



## INFORME



# INFORME DE PQRSDF PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DEMANDAS Y FELICITACIONES

PRIMER TRIMESTRE  
ENERO-MARZO 2021



SECRETARÍA GENERAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Intenalco es Excelencia



## INFORME



Título: Informe de gestión de PQRSDF

Fecha de elaboración: 01 de abril de 2021

Ciudad: Santiago de Cali

Dependencia que lo elabora: Secretaría General

A quiénes va dirigido: Ciudadanía

### 1. INTRODUCCIÓN

Intenalco Educación Superior, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF recibidas y atendidas en la institución a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de marzo de la vigencia 2021, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSDF presentadas ante la Institución durante el primer trimestre del año 2021, discriminadas por procesos involucrados, canal y tipo de atención. Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar le prestación del servicio.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de Intenalco durante el primer trimestre de 2021 en materia de cumplimiento a las PQRSDF.



## INFORME



### 2. OBJETIVOS

- Identificar los tiempos de respuesta a la ciudadanía en la atención de PQRSDf.
- Evaluar las dependencias de Intenalco donde más se presentan PQRSDf.
- Analizar las PQRSDf más reiterativas en la institución.

### 3. DESARROLLO DEL INFORME

#### 3.1 FUENTES DE INFORMACIÓN

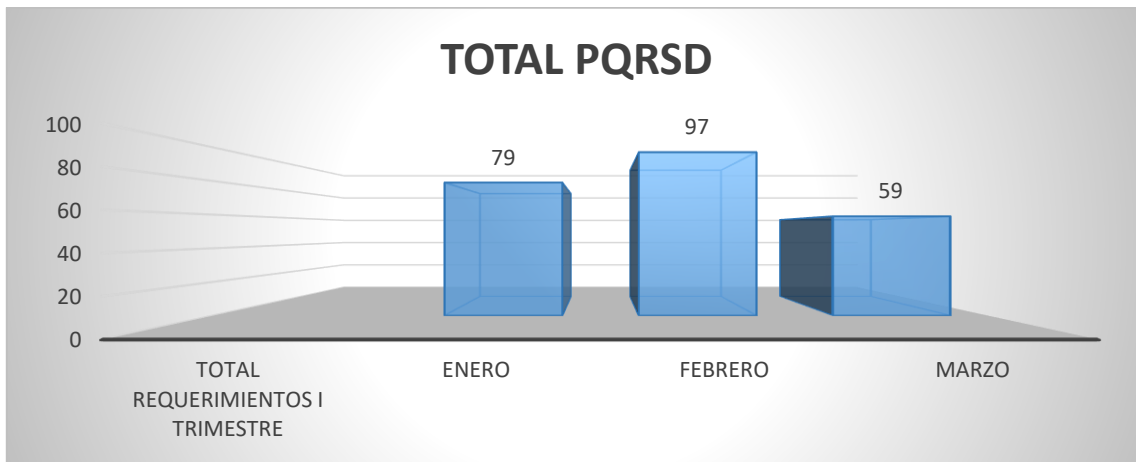
Reportes de PQRSDf en el Sevenet, correo electrónico de atención al ciudadano, buzón de sugerencias, archivo de gestión de PQRSDf.

