

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

JULIO- SEPTIEMBRE 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 involucre 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

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PAG	Página 3 de 10

## 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 alcanzado la 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.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

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

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

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## DESARROLLO DEL INFORME

### P.Q.R.S.D. RECICIBIDAS EN EL TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025

MES	CANT	%
Julio	1	8
Agosto	2	15
Septiembre	10	77



### SOLICITUDES POR MES



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

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

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

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## INFORME

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PAG	Página 5 de 10

### TIPOLOGÍA DE PQRSD

TIPO DE SOLICITUD	Cant	%
PETICIONES	12	92
QUEJAS	0	0
RECLAMOS	1	8
SUGERENCIAS	0	0
<i>Total</i>	13	100



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

Teléfono: (57) 3011685428

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

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

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODO ANTERIORES

Trimestre	CANT	%
2025 - I	9	31
2025-II	7	24
2025 III	13	45
TOTAL	29	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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [servicioalciudadano@infotep.edu.co](mailto: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	2	15
Telefónico	Atención Telefónica	0	0,0
Virtual	Correo electrónico	11	85
	Página Web	0	0,0
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>100</b>



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

Teléfono: (57) 3011685428

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

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

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

USUARIO	CANT	%
Persona Natural	2	15
Institución Pública	8	62
Empresa Privada	1	8
Estudiantes	2	15
Docentes	0	0
Funcionario	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>



SC-CER214900



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

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

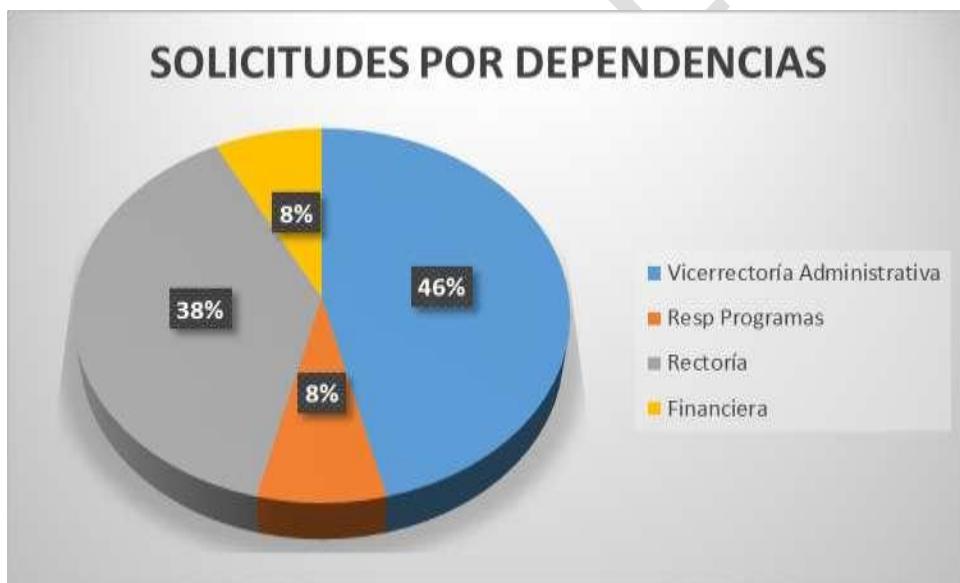
Email: [servicioalciudadano@infotep.edu.co](mailto:servicioalciudadano@infotep.edu.co)

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	6	46
Resp Programas	1	8
Rectoría	5	38
Financiera	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100</b>



## 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 períodos de solicitudes emitidas.

## RECOMENDACIONES

El propósito final de los PQRS no solo es recibir, responder 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



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404