



INFORME



**INFORME DE PQRSD
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DEMANDAS
Y FELICITACIONES**

**TERCER TRIMESTRE
JULIO - SEPTIEMBRE DE 2020**



**SECRETARÍA GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Intenalco es Excelencia



INFORME



Título: Informe de gestión de PQRSD

Fecha de elaboración: 02 de octubre de 2020

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 y denuncias – PQRSD recibidas y atendidas en la institución a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 julio al 30 de septiembre de la vigencia 2020, 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 PQRSD presentadas ante la Institución durante el tercer trimestre del año 2020, 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 y denuncias 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 tercer trimestre de 2020 en materia de cumplimiento a las PQRSD.



INFORME



2. OBJETIVOS

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

3. DESARROLLO DEL INFORME

3.1 FUENTES DE INFORMACIÓN

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

3.2 METODOLOGÍA

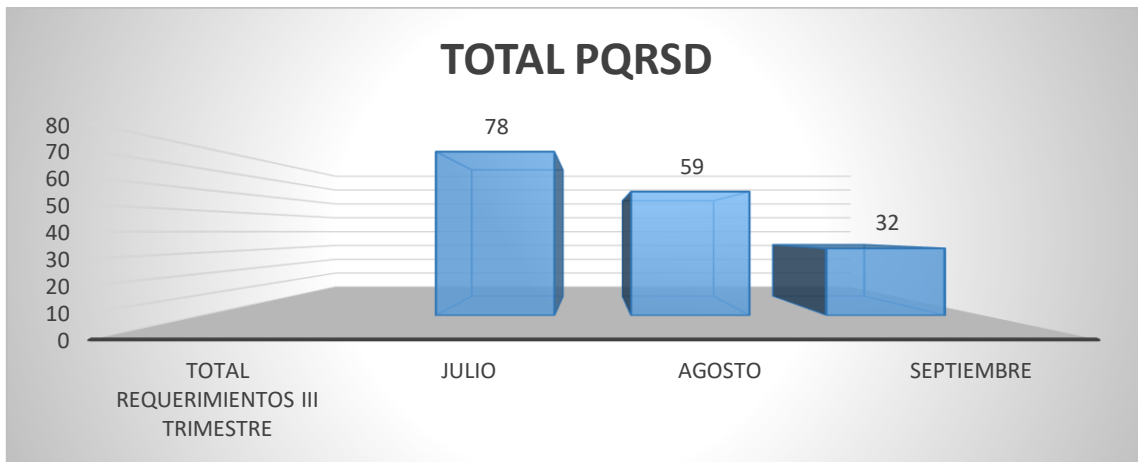
Se efectuó el informe bajo la metodología descriptiva y analítica para identificar y evaluar la eficacia en los tiempos de respuesta de las PQRSD.

3.3 ANALISIS DE PQRSD

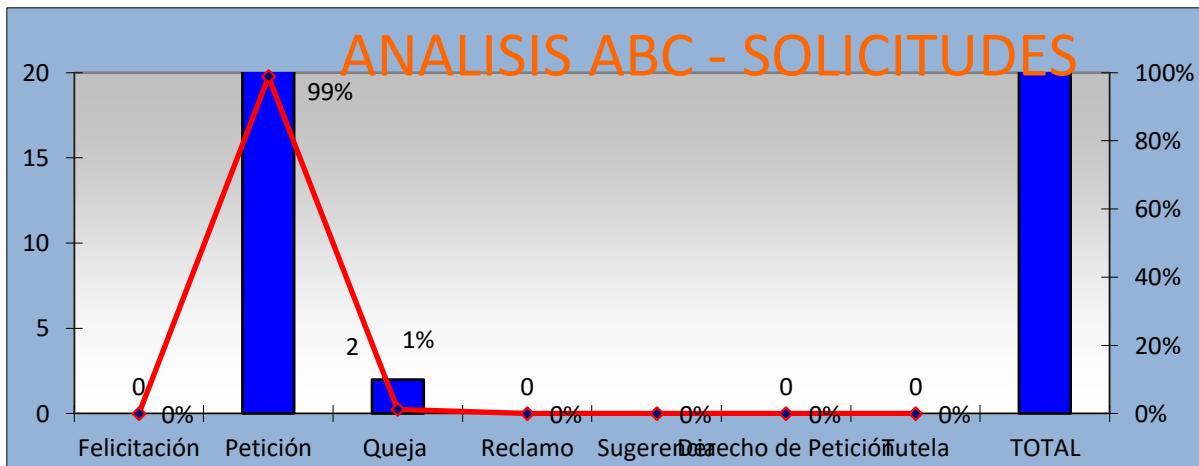
Durante el tercer trimestre de 2020 fueron radicados en total 169 requerimientos en el módulo de atención al ciudadano, los cuales fueron atendidos en su totalidad. En este trimestre el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones es de 0 y el número de solicitudes en que se negó el acceso a la información es de 0. En el mes de julio se formularon 78, en agosto 59 y en septiembre 32 solicitudes.



