

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS P.Q.R.S.D**

ABRIL – JUNIO 2025

DIANA PATRICIA VILLAR DAZA

PROFESIONAL DE APOYO OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR LA GUAJIRA

DICIEMBRE 2025



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

**Teléfono:** 57 (5) 7740404

**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)

**Email:** [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## PRESENTACION

El INFOTEP de San Juan del Cesar, la Guajira, dentro de sus buenas prácticas busca desarrollar el eje trasversal de información y comunicación., con el propósito de convertirse en una herramienta de fortalecimiento y mejora continua en el sistema Integrado de Gestión de Calidad, identificando los medios y canales de comunicación para que los usuarios se involucren en todos los niveles y procesos de la institución

## ALCANCE

Presentar un informe que tiene como objetivo realizar el seguimiento y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los usuarios internos y externos, atendidos a través de los medios de comunicación: Buzón de sugerencias, página web institucional y correo electrónico, a cargo de la responsable del proceso de atención al ciudadano durante el periodo de octubre a diciembre 2024.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

## INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## CONCEPTOS BASICOS

**P.Q.R.S:** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**Reclamante:** Persona, organización o su representante que hace un reclamo.

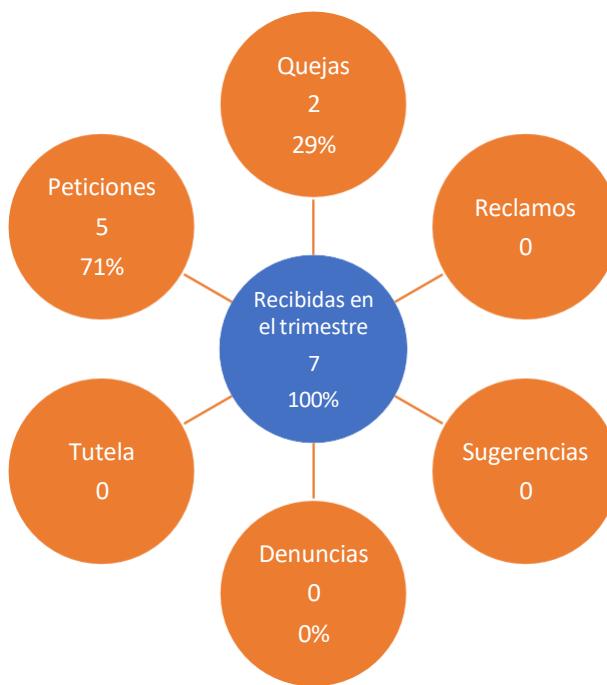
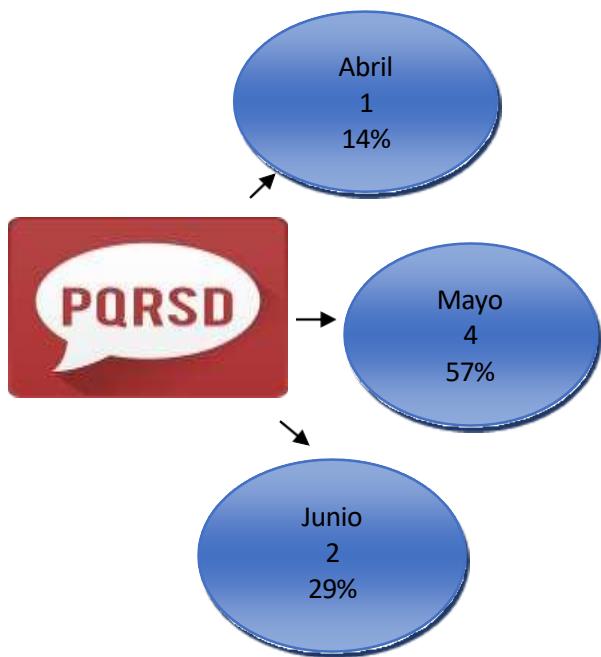
**RECLAMO:** Expresión de la institución hecha a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita.

**OBJETIVO:** Medida en la que el proceso de manejo de reclamantes haya alcanzadola expectativa como fue establecida por la política de manejo de reclamos.