#### 3.2 METODOLOGÍA

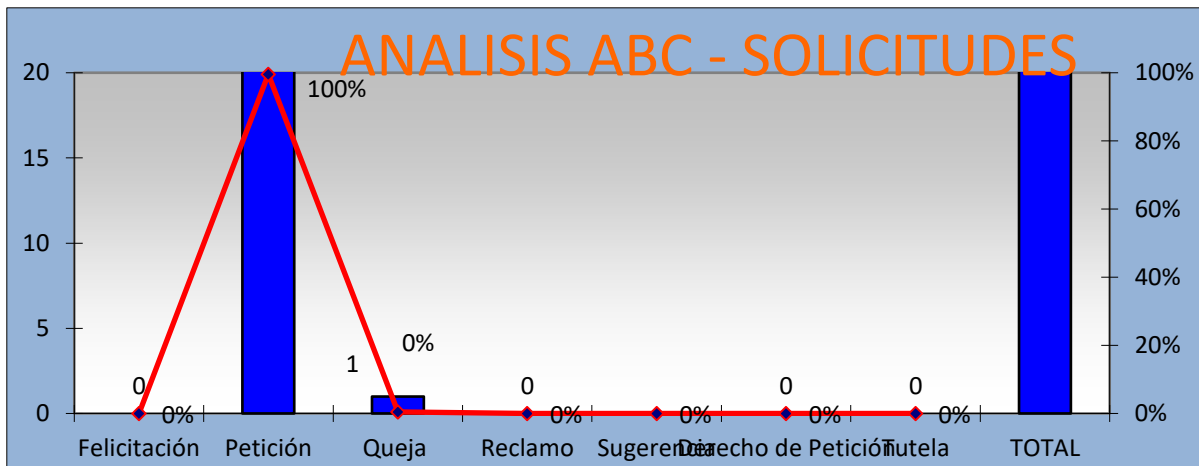
Se efectuó el informe bajo la metodología descriptiva y analítica para identificar y evaluar la eficacia en los tiempos de respuesta de las PQRSDf.

#### 3.3 ANALISIS DE PQRSDf

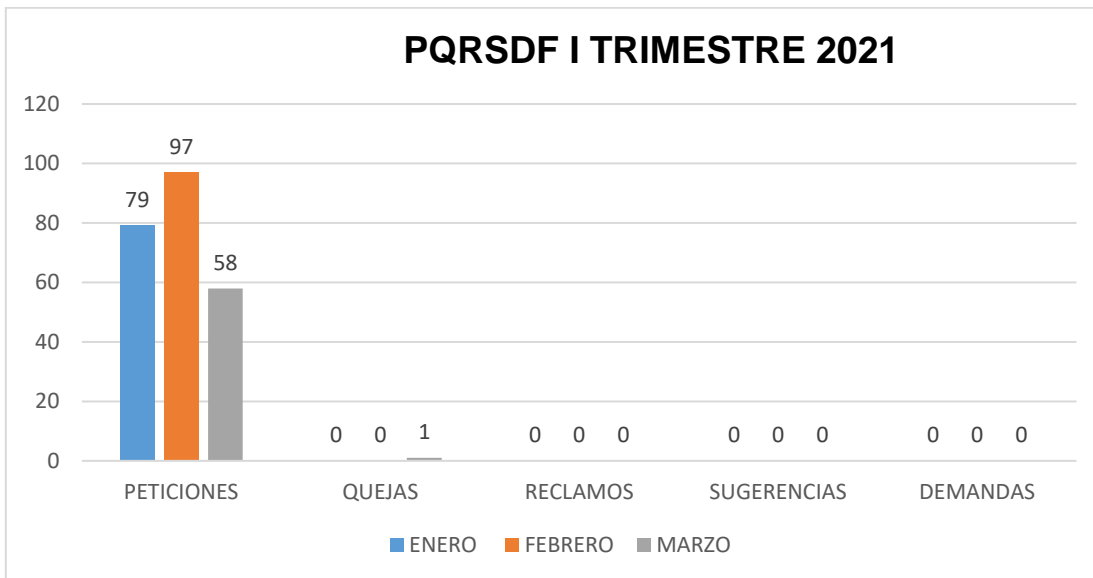
Durante el primer trimestre de 2021 fueron radicados en total 235 requerimientos en el módulo de atención al ciudadano, los cuales fueron atendidos en su totalidad. En este trimestre el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones es de 0 y el número de solicitudes en que se negó el acceso a la información es de 0. En el mes de enero se formularon 79 , en febrero 97 y en marzo 58 solicitudes y 1 queja.



MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DEMANDAS
ENERO	79	0	0	0	0
FEBRERO	97	0	0	0	0
MARZO	58	1	0	0	0



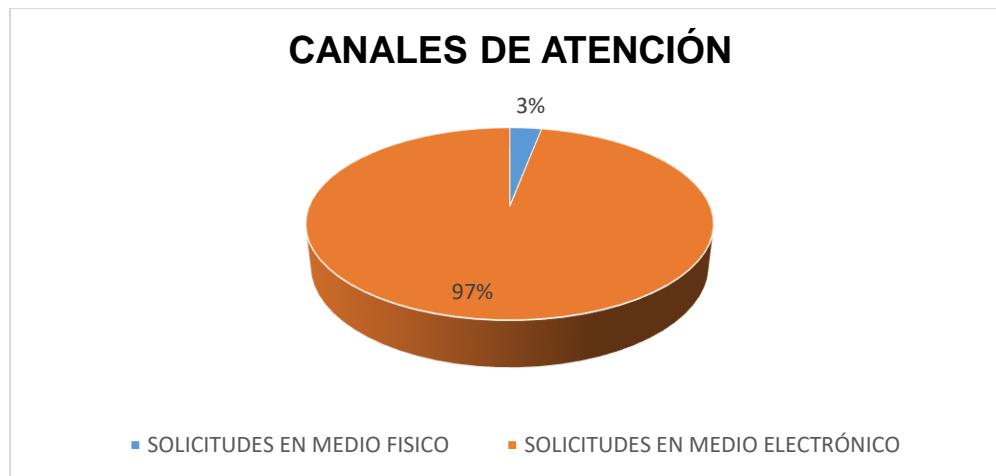
El 100% de las solicitudes son peticiones y el 0% de las solicitudes son quejas. La queja presentada es por demora en responder correos. La queja ya fue contestada al peticionario y se llegó a un acuerdo que mejore y evite estos inconvenientes nuevamente.



De acuerdo al gráfico el comportamiento de los 3 meses analizados (enero, febrero y marzo) la tendencia es recibir solicitudes de peticiones, aunque este trimestre se presentó 1 queja. En el primer trimestre se recibieron 235 requerimientos.

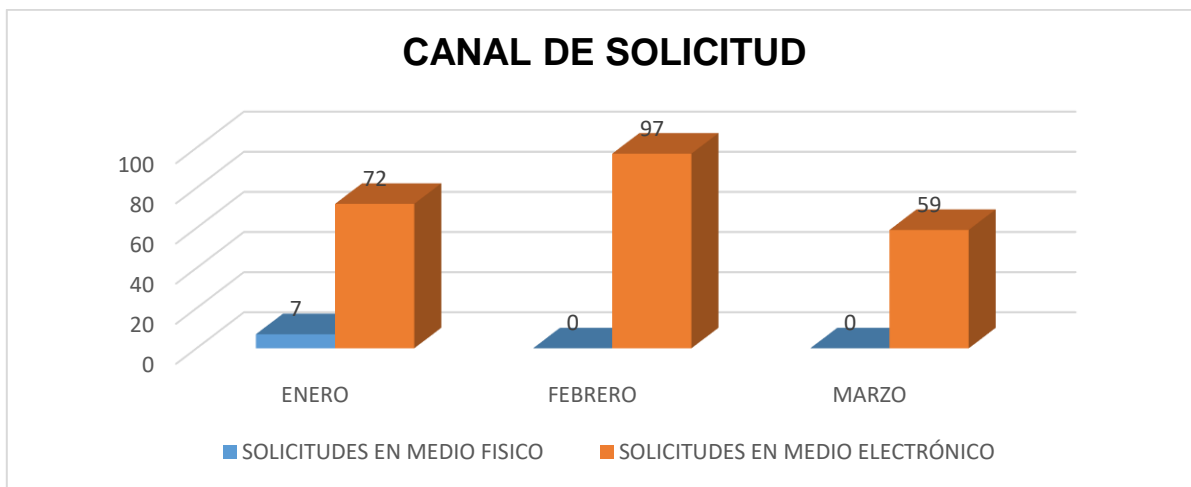
#### CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSDF.

En el primer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue por medio electrónico con un 97%, y por medio físico con un 3%. De acuerdo con los datos estadísticos:



MES	SOLICITUDES EN MEDIO FISICO	SOLICITUDES EN MEDIO ELECTRÓNICO
ENERO	7	72
FEBRERO	0	97
MARZO	0	59

El mes de febrero es donde más se recibieron solicitudes con un total de 97, de las cuales el 100% se recibieron por medio electrónico.