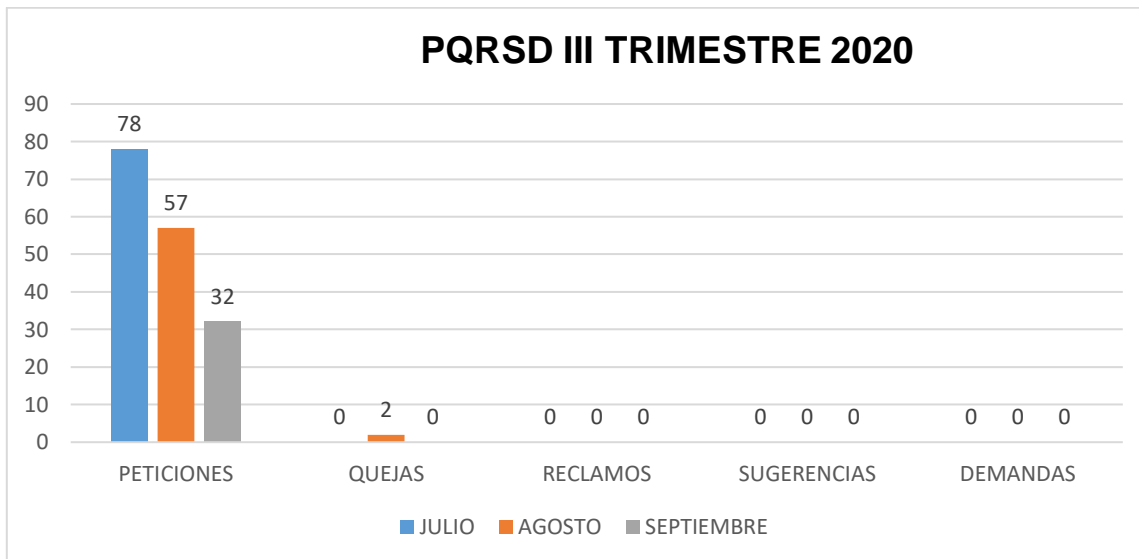
INFORME



MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DEMANDAS
JULIO	78	0	0	0	0
AGOSTO	57	2	0	0	0
SEPTIEMBRE	32	0	0	0	0



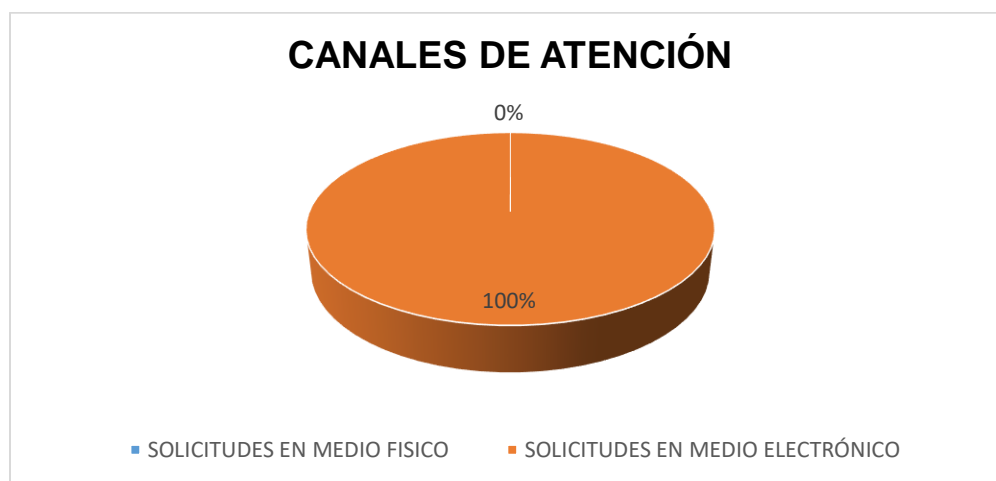
El 99% de las solicitudes son peticiones y el 1% de las solicitudes son quejas. De las 2 quejas presentadas 1 es por inconformidad por información de inicio de clases y la otra es por la no contestación de las líneas telefónicas. Todas las quejas ya fueron contestadas a los peticionarios y se llegaron a acuerdos que mejoren y eviten estos inconvenientes nuevamente.



De acuerdo al gráfico el comportamiento de los 3 meses analizados (julio, agosto y septiembre) la tendencia es recibir solicitudes de peticiones, aunque este trimestre se presentaron 2 quejas. En el tercer trimestre se recibieron 169 solicitudes.

