

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.
(PQRSDF) - Primer Trimestre 2026**

Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las distintas dependencias del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia – INFOTEP durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de marzo 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 ellas afianzar la confianza del ciudadano en la Institución.

El INFOTEP tiene entre sus prioridades resolver las necesidades e inquietudes de los ciudadanos con integridad, eficiencia, claridad y calidad en su servicio. Por esta razón, de manera trimestral tiene como objetivo realizar un informe donde se explica de forma clara las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencia y felicitaciones que han instado los ciudadanos y la eficiencia de la institución por resolver los requerimientos.

INFOTEP tiene como propósito garantizar que los servicios prestados a los ciudadanos respondan a sus necesidades y expectativas, facilitando el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la institución y a través de los distintos canales (ventanilla única de atención al Ciudadano, correo electrónico, Pagina WEB y Canal telefónico).

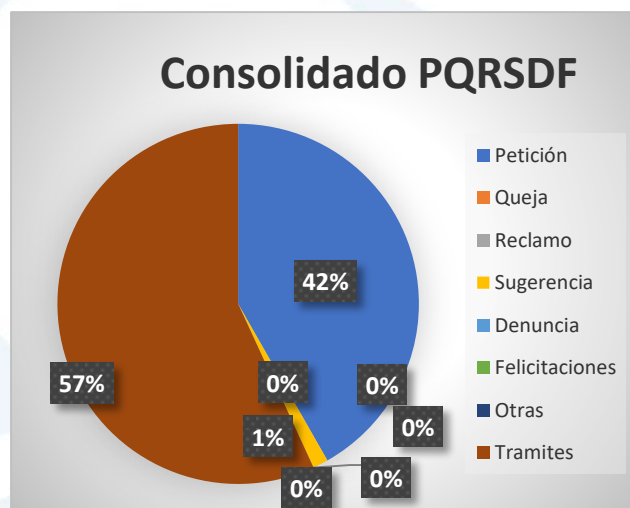
En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se consolida el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el trimestre citado, discriminadas por modalidad de petición. De igual manera se detalla información correspondiente a los canales de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSDF. De igual manera se señalan los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos.

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 entre las diferentes dependencias.

Informe de PQRSDF

1. Consolidado de las PQRSDF

Tipo de Requerimiento	No. De Requerimiento
Petición	61
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	2
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Tramites	83
Otras	0
Total	146



Análisis de Datos

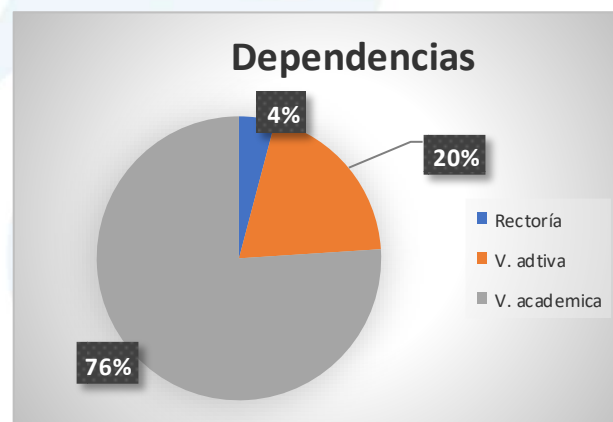
Durante el **primer trimestre de 2026**, la Institución Universitaria de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (IUSAI) recibió **146 requerimientos** a través de sus diferentes canales de Atención al Ciudadano. Del total recibido, **83 correspondieron a solicitudes de trámites**, equivalentes al **57 %**; **61 fueron peticiones**, que representan el **42 %**; y **2 correspondieron a quejas**, con una participación del **1 %** del total de requerimientos.

Es importante destacar que, durante el período evaluado, **no se registraron reclamaciones, sugerencias, denuncias ni felicitaciones**, lo que evidencia que la interacción de los usuarios con la Institución estuvo concentrada principalmente en la gestión de trámites y la radicación de peticiones relacionadas con los servicios institucionales.

