



## INFORME



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

TERCER TRIMESTRE  
JULIO - SEPTIEMBRE DE 2021



SECRETARÍA GENERAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Intenalco es Excelencia



## INFORME



Título: Informe de gestión de PQRSDF

Fecha de elaboración: 01 de octubre 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 julio al 30 de septiembre 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 tercer 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 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 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

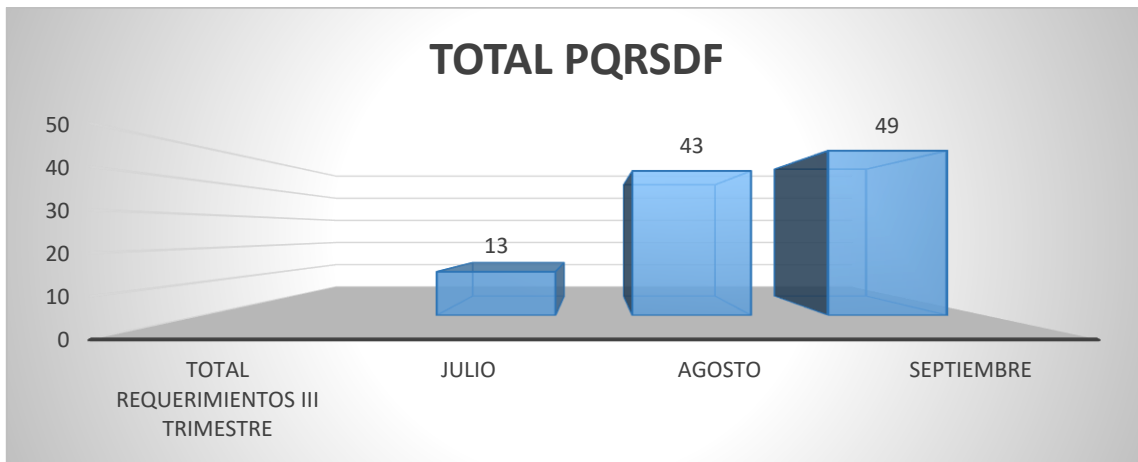
Se efectuó el informe bajo la metodología descriptiva y analítica para identificar y evaluar la eficacia en los tiempos de respuesta de las PQRSDf.

#### 3.3 ANALISIS DE PQRSDf

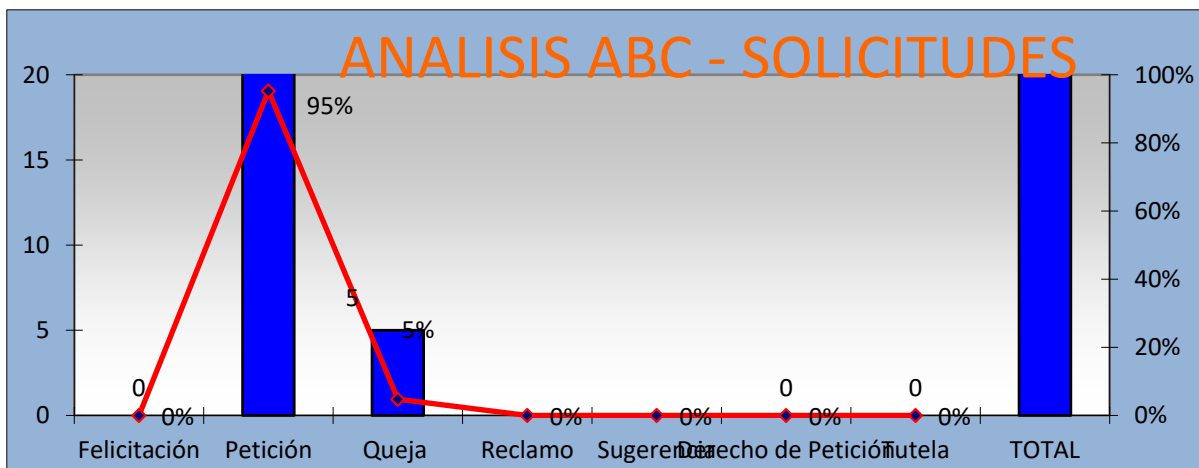
Durante el tercer trimestre de 2021 fueron radicados en total 105 requerimientos en el módulo de atención al ciudadano, los cuales fueron atendidos en su totalidad. En este trimestre el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones es de 0 y el número de solicitudes en que se negó el acceso a la información es de 0. En el mes de julio se formularon 12, en agosto 41, en septiembre 48 solicitudes y 5 quejas.



