

**INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO SIMÓN RODRÍGUEZ**

**INFORME DE PQRSDF**

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

**PRIMER TRIMESTRE**

**ENERO- JUNIO 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.....                      | 4 |
| 2. ANALISIS DE PQRSDF.....            | 4 |
| 3. MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSDF.....  | 6 |
| 4. DESCRIPCIÓN DE LAS PETICIONES..... | 6 |
| 5. CONCLUSIONES.....                  | 8 |

## 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 junio de 2016.

## 2. ANALISIS DE PQRSDf

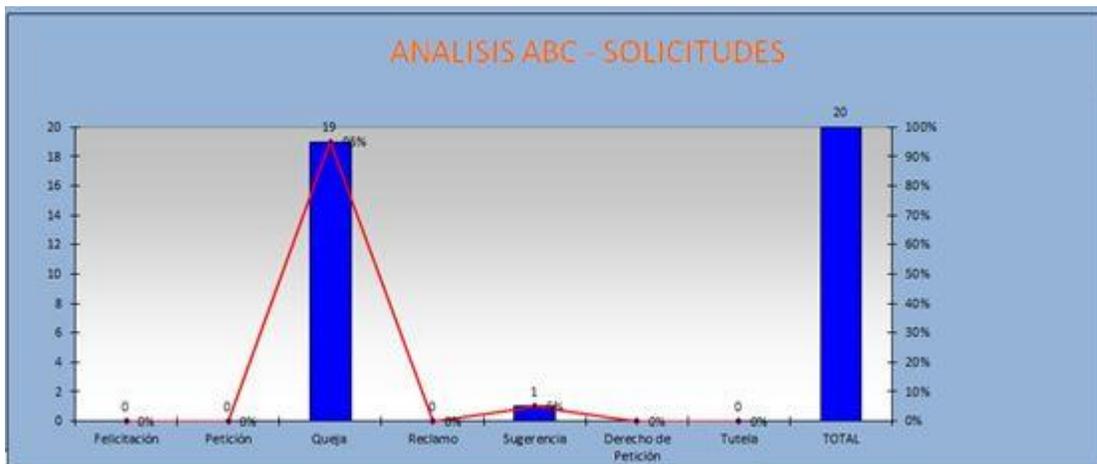
A continuación se describe el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Demandas y Felicitaciones presentadas en cada uno de los procesos de INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR.

| TIPO             | CANTIDAD |
|------------------|----------|
| Felicitación     | 0        |
| Petición         | 18       |
| Queja            | 19       |
| Reclamo          | 0        |
| Sugerencia       | 1        |
| Tutela           |          |
| ORIGEN           | CANTIDAD |
| Estudiante       | 27       |
| Egresado         | 1        |
| Funcionario      | 5        |
| Padre de familia | 0        |
| Grupo de interés | 5        |

*Tabla 1: consolidado y origen las PQRSDf*

| PROCESO                       | N.PQRSDf |
|-------------------------------|----------|
| GESTION ESTRATEGICA           | 7        |
| GESTION ACADEMICA             | 23       |
| GESTION ADMINISTRATIVA Y FRA. | 6        |
| BIENESTAR INSTITUCIONAL       | 2        |

**Tabla 2: Procesos involucrados**



**Grafica 1: Análisis solicitudes**

En el primer semestre del año 2016 en la institución se presentaron 38 PQRSDf, de los cuales 19(50%) son quejas, 18(47.4%) peticiones, y 1(2.6%) son sugerencias. La mayoría provienen de los estudiantes con 27 casos, 5 funcionario, 1 egresado y 5 fueron presentadas por grupos de interés.

Del total de PQRSDf recibidas el proceso más involucrado es Gestión Académica con 23 casos correspondiente al 60%.

29 PQRSDf se presentaron vía física en la ventanilla única de la institución y 5 por medio de correo electrónico.

Los procesos en los que se presentaron más PQRSDf, son gestión académica y Estratégico.

El 60% de estas fueron respondidas a tiempo y un 40% 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.

