

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
II TRIMESTRE DE 2026**



**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
30 DE JUNIO 2026**



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

INFORME

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 2 de 17

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 Abril y el 30 de Junio de 2026, 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 Abril a Junio de 2026 se recibieron 8 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 2026.



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 ENERO A MARZO DE 2026

MES	CANT	%
Abril	0	0
Mayo	1	12
Junio	7	88
Total	8	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

INFORME

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 7 de 17

CARACTERIZACIÓN DE PQRSD

TIPO DE SOLICITUD	Cant	%
PETICIONES	6	75
QUEJAS	1	12
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	1	13
<i>Total</i>	8	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 ANUAL DE PQRSD RECIBIDAS

Trimestre	CANT	%
2025 - I	9	20%
2025-II	7	15%
2025 III	13	29%
2025 IV	9	20%
2026 I	7	16%
2026 II	8	
TOTAL	45	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	2	25%
Telefónico	Atención Telefónica	0	0
Virtual	Correo electrónico	5	62%
	Página Web	1	13%
Total		8	100



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

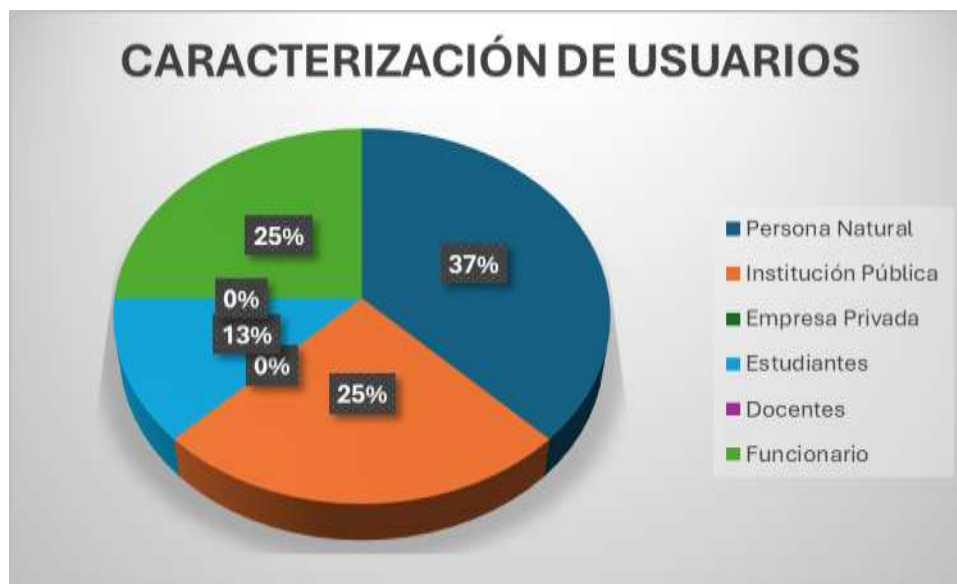
Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

USUARIO	CANT	%
Persona Natural	3	37
Institución Pública	2	25
Empresa Privada	0	0
Estudiantes	1	13
Docentes	0	0
Funcionario	2	25
Total	8	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	1	12
Talento Humano	2	25
Rectoría	3	38
Sistemas	2	25
TOTAL	8	100



INFORME

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 12 de 17

SOLICITUDES POR TEMA O ASUNTO

TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCION
DERECHO DE PETICION	Petición de información deserción de estudiantes años 2014 a 2026
QUEJA	Queja en contra de Edgar Arredondo e iban lagos
DERECHO DE PETICION	Solicitud de información contratistas y prestadores de servicios, persona natural o jurídica con relación contractual por un valor igual o superior a 5 mil millones
DERECHO DE PETICION	solicitud de información sobre medidas institucionales para la garantía de los derechos de las personas con discapacidad
DERECHO DE PETICION	Solicitud de encargo de grado 3 a grado 4
SUGERENCIA	Reubicar el link de PQRSD, debería estar en un lugar más visible y no al final de la página.
PETICION	solicitud de corrección del correo electrónico y envío de información de acceso a la plataforma docens
DERECHO DE PETICION	traslado por competencia - radicado 2026-er-0282133 requerimiento policía nacional de Colombia



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



INFORME

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 14 de 17

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCION	FECHA LIMITE	FECHA DE ENTREGA	Días Promedio
DERECHO DE PETICION	Petición de información deserción de estudiantes años 2014 a 2026	20/05/2026	07/05/2026	2
QUEJA	Queja en contra de Edgar Arredondo e iban lagos	26/06/2026	Sin responder	7
DERECHO DE PETICION	Solicitud de información contratistas y prestadores de servicios, persona natural o jurídica con relación contractual por un valor igual o superior a 5 mil millones	01/07/2026	01/07/2026	15
DERECHO DE PETICION	solicitud de información sobre medidas institucionales para la garantía de los derechos de las personas con discapacidad	20/06/2026	17/06/2026	6
DERECHO DE PETICION	Solicitud de encargo de grado 3 a grado 4	10/07/2026	No se ha vencido	
SUGERENCIA	Reubicar el link de PQRS, debería estar en un lugar más visible y no al final de la página.	15/07/2026	06/07/2026	8
PETICION	Solicitud de corrección del correo electrónico y envío de información de acceso a la plataforma docens	23/07/2026	06/07/2026	4
DERECHO DE PETICION	Traslado por competencia - radicado 2026-er-0282133 requerimiento policía nacional de Colombia	23/07/2026	No se ha vencido	



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 Segundo trimestre de 2026, el INFOTEP – gestionó un total de ocho (8) 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. En esta oportunidad no se respondieron la totalidad de las solicitudes dentro del término de fecha. La queja no fue respondida por el área competente que es Talento Humano, Indicador que refleja una debilidad 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, de tal manera que siempre se está realizando la gestión de identificar las peticiones próximas a vencer y vencidas y se les envía correos electrónicos con el recordatorio de respuestas, con el propósito de dar respuestas oportunas y de fondo a nuestros usuarios
3. En este segundo trimestre de 2026 la mayoría de las solicitudes corresponden a Derechos de Petición, de entidades públicas, funcionarios, y personas naturales. Y una sola queja de parte de un Docente.
4. Igualmente, se observa que en esta oportunidad en el proceso de Rectoría se concentró el mayor número de solicitudes, y en menor medida, también intervinieron Vicerrectoría Administrativa, talento humano y sistemas.
5. 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.



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

ANEXOS

Anexamos las respuestas a las diferentes solicitudes como evidencia de toda la gestión administrativa de la institución.

Fecha de entrada	Radicado de entrada	Fecha de respuesta	Radicado de respuesta
05/05/2026	2026157	07/05/2026	RAD S 2026227
03/06/2026	2026185	No se respondió	No se respondió
05/06/2026	2026193	01/07/2026	RAD S 2026295
09/06/2026	2026194	17/06/2026	Respondió formulario en plataforma
18/06/2026	2026207	10/07/2025	No se ha vencido le termino
23/06/2026	2026214	06/07/2026	Por correo electrónico
30/06/2026	2026216	06/07/2026	Por correo electrónico
30/06/2026	2026217	07/05/2026	RAD S 2026227



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