**SERVICIO AL CLIENTE:** Interacción de la Institución con los clientes, a través del ciclo de vida de los productos.

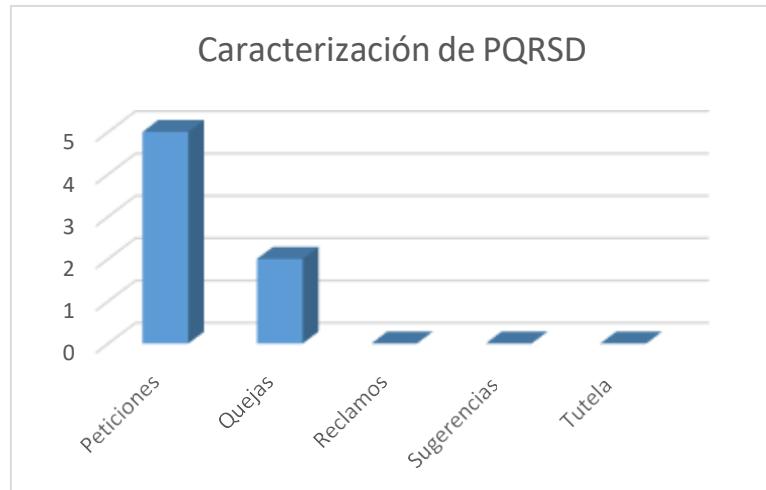
## DESARROLLO DEL INFORME

### 1. P.Q.R.S.D. RECICIBIDAS EN EL TRIMESTRE ENERO - MARZO DE 2025



## 2. CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D.

TIPO DE SOLICITUD	Cant	%
PETICIONES	5	71
QUEJAS	2	29
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
TUTELA	0	0
<i>Total</i>	7	100



Como se observa en la gráfica se recibieron 7 solicitudes en total, en el segundo trimestre de abril a junio de 2025. Han disminuido las solicitudes en este trimestre.

### 3. COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

Trimestre	CANT	%
2024 - I	116	77,3
2024-II	6	4
2024-III	6	4
2024 – IV	6	4
2025 - I	9	6
2025-II	7	4,67
TOTAL	150	100



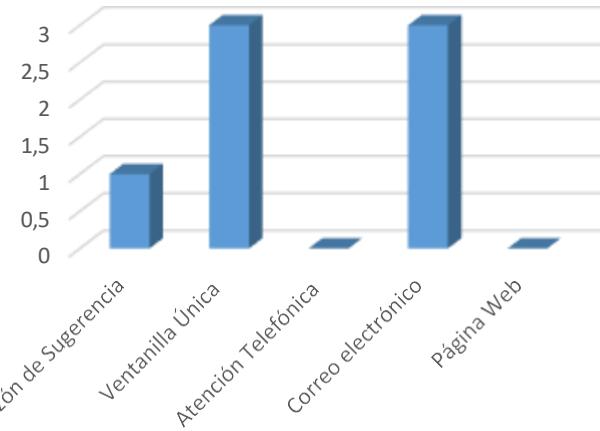
Comparando los datos históricos de los períodos anteriores, frente al segundo trimestre de 2025, en esta oportunidad se observa un VARIACIÓN MINIMA en el número de requerimientos recibidas en los últimos cuatro trimestres en la entidad.



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

Canal	Descripción	Solicitud	%
Escrito	Buzón de Sugerencia	1	14,3
Presencial	Ventanilla Única	3	42,9
Telefónico	Atención Telefónica	0	0,0
Virtual	Correo electrónico	3	42,9
	Página Web	0	0,0
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>7</b>

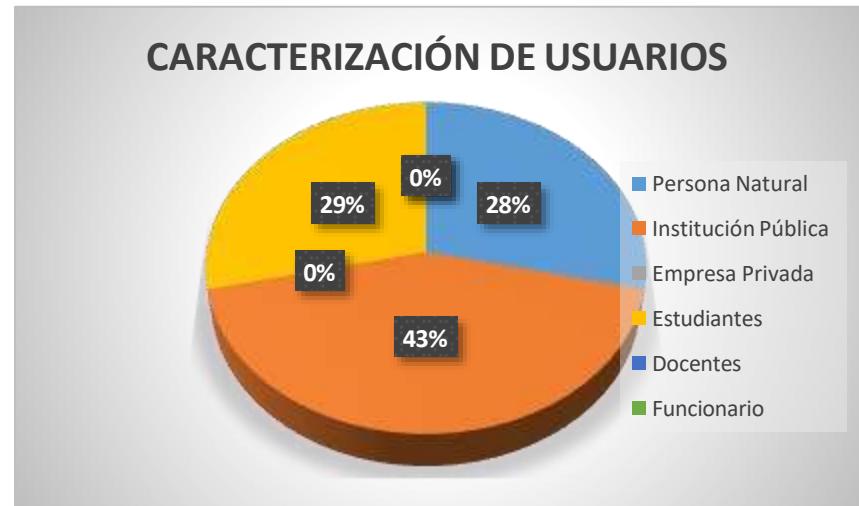
DISTRIBUCION DE PQRSD POR CANALES DE ATENCIÓN



La gráfica arroja que los canales telefónicos y el enlace de la página web tienen poco tráfico con nuestros usuarios.