2. PQRSDF Asignadas por Dependencias

El presente reporte corresponde a los requerimientos radicados durante el trimestre entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2026.

Dependencia	No. de PQRSDF
Rectoría	06
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	29
Vicerrectoría Académica	111
Total PQRSDF	146



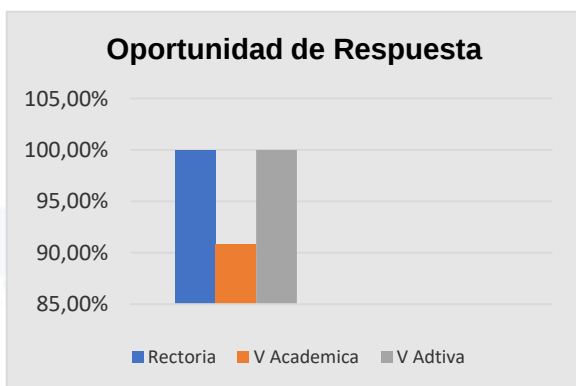
Análisis de Datos

En cuanto a la distribución de los PQRSDF por dependencia, la Vicerrectoría Académica concentró el **76 %** de los requerimientos recibidos, seguida por la **Vicerrectoría Administrativa y Financiera**, con el **20 %**, y la **Rectoría**, con el **4 %**. Este comportamiento refleja que la mayor parte de las solicitudes estuvo relacionada con procesos académicos, consolidando a la Vicerrectoría Académica como la dependencia con mayor volumen de atención.

3. Oportunidad de Respuestas PQRSDF por Dependencia

La información presentada concierne al reporte de oportunidad de respuesta de los requerimientos finalizados a tiempo en el periodo entre enero a marzo del 2026.

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados a Tiempo	Oportunidad de Respuesta (%)
Rectoría	8	8	100%
Vicerrectoría Académica	116	116	90.82%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	98	89	100%
Tiempo Promedio			93.88 %



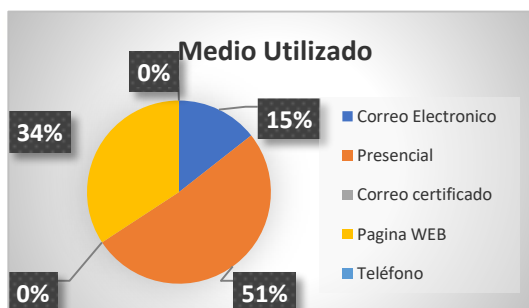
Análisis de Datos

Respecto al indicador de oportunidad en la respuesta de las PQRSDF, la **Rectoría** y la **Vicerrectoría Administrativa y Financiera** alcanzaron un cumplimiento del **100 %**, al responder todos los requerimientos dentro de los términos establecidos por la ley. Por su parte, la **Vicerrectoría Académica** obtuvo un resultado del **90,82 %**, debido a que **nueve (9)** requerimientos no fueron finalizados dentro del plazo legal. Cabe precisar que este indicador incluye todos los requerimientos cuyo vencimiento ocurrió durante el primer trimestre de 2026, independientemente de la fecha en que fueron radicados.

4. El Medio Utilizado por los Clientes para el envío de las PQRSDF

A continuación, se detalla el total de PQRSDF registradas por los diferentes canales de atención en el trimestre analizado.

Medio de Envío de PQRSDF	No. de PQRSDF
Presencial (personal)	75
Correo Electrónico	21
Correo certificado	0
Página WEB	50
Teléfono	0
Total	146