**Buzón de Sugerencias:**

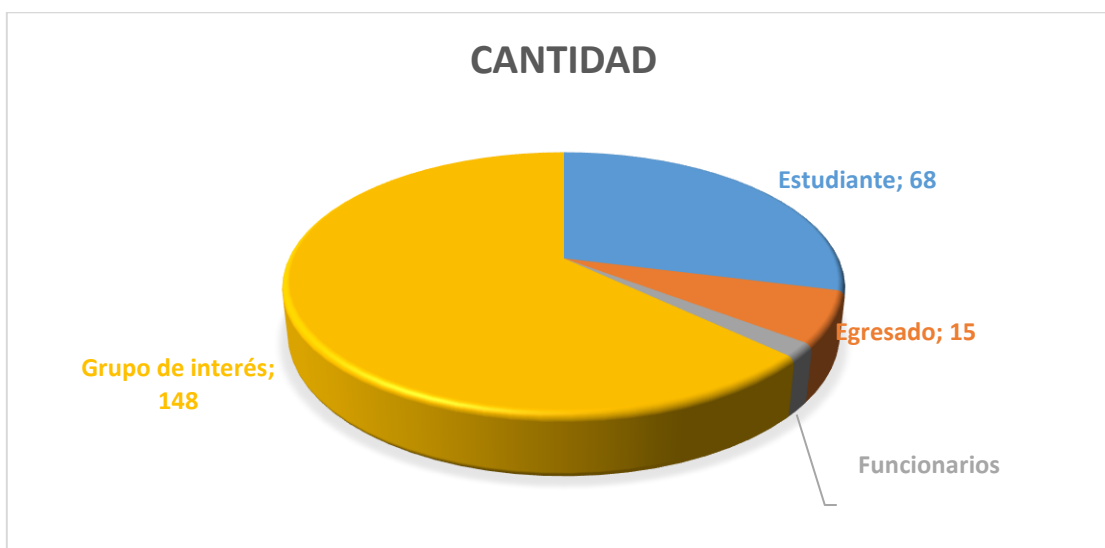
Durante el primer trimestre del 2021, en la apertura y revisión del buzón de sugerencias ubicado en el piso 1 de la institución, no se encontraron PQRSF.

**Procesos involucrados**

PROCESO	N.PQRSDF
GESTIÓN ESTRATEGICA	51
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	1
GESTIÓN ACADÉMICA	39
GESTION DEL TALENTO HUMANO	12
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN	6
ARCA	59
BIENESTAR INSTITUCIONAL	40
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5

De acuerdo al cuadro anterior se evidencia que la mayor parte de las peticiones están relacionadas con el proceso de Admisión, Registro y Control Académico, seguido por Gestión estratégica, los cuales son solicitados en su mayoría por los grupos de interés, estudiantes, egresados y funcionarios.

Las peticiones son solucionadas de acuerdo a los tiempos establecidos en manual de atención al ciudadano.



El 63% de las PQRSDf presentadas ante la institución provienen de grupos de interés (empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas), el 29% de estudiantes, (padres de familia, empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas), el 6% de egresados y el 2% de funcionarios.

### CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Secretaría General a través del módulo de Servicio al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

En cuanto al control y seguimiento a las peticiones formuladas ante la institución, la herramienta de apoyo Sevenet genera alarmas antes de que se venzan los términos que establece la ley. Se hace seguimiento de las respuestas con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.



## INFORME



Así mismo, se lleva un cuadro de Gestión de PQRSDf donde se relaciona el estado de las PQRSDf radicadas en la ventanilla única.

### CONCLUSIONES:

- En un gran porcentaje las peticiones están relacionadas con solicitudes de certificados académicos, verificaciones de título, con el servicio académico que brinda la institución, con solicitudes de aprendices, solicitudes de información, derechos de petición y en su mayoría son presentadas por los estudiantes y grupos de interés.
- Las PQRSDf son direccionadas a los procesos encargados de emitir la respuesta y dar solución por medio del Software Sevenet.

### RECOMENDACIONES:

- Realizar campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRSDf haciendo énfasis en términos de respuestas.
- Realizar campañas para incentivar a la comunidad intenalquina a realizar PQRSDf de manera digital por medio de los diferentes medios digitales establecidos por la institución debido a la pandemia que está enfrentando el mundo en estos momentos.
- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSDf y el manejo del Sistema de Gestión Documental.