## 5. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

USUARIO	CANT	%
Persona Natural	2	28,6
Institución Pública	3	42,9
Empresa Privada	0	0
Estudiantes	2	28,6
Docentes	0	0
Funcionario	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>



Como se puede observar en el gráfico, en esta oportunidad, el mayor número de solicitudes la presentan las instituciones públicas

## 6. 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	%
Vice Académica	1	14,3
Resp Programas	1	14,3
Rectoría	4	57,1
Financiera	1	14,3
<b>TOTAL</b>		



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

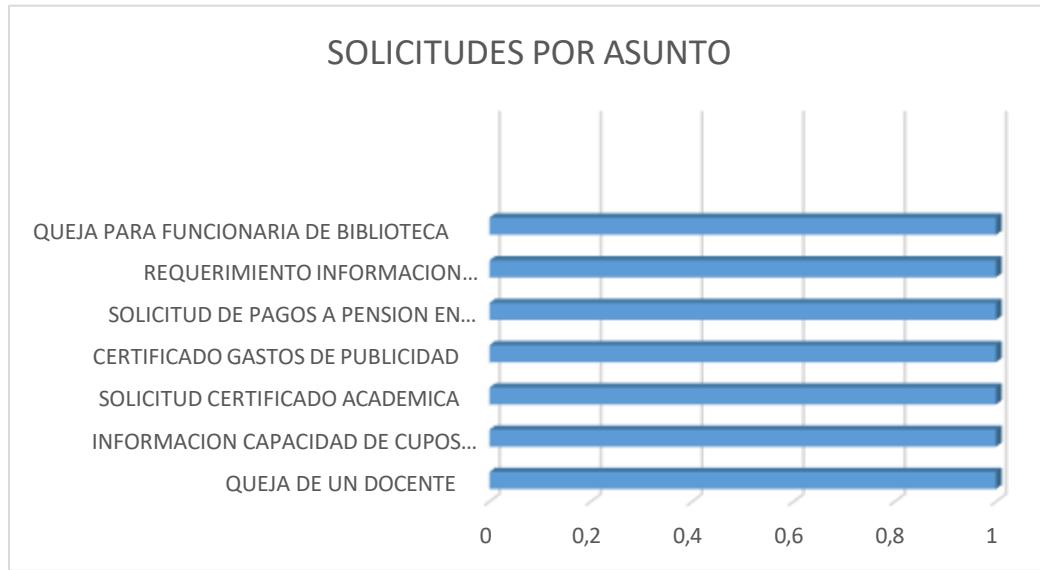


## 7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



## 8. PQRSD POR ASUNTO O TEMA

DEPENDENCIA	PETICION	ASUNTO
Responsable de programa	1	QUEJA DE UN DOCENTE
Rectoría	4	INFORMACION CAPACIDAD DE CUPOS ESTUDIANTES, LEY 5 DE 1992
		SOLICITUD CERTIFICADO ACADEMICA
		CERTIFICADO GASTOS DE PUBLICIDAD
		SOLICITUD DE PAGOS A PENSION EN COLPENSIONES
Financiera	1	REQUERIMIENTO INFORMACION PRESUPUESTAL Y CONTABLE
Vice Academica	1	QUEJA PARA FUNCIONARIA DE BIBLIOTECA



**9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS**

ORIGINAL

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

## CONCLUSIONES

Se puede observar que los PQRSD disminuyeron con relación al primer semestre.

El mayor porcentaje de PQRSD se conserva en las solicitudes

El medio que más acuden los usuarios es la ventanilla única

Las personas naturales y las instituciones públicas sin duda determinan más del 90% en los periodos de solicitudes emitidas.

## RECOMENDACIONES



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

El propósito final de los PQRS es ELABORACIÓN DE INFORMES, atender y resolver de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, si no también fomentar la participación de los grupos de interés, el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales y el mejoramiento de la institución.

**DIANA PATRICIA VILLAR DAZA**

P. de apoyo de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404