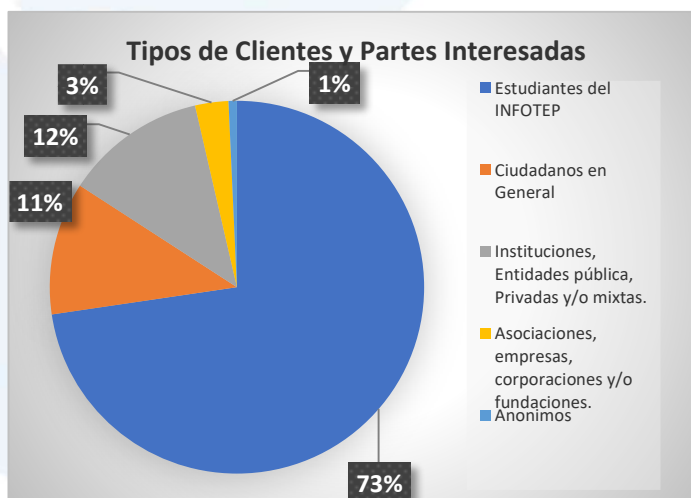
Análisis de Datos

Conforme a los datos registrados durante el **primer trimestre de 2026**, la Institución recibió **146 solicitudes** a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano. Del total de requerimientos, el **51 %** fueron radicados de manera **presencial**, consolidándose como el canal de atención más utilizado por los usuarios. En segundo lugar, el **34 %** de las solicitudes fueron presentadas a través de la **página web institucional**, mientras que el **15 %** ingresaron por **correo electrónico**.

Durante el período evaluado **no se registraron requerimientos** a través de los canales de **correo certificado** ni **vía telefónica**, lo que evidencia una mayor preferencia de los usuarios por los canales presenciales y digitales para la radicación de sus solicitudes. Estos resultados permiten orientar las acciones de fortalecimiento de los canales de atención con mayor demanda, promoviendo una atención cada vez más accesible, eficiente y oportuna.

5. Tipos de Clientes y Partes Interesadas

Tipos de Clientes	No. de PQRSDF
Funcionario y/o colaboradores INFOTEP	7
Estudiantes del INFOTEP	101
Ciudadanos en General	16
Instituciones, Entidades pública, Privadas y/o mixtas.	17
Asociaciones, empresas, corporaciones y/o fundaciones	4
Anónimos	1
Total, PQRSDF	146



Análisis de Datos

La caracterización de los usuarios que presentaron solicitudes evidencia que el **73 %** de los requerimientos correspondió a **estudiantes** de la Institución, quienes se consolidan como el principal grupo de usuarios de los canales de Atención al Ciudadano. Les siguen las **instituciones y entidades públicas, privadas y mixtas**, con el **12 %**; los **ciudadanos en general**, con el **11 %**; las **asociaciones, empresas, corporaciones y fundaciones**, con el **3%**; y, finalmente, las solicitudes **anónimas**, que representaron el **1%** del total.

6. EJES TEMATICOS MAS CONSULTADOS

EJE TEMATICOS	No. de Temas
Acoso Laboral	1
Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo	0
Certificado de ingresos y retenciones	0
Certificado laboral	0
Certificación de funciones para docentes y administrativos	1
Comunicación Alianza	3
Hojas de vida (documentación / copias)	13
Incapacidades medicas	36
Invitaciones	5
Necesidades de Planta	0
Necesidades educativas especiales	14
Nivelación y homologación de administrativos	1
Notificación Fallo Judicial	1
Permisos	46
Propuestas de entidades oficiales y privadas	0
Refrendación certificados de estudios	1
Renuncias de docentes	0
Requerimientos de Información de Ministerio de Educación	1
Respuestas a solicitud de información	2
Retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos	0
Solicitud de información	21
Solicitud de actos administrativos expedidos por la ley	0
Sugerencias	0
Total	146

Análisis de Datos

El análisis de los temas más consultados a través de las PQRSDf durante el primer trimestre de 2026 evidencia que el mayor volumen de requerimientos estuvo relacionado con **permisos**, con **46 solicitudes**, equivalentes al **32 %** del total. Este comportamiento refleja una alta demanda de trámites asociados a autorizaciones y gestiones administrativas por parte de los servidores públicos y demás usuarios de la Institución.

En segundo lugar, se ubicaron las **incapacidades médicas**, con **36 solicitudes (25%)**, seguidas por las **solicitudes de información**, con **21 registros (14%)**. Asimismo, se destaca la radicación de requerimientos relacionados con **necesidades educativas especiales**, que representaron el **10 % (14 solicitudes)**, y las **hojas de vida (documentación y copias)**, con **13 solicitudes (9%)**.

