

**INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO SIMÓN RODRÍGUEZ**

**INFORME DE PQRSDF**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DEMANDAS  
Y FELICITACIONES**

**ENERO-DICIEMBRE DE 2016**



**SECRETARIA GENERAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INTENALCO**

**DR. NEYL GRIZALES ARANA**  
Rector

**DR. IVÁN ORLANDO GONZALES QUIJANO**  
Secretario General

**DR. JORGE ERNESTO MARTÍNEZ GAVIRIA**  
Vicerrector Administrativo y Financiero

**DR. PEDRO JOSÉ JÁCOME ORTIZ**  
Vicerrector Académico

**DR. HAROLD MONTOYA**  
Oficina Jurídica

**DRA. MARÍA LIGIA CASTILLO GRIJALVA**  
Jefe de Control Interno

**DR. JORGE EDUARDO MARTÍNEZ VERGARA**  
Jefe de Planeación

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ANALISIS DE PQRSDF.....	4
3. MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSDF.....	6
4. CONCLUSIONES.....	7

### 1. OBJETIVO

El presente informe pretende informar el comportamiento de PQRSDF, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Demandas y Felicitaciones que se presentan en la institución, en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2016.

## 2. ANALISIS DE PQRSDF

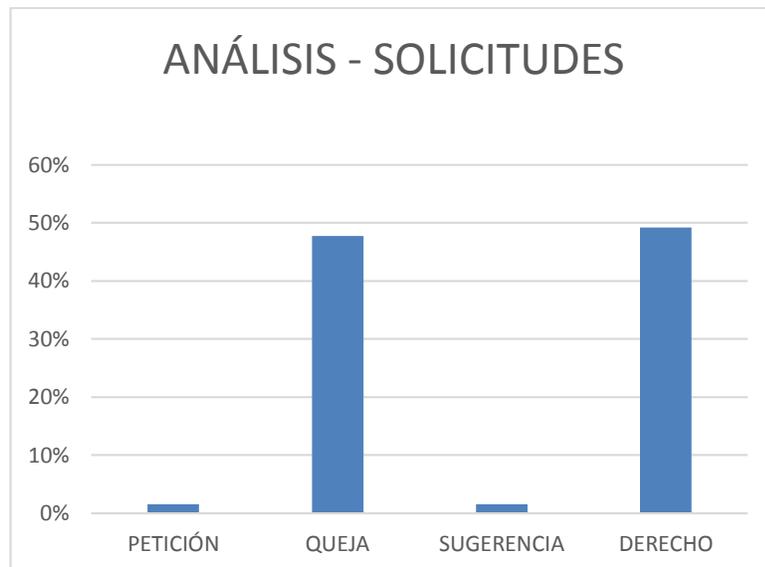
A continuación se describe el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones presentadas en cada uno de los procesos de INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR durante la vigencia 2016.

TIPO	CANTIDAD
Derecho	32
Petición	1
Queja	31
Reclamo	0
Sugerencia	1
Tutela	
ORIGEN	CANTIDAD
Estudiante	38
Egresado	1
Funcionario	8
Padre de familia	0
Grupo de interés	18

*Tabla 1: consolidado y origen las PQRSDF*

PROCESO	N.PQRSDF
GESTION ESTRATEGICA	17
GESTION ACADEMICA	33
ATENCION AL CIUDADANO	0
BIENESTAR INSTITUCIONAL	2
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	4
GESTIÓN ADM Y FINANCIERO	9

*Tabla 2: Procesos involucrados*



En el año 2016 en la institución se presentaron 65 PQRSDf, de los cuales 31(48%) son quejas, 33 (49%) peticiones y sugerencia 1(1%). La mayoría provienen de los estudiantes con 38 casos, 8 funcionario, 1 egresado y 18 fueron presentadas por grupos de interés.

Del total de PQRSDf recibidas la mayor frecuencia corresponde a peticiones con una frecuencia de 33 que corresponde al 49%.

51 PQRSDf se presentaron vía física en la ventanilla única de la institución y 14 por medio de correo electrónico.

Los procesos en los que se presentaron más PQRSDf, son gestión académica y atención al ciudadano.

El 86% de estas fueron respondidas a tiempo y un 14% continúan abiertas, se debe tener en cuenta que gran parte de las que están abiertas aún tienen tiempo para responderse, pero ya que al momento de realizar este informe se encontraban abiertas se deben registrar.

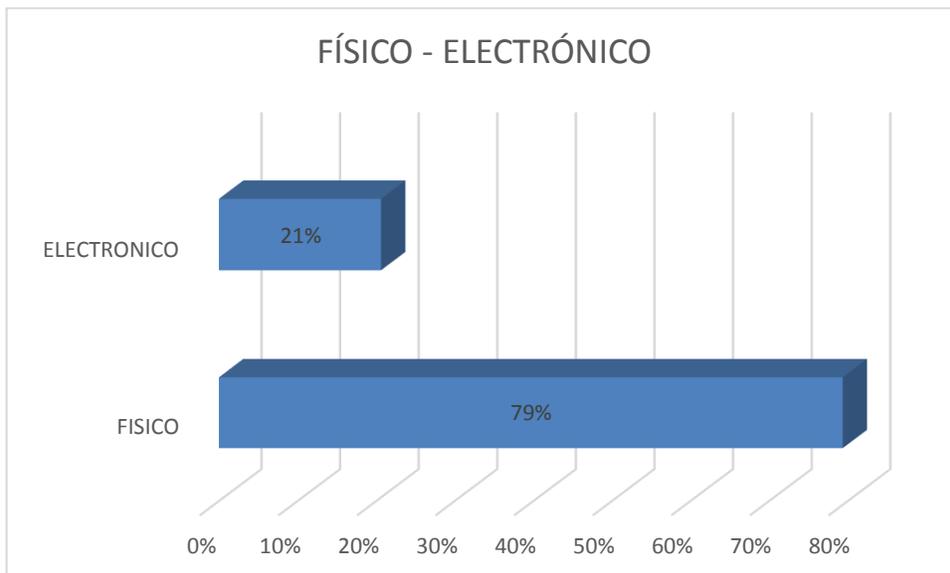
De enero a diciembre de 2016 no se presentaron denuncias ni actos de corrupción.

### 3. MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSDF

La siguiente clasificación pone en evidencia cual es el canal de comunicación por el cual se recibieron más PQRSDF, se evidencia que el más utilizado es los se presentan medio físico como son el buzón de sugerencias y la ventanilla única.

PRESENTADO EN	
Físico	79%
Electrónico	21%

***Tabla 3: Medio por el cual se presentan las PQRSDF***



El 79% de las PQRSDF se presentan el medio físico y el 21% en medio electrónico.

Lo cual puede indicar que los mecanismos de presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Demandas han sido divulgados y que la comunidad educativa conoce cuales son las opciones para presentar las PQRSDF.

#### 4. CONCLUSIONES

- Existe una mayor presentación de PQRSDf por parte de la comunidad educativa, tanto en medio físico como por vía electrónica, lo que indica que los mecanismos de atención al ciudadano están siendo utilizados para presentar sus apreciaciones y solicitudes.
- En un gran porcentaje las peticiones están relacionadas con el servicio educativo (gestión académica) que brinda la institución.
- Las PQRSDf son direccionadas a los procesos encargados de emitir la respuesta y dar solución por medio del Software Sevenet.