



INFORME



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

**CUARTO TRIMESTRE
OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2020**



**SECRETARÍA GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Intenalco es Excelencia



INFORME



Título: Informe de gestión de PQRSD

Fecha de elaboración: 31 de diciembre 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 octubre al 31 de diciembre 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 cuarto 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 cuarto 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

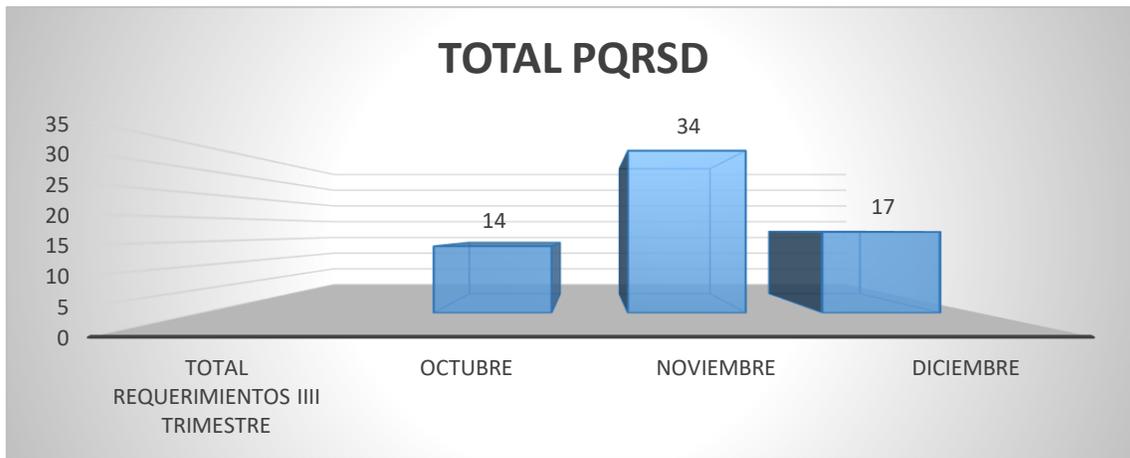
Se efectuó el informe bajo la metodología descriptiva y analítica para identificar y evaluar la eficacia en los tiempos de respuesta de las PQRSD.

3.3 ANALISIS DE PQRSD

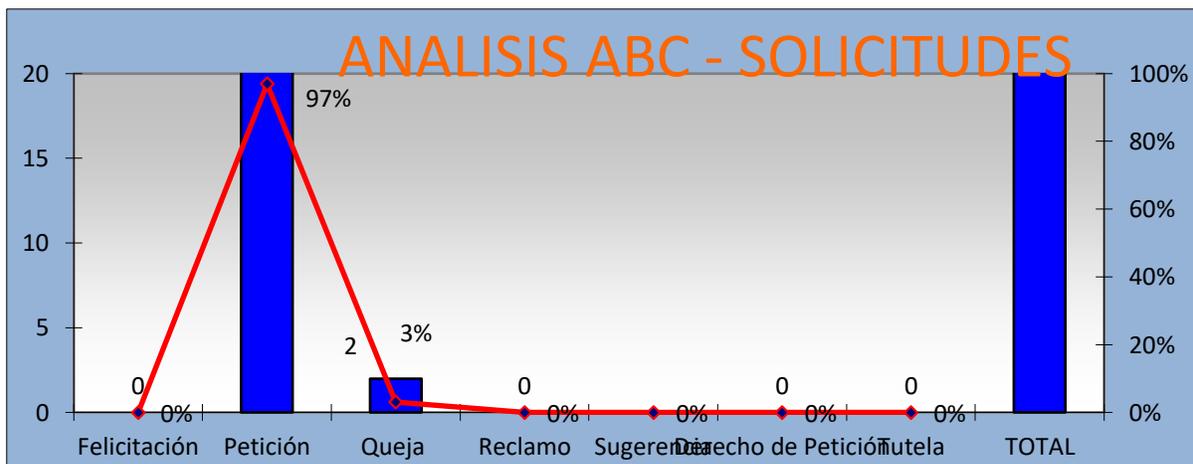
Durante el cuarto trimestre de 2020 fueron radicados en total 65 requerimientos en el módulo de atención al ciudadano, los cuales fueron atendidos en su totalidad. En este trimestre el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones es de 0 y el número de solicitudes en que se negó el acceso a la información es de 0, sin embargo, quedan pendientes por respuesta 12 solicitudes, dado que fueron recibidas en los últimos días del mes de diciembre y aún se encuentran dentro de los términos estipulados por la Ley. En el mes de octubre se formularon 14, en noviembre 34 y en diciembre 17 solicitudes.