Con una menor participación se registraron las **invitaciones**, con **5 requerimientos (3%)**, las **comunicaciones de alianzas**, con **3 solicitudes (2%)**, y las **respuestas a solicitudes de información**, con **2 registros (1%)**.

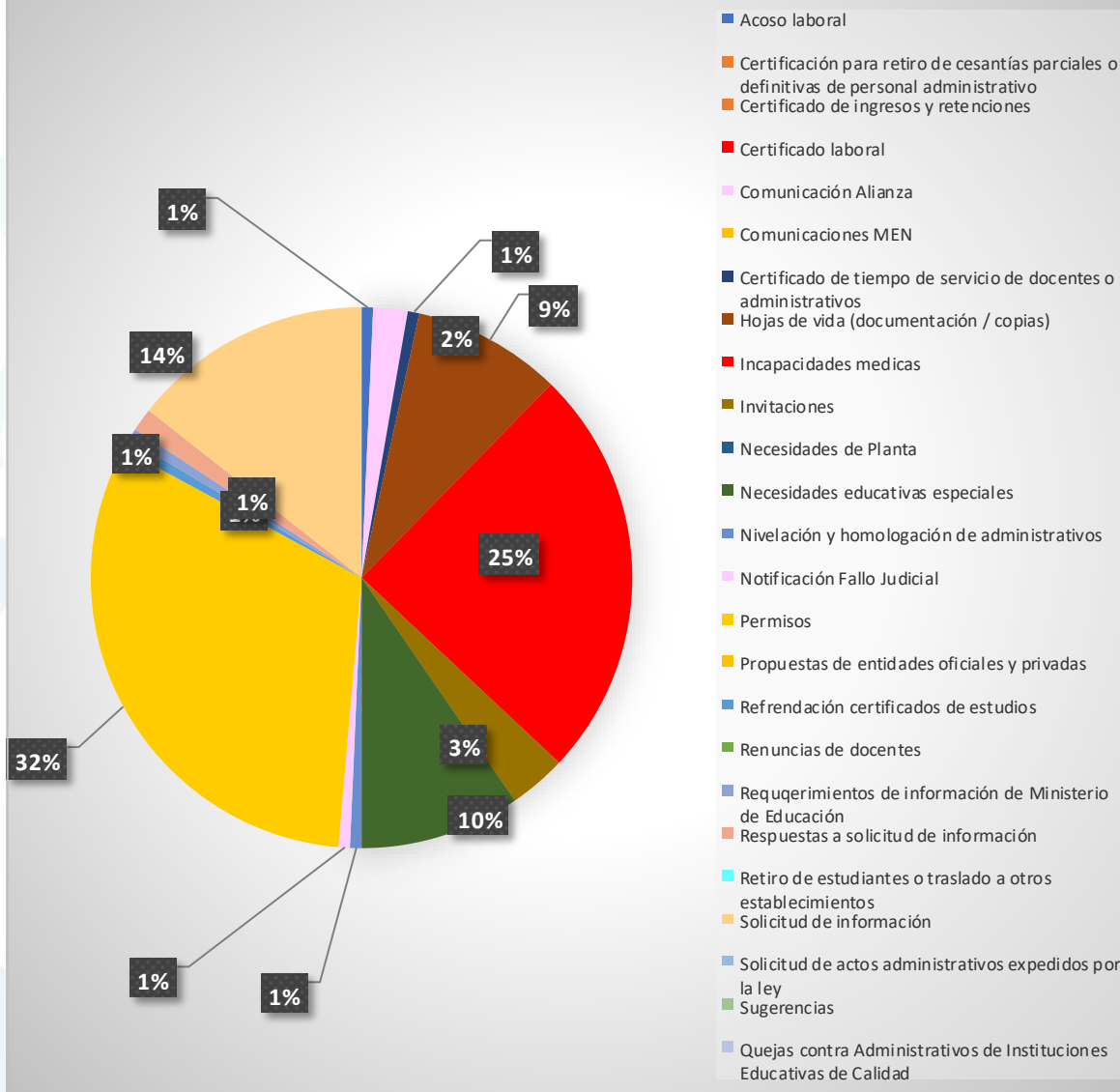
Finalmente, los temas de **acoso laboral**, **certificación de tiempo de servicio para docentes o administrativos**, **nivelación y homologación de administrativos**, **notificación de fallo judicial**, **refrendación de certificados de estudios y requerimientos de información del Ministerio de Educación** presentaron un **(1) caso cada uno**, representando individualmente menos del **1%** del total de requerimientos recibidos.

Por otra parte, **durante el período evaluado no se registraron solicitudes** relacionadas con **certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas del personal administrativo**, **certificados de ingresos y retenciones**, **necesidades de planta**, **necesidades de recursos de establecimientos educativos**, **propuestas de entidades oficiales y privadas**, **renuncias de docentes**, **retiro de estudiantes o traslado a otros establecimientos**, **solicitudes de actos administrativos expedidos por la ley**, **sugerencias**, **quejas contra docentes y quejas contra administrativos de instituciones educativas de calidad relacionadas con dificultades para grado**.

En términos generales, los resultados muestran que los requerimientos estuvieron concentrados principalmente en **trámites administrativos (permisos e incapacidades)** y en **solicitudes de información**, lo que permite identificar los procesos con mayor demanda y orientar acciones para optimizar los tiempos de atención, fortalecer la gestión documental y mejorar la disponibilidad de información en los canales institucionales.



Temas mas consultados



Conclusiones

1. Durante el **primer trimestre de 2026**, la Institución Universitaria de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (IUSAI) gestionó **146 requerimientos** a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano, evidenciando una adecuada utilización de los mecanismos institucionales para la radicación de trámites y peticiones.
2. Los **estudiantes** continuaron siendo el principal grupo de usuarios de los canales de atención, al representar el **73 %** de las solicitudes, lo que confirma la importancia de mantener estrategias orientadas al fortalecimiento de los servicios académicos y administrativos dirigidos a esta población.
3. La **atención presencial** se consolidó como el canal más utilizado por los ciudadanos, seguida de la página web y el correo electrónico, lo que demuestra la necesidad de seguir fortaleciendo tanto los canales presenciales como los digitales para garantizar una atención accesible, eficiente y oportuna.
4. La **Vicerrectoría Académica** concentró el mayor número de PQRSDF asignadas (**76 %**), reflejando que los procesos académicos continúan siendo los de mayor interacción con la comunidad universitaria y, por tanto, requieren un seguimiento permanente para garantizar respuestas oportunas y de calidad.
5. El indicador de oportunidad evidenció un desempeño satisfactorio de las dependencias institucionales. La **Rectoría** y la **Vicerrectoría Administrativa y Financiera** alcanzaron un cumplimiento del **100 %** en los tiempos de respuesta, mientras que la **Vicerrectoría Académica** obtuvo un **90,82 %**, resultado que evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento a los requerimientos próximos a vencer para alcanzar el cumplimiento total de los términos legales.
6. Los temas con mayor número de requerimientos estuvieron relacionados con **permisos, incapacidades médicas y solicitudes de información**, lo que permite identificar los procesos con mayor demanda y orientar acciones de mejora encaminadas a optimizar la gestión documental, simplificar trámites y fortalecer la disponibilidad de información para los usuarios.
7. En términos generales, los resultados obtenidos reflejan una **gestión eficiente del Sistema de Atención al Ciudadano**, evidenciando el compromiso institucional con la transparencia, la oportunidad en las respuestas y el mejoramiento continuo de la prestación del servicio. La información consolidada en este informe constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones y la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la experiencia ciudadana y al cumplimiento de los objetivos institucionales.



Janelle Forbes Suarez

Elaborado: Profesional En Calidad