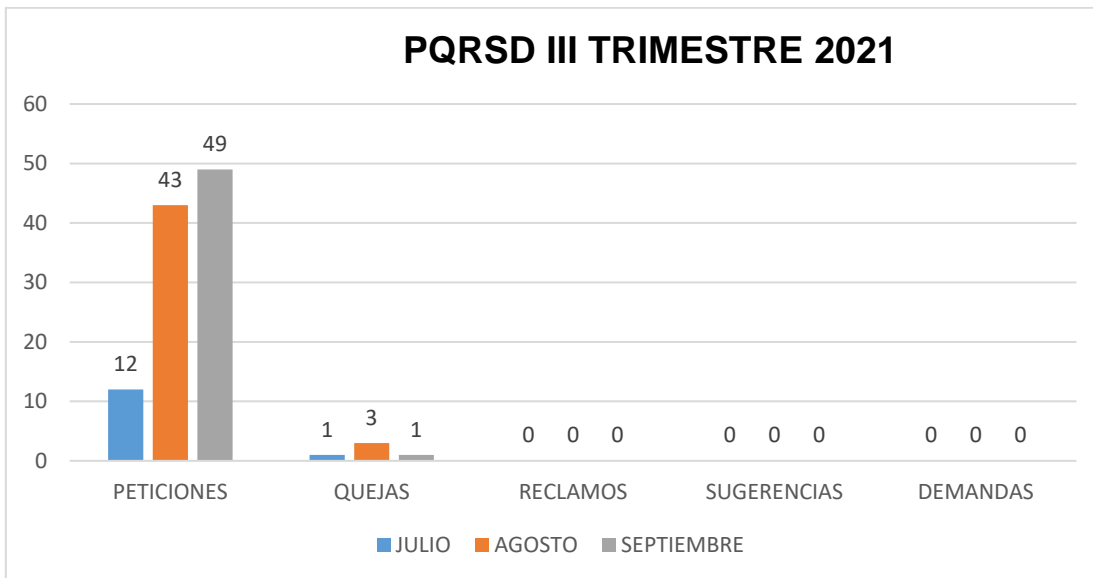
## INFORME



MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DEMANDAS
JULIO	12	1	0	0	0
AGOSTO	40	3	0	0	0
SEPTIEMBRE	48	1	0	0	0



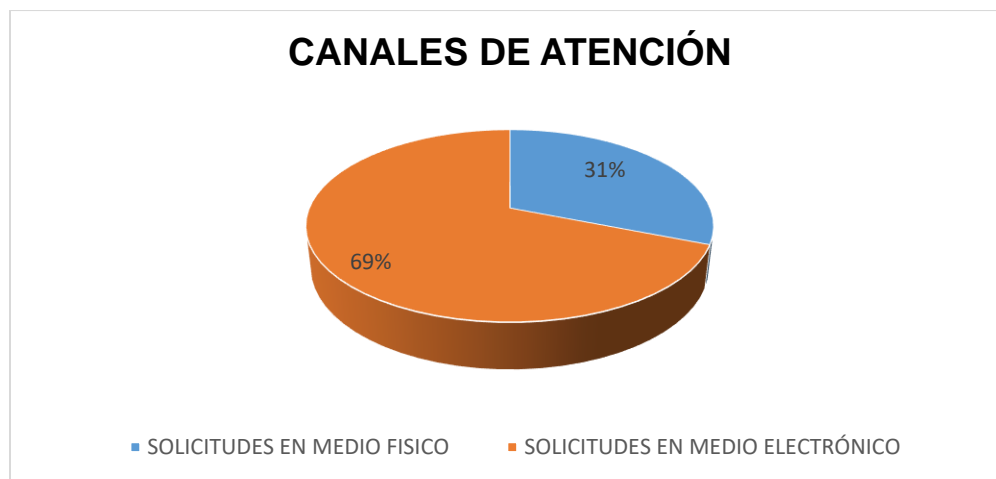
El 95% de las solicitudes son peticiones, el 5% de las solicitudes son quejas y el 1% de las solicitudes son reclamos. De las 5 quejas presentadas 4 es por inconformidad por falta de información de las carreras y no contestar las líneas telefónicas y 1 es por mala atención. Todas las quejas ya fueron 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 5 quejas. En el tercer trimestre se recibieron 105 solicitudes.