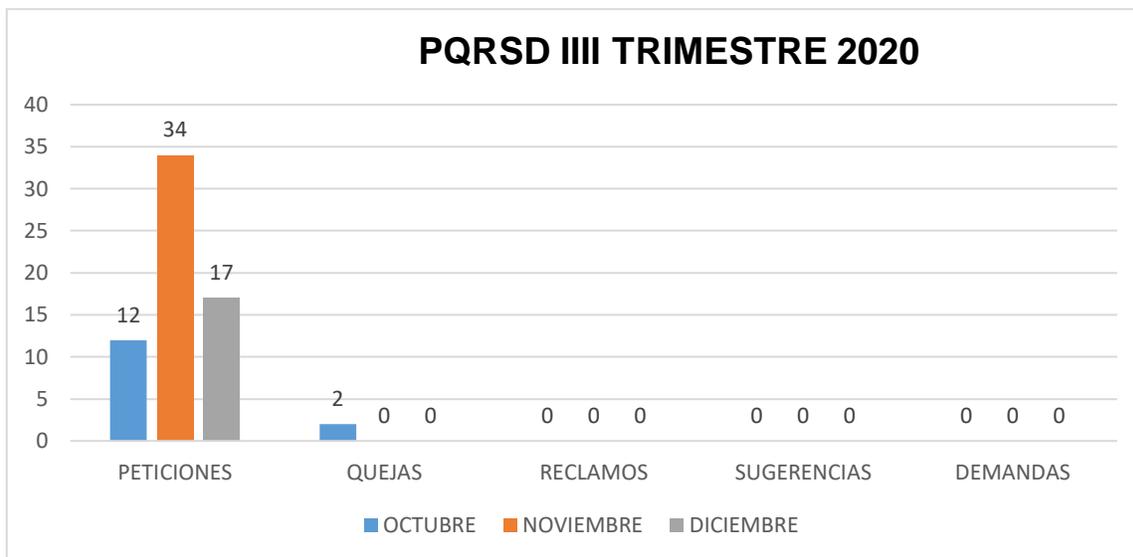
INFORME



| MES | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DEMANDAS |
|-----------|------------|--------|----------|-------------|----------|
| OCTUBRE | 12 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| NOVIEMBRE | 34 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DICIEMBRE | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 |



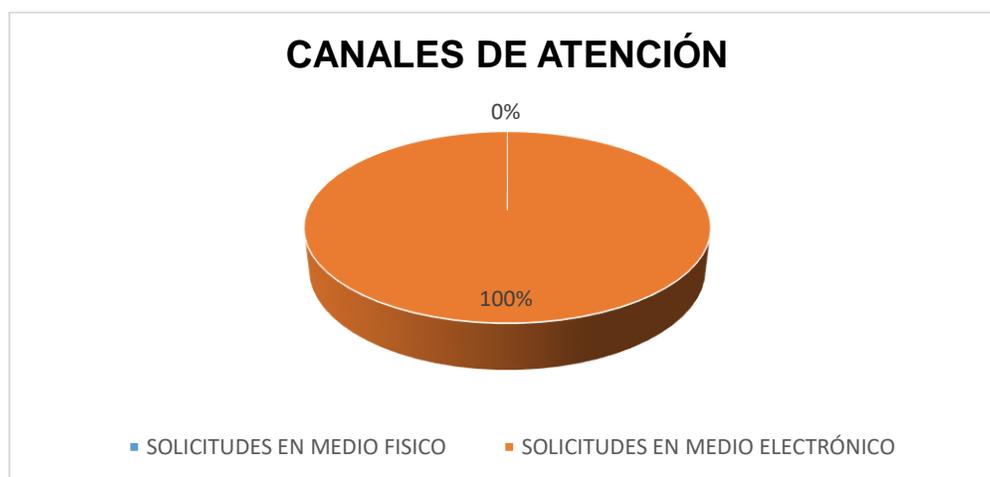
El 97% de las solicitudes son peticiones y el 3% de las solicitudes son quejas. De las 2 quejas presentadas 1 es por poca claridad de la información y la otra es por inconvenientes con horario de docente. Todas las quejas ya fueron contestadas a los peticionarios y se llegaron a acuerdos que mejoren y eviten estos inconvenientes nuevamente.



De acuerdo al gráfico el comportamiento de los 3 meses analizados (octubre, noviembre y diciembre) la tendencia es recibir solicitudes de peticiones, aunque este trimestre se presentaron 2 quejas. En el cuarto trimestre se recibieron 65 solicitudes.

CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.

En el cuarto 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:



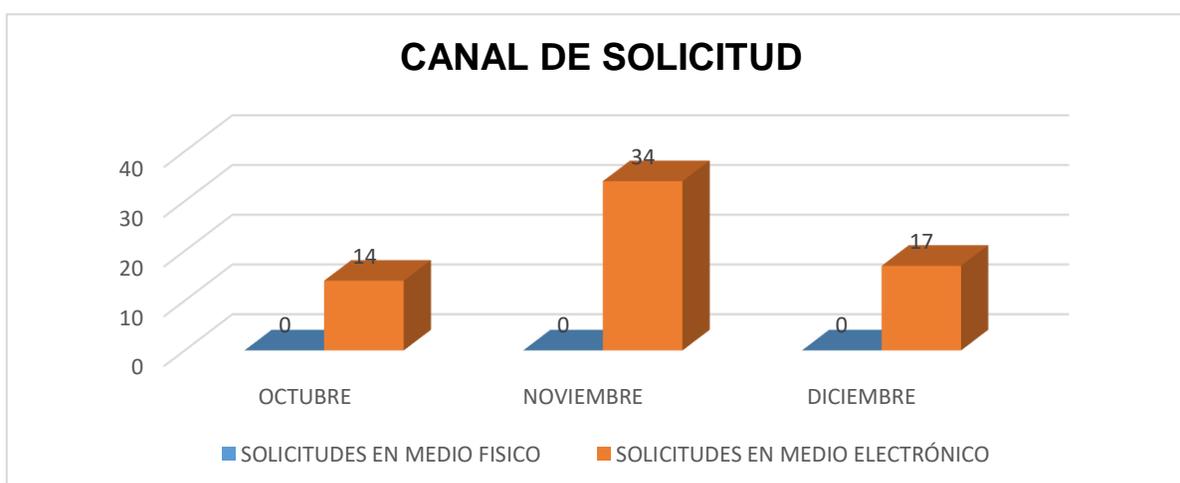


INFORME



| MES | SOLICITUDES EN MEDIO FISICO | SOLICITUDES EN MEDIO ELECTRÓNICO |
|-----------|-----------------------------|----------------------------------|
| OCTUBRE | 0 | 14 |
| NOVIEMBRE | 0 | 34 |
| DICIEMBRE | 0 | 17 |

El mes de noviembre es donde más se recibieron solicitudes con un total de 34, de las cuales el 100% se recibieron por medio electrónico.



Buzón de Sugerencias:

Durante el cuarto 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 | 29 |
| GESTIÓN DE MEJORAMIENTO | 1 |
| GESTIÓN ACADEMICA | 6 |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO | 0 |
| EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN | 0 |
| ARCA | 22 |
| BIENESTAR INSTITUCIONAL | 2 |
| GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 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 y egresados.

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



El 72% de las PQRSD presentadas ante la institución provienen de grupos de interés (empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas), el 15% de estudiantes, (padres de familia, empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas), el 11% 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 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.