALFONSO OCHOA ROJAS el 1° de septiembre de 2025 | 03/10/2025 | 02/10/2025 | 1 |
| DERECHO DE PETICION | Remitir información relacionada con su gestión fiscal, administrativa y de control interno. | 24/10/2025 | 23/10/2025 | 14 |
| DERECHO DE PETICION | Remitir información relacionada con su gestión fiscal, administrativa y de control interno. | 24/10/2025 | 23/10/2025 | 14 |
| DERECHO DE PETICION | Solicitud de expedición certificado laboral en el cual conste el tiempo de vinculación, cargo(s) desempeñado(s) y tipo de relación laboral o contractual con el INFOTEP | 13/11/2025 | 22/10/2025 | 1 |
| DERECHO DE PETICION | Solicitud información relacionada con los contratos de prestación de servicios suscritos en su Entidad. Especifique la información de forma anual y separada, desde el 2018 a la fecha. | 11/11/2025 | 10/11/2025 | 14 |
| QUEJA | Leonardo fragoso inconsistencias en el formato de entrada y salida de funcionarios. | 28/11/2025 | 18/11/2025 | 8 |
| DERECHO DE PETICION | Reiteración solicitud información relacionada con los contratos de prestación de servicios suscritos en su Entidad. Especifique la información de forma anual y separada, desde el 2018 a la fecha. | 27/11/2025 | 27/11/2025 | 15 |
| DERECHO DE PETICION | Información contratos y convenios suscritos Consejo Regional Indígena del Cauca CRIC rad 2025-er-0452014 | 01/12/2025 | 01/12/2025 | 15 |
| DERECHO DE PETICION | Solicitando copia y acta de liquidación del contrato de producción audiovisual y material publicitario para la divulgación de los diferentes procesos académicos del INFOTEP de san juan del cesar, departamento de La Guajira. | 17/12/2025 | 16/12/2025 | 14 |



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONCLUSIONES

1. Durante el cuarto trimestre de 2025, el INFOTEP – gestionó un total de nueve (9) solicitudes, que fueron asignadas por el proceso de Atención al Ciudadano, a través del Sistema de ventanilla única GESTMAIL, a los diferentes procesos de la entidad, y se atendieron en cumplimiento de los lineamientos institucionales y dentro de los plazos establecidos en la norma.
2. Desde el proceso de Atención al Ciudadano se realiza un seguimiento activo a las PQRSD, lo cual permite una gestión oportuna de las solicitudes y contribuye al cumplimiento de los plazos legales establecidos.
3. En este cuarto trimestre de 2025 la mayoría de las solicitudes corresponden a Derechos de Petición, de interés particular. Y una sola queja por parte de un funcionario.
4. Igualmente, se observa que en Rectoría se concentró el mayor número de solicitudes, seguida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y En menor medida, también intervinieron Talento Humano.
5. Este comportamiento evidencia una gestión eficiente y continua en la atención de las PQRSD, resaltando el papel estratégico y liderazgo de vicerrectoría administrativa, la asesora jurídica con el proceso de Atención al Ciudadano. Del mismo modo, se reconoce el compromiso y aporte institucional de los demás procesos, que contribuyen al cumplimiento de las funciones misionales y a la prestación de un servicio oportuno y de calidad.
6. 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, 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.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

| | |
|----------------|-----------------|
| PROCESO | SGC |
| CODIGO | SGC-FOR-STD-27 |
| VERSIÓN | 2 |
| FECHA | 04/08/2025 |
| PÁG | Página 19 de 21 |

7. Se mantiene durante este año una debilidad en el servicio telefónico en la institución y hemos realizados acercamientos vía telefónica, presencial y por correo electrónico con el área responsable de sistemas y vicerrectoría administrativa gestionando las acciones necesarias para el restablecimiento de la línea telefónica.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

RECOMENDACIONES

Con el objetivo de fortalecer la atención ciudadana, garantizar la transparencia institucional y mejorar la eficiencia en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), el INFOTEP emite las siguientes recomendaciones dirigidas a todos sus funcionarios y grupos internos de trabajo:

a) Respuestas dentro de los plazos legales

- Todas las dependencias deberán garantizar que las PQRSD sean atendidas dentro de los tiempos establecidos por la norma.
- Cumplir con los plazos no solo evita incumplimientos normativos, sino que refuerza la transparencia y demuestra respeto hacia los ciudadanos.

b) Lenguaje claro, respetuoso y cercano

Las respuestas deben estar redactadas en un lenguaje sencillo, directo y comprensible para cualquier ciudadano, evitando tecnicismos o ambigüedades. Para lograr la claridad en la información, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos al redactar:

c) Se solicita a todos los responsables de procesos, que al emitir una respuesta relacionada con un radicado principal (por ejemplo, RAD 2025432), se aseguren de asociarla correctamente al expediente correspondiente. Esta medida busca garantizar la trazabilidad completa del trámite y evitar inconsistencias, ya que se ha evidenciado que en algunos casos las respuestas no están siendo vinculadas adecuadamente o no se cita el número de radicado cuando se responde de manera separada.

d) Finalmente, se recomienda a todo el personal que, al momento de responder una PQRSD, incluyan siempre un saludo cordial al ciudadano. Este gesto, aunque breve, permite establecer una comunicación más cercana y empática, fortaleciendo la relación con nuestros grupos de valor.

Utilizar expresiones como “Estimado ciudadano, reciba un cordial saludo. A través del presente correo me permito dar respuesta a su solicitud...” transmite respeto, cortesía y el compromiso institucional con una atención humana y de calidad.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Este tipo de lenguaje claro, respetuoso y amable demuestra el interés de la entidad por brindar un servicio centrado en las personas, donde cada solicitud es valorada. La calidez en el trato también es una forma de construir confianza, cercanía y legitimidad.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia