



INFOTEP
San Andrés y Providencia

**GUÍA PARA RADICACIÓN
DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS,
SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y
FELICITACIONES
(PQRSDF)**

PA-GLAF-G-006
VERSIÓN: 01
ACTUALIZACIÓN: 25-06-2025

1. OBJETIVO

Dar a conocer a la comunidad del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia los lineamientos para la radicación y seguimiento de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Sistema de Atención al Ciudadano, con el fin de que se lleve correctamente el trámite de las comunicaciones al interior de la entidad.

2. ALCANCE

Esta guía describirá el paso a paso para la radicación y seguimiento puede ser utilizada por todos los grupos de valor en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica para toda la comunidad que desee solicitar requerimientos ante el INFOTEP.

4. DESCRIPCIÓN

- Ingresar a la página institucional www.infotepsai.edu.co dirigirse a la parte inferior de la página y encontrar el icono que se presenta a continuación:



- Registrarse como usuario. En la lista presentada en la parte inferior izquierda de la pantalla dar clic en “[Registrarse](#)”.



- Diligencie sus datos en el formulario que le aparece y al finalizar presione agregar.

- Luego de realizado el registro ingrese al SAC con el usuario y la contraseña creada en el formulario de registro ingrese al sistema.



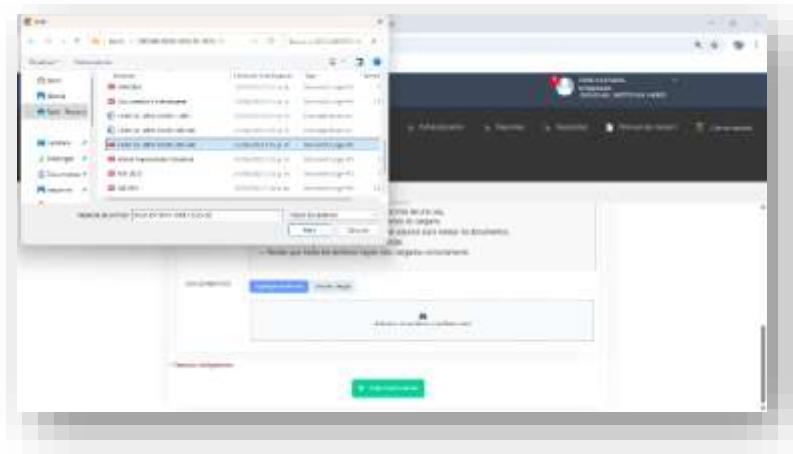
- Una vez haya ingresado, elija la opción crear requerimiento – Radicar una PQRSDF



- Diligencie la información solicitada en el formulario que le parece, indicando el tipo de requerimiento que desea realizar.



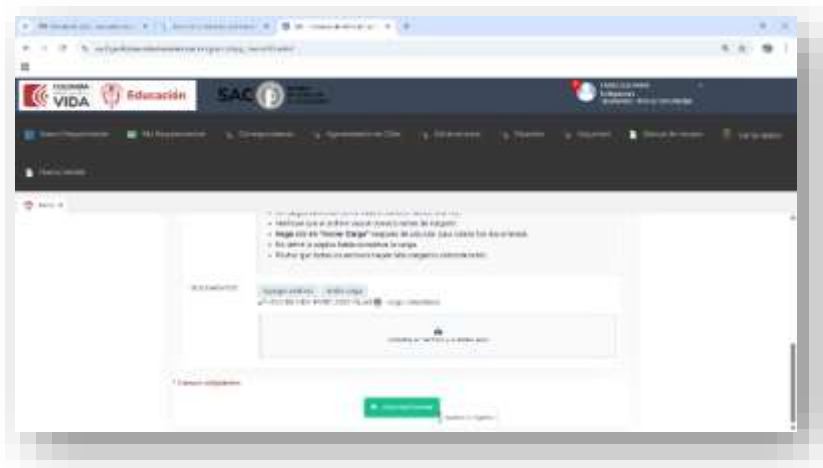
- En la parte inferior del formulario, cargue o adjunte los documentos soportes según sea el caso.



- Una vez elegidos los archivos de clic en iniciar carga



- Luego de adjuntados todos los documentos dar clic en el botón Adjuntar/Guardar.



- Una vez radicado la correspondencia, esta generará un número de radicado con el que podrá hacer seguimiento a la recepción de su documentación y gestión de acuerdo a los términos de la Ley.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PA GLAF DS 004_Protocolo de atención al ciudadano_V4.

8. BASE LEGAL



**GUÍA PARA RADICACIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)**

CÓDIGO: PA-GLAF-G-006

VERSIÓN: 01

ACTUALIZACIÓN: 25-06-2025

- Ley 1755 de 2015 Regula el derecho fundamental de petición y establece que las peticiones pueden ser presentadas verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	ACTUALIZACION	CAMBIOS
12/12/2024	12/12/2024	Versión inicial.
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Farid Guevara Abogado Contratista Jamina Henry Talaigua Vicerrectora Académica	Janelle Forbes Suárez Líder área de Calidad	Andrés Avelino Meza Villareal Vicerrector administrativo y financiero