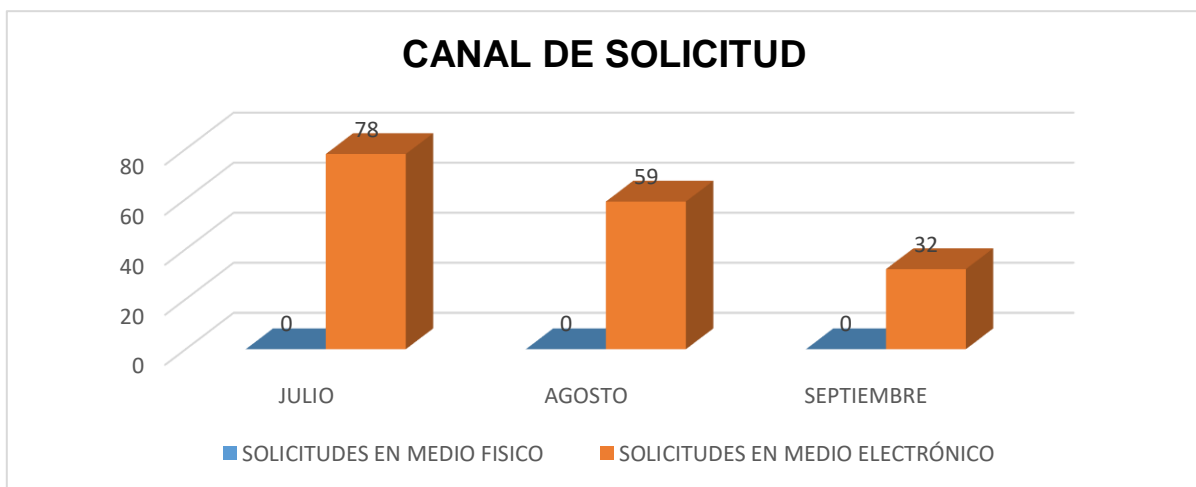
CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.

En el tercer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue por medio electrónico con un 100%, esto también se debe a la pandemia por la que está pasando el mundo en estos momentos. De acuerdo con los datos estadísticos:



MES	SOLICITUDES EN MEDIO FISICO	SOLICITUDES EN MEDIO ELECTRÓNICO
JULIO	0	78
AGOSTO	0	59
SEPTIEMBRE	0	32

El mes de julio es donde más se recibieron solicitudes con un total de 78, de las cuales el 100% se recibieron por medio electrónico.



Buzón de Sugerencias:

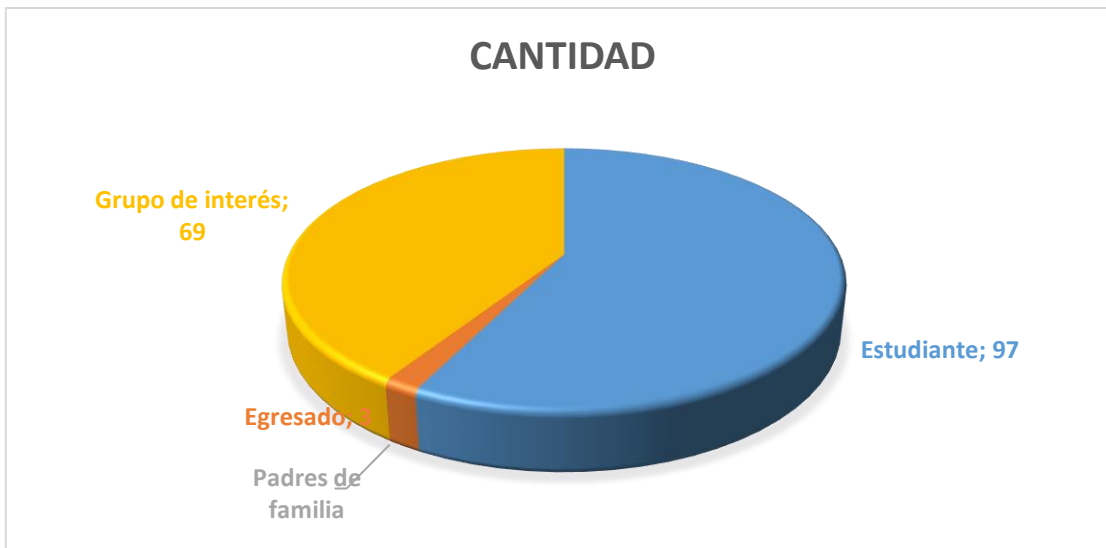
Durante el tercer trimestre del 2020, en la apertura y revisión del buzón de sugerencias ubicado en el piso 1 de la institución, no se encontraron PQRS.

Procesos involucrados

PROCESO	N.PQRSDF
GESTIÓN ESTRATEGICA	24
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	0
GESTIÓN ACADEMICA	28
GESTION DEL TALENTO HUMANO	5
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN	9
ARCA	41
BIENESTAR INSTITUCIONAL	12
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	50

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

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



El 57% de las PQRSD presentadas ante la institución provienen de grupos de interés (empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas), el 41% de estudiantes, (padres de familia, empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas), el 2% de egresados y el 0% de padres de familia.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

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

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.

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



INFORME



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 PQRSD 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 PQRSD haciendo énfasis en términos de respuestas.
- Realizar campañas para incentivar a la comunidad intenalquina a realizar PQRS 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 PQRSD y el manejo del Sistema de Gestión Documental.