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

En el tercer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue por medio electrónico con un 69%, y por medio físico con un 31%. De acuerdo con los datos estadísticos:



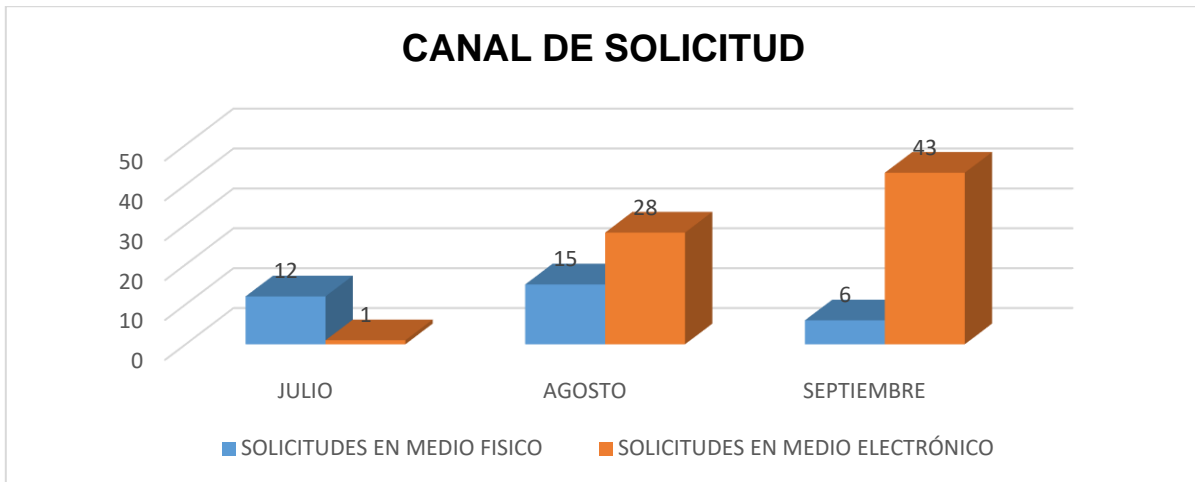


## INFORME



MES	SOLICITUDES EN MEDIO FISICO	SOLICITUDES EN MEDIO ELECTRÓNICO
JULIO	12	1
AGOSTO	15	28
SEPTIEMBRE	6	43

El mes de septiembre es donde más se recibieron solicitudes con un total de 49, de las cuales el 87% se recibieron por medio electrónico y el 12% en físico.



### Buzón de Sugerencias:

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

### Procesos involucrados

PROCESO	N.PQRSDf
GESTIÓN ESTRATEGICA	3
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	0
GESTIÓN ACADÉMICA	36
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2
ATENCION AL CIUDADADO	1
ARCA	30
BIENESTAR INSTITUCIONAL	20
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13

De acuerdo al cuadro anterior se evidencia que la mayor parte de las peticiones están relacionadas con el proceso de Gestión Académica, seguido por 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 51% de las PQRSDf presentadas ante la institución provienen de estudiantes (padres de familia, empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas) el 48% de grupo de interés, (empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas), el 1% de padres de familia y el 0% de egresados.

### **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 PQRSDf donde se relaciona el estado de las PQRSDf 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.

### 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.