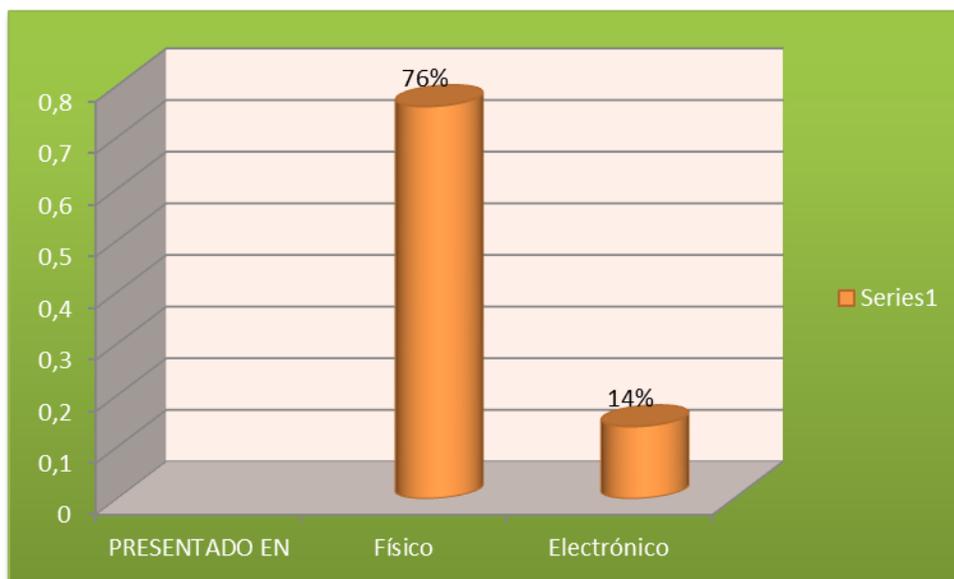
En el Semestre de Enero a Junio de 2016 no se presentaron denuncias ni actos de corrupción.

### 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        | 29 |
| Electrónico   | 5  |

Tabla 3: Medio por el cual se presentan las PQRSDF



El 76% de las PQRSDF se presentan el medio físico y el 14% en medio electrónico.

### 4. DESCRIPCIÓN DE LAS PETICIONES.

|   |
|---|
| DERECHO DE PETICIÓN CLARIDAD DE JÓVENES EN ACCIÓN   |
| DERECHO DE PETICIÓN CLARIDAD DE JÓVENES EN ACCIÓN   |
| PETICIÓN DE TRASLADO COMO DOCENTE AL INSTITUTO TECNICO NACIONAL DE COMERCIO SIMÓN RODRIGUEZ |
| DERECHO DE PETICIÓN PARA PROXIMO GRADOS   |

|  |
|--|
| <b>SOLICITUD DE LAS CLASES DE SISTEMAS</b>   |
| <b>DERECHO DE PETICIÓN CUENTA DE COBRO</b>   |
| <b>DERECHO DE PETICIÓN, PARA PRESENTAR LA EXPOSICIÓN DE MI PROYECTO DE GRADO, PARA EL MES DE MARZO DE 2016</b> |
| <b>DERECHO DE PETICIÓN PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>   |
| <b>DERECHO DE PETICIÓN PARA PRESENTAR LA EXPOSICIÓN DE MI PROYECTO DE GRADO PARA EL MES DE MARZO DE 2016</b>   |
| <b>NO FUE POSIBLE VER LA MATERIA DE SISTEMAS Y CARTA FUE ESTRAYIADA</b>  |
| <b>DERECHO DE PETICIÓN SUBIDA DE NOTAS</b>   |
| <b>DERECHO DE PETICIÓN NASLY TORRES</b>  |
| <b>DERECHO DE PETICIÓN LIQUIDACION PAGO</b>  |
| <b>DERECHO DE PETICION FONDO NACIONAL DEL AHORRO</b>   |
| <b>DERECHO DE PETICION INCONFORMIDAD CON DOCENTE ROBERTO DE LA HOZ</b>   |
| <b>DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION</b>  |
| <b>DERECHO DE PETICION POR SUBIDA DE NOTAS</b>   |
| <b>DERECHO DE PETICION POR DERECHO VULNERADO POR DERECHO A LA IGUALDAD</b>                                     |

De acuerdo al cuadro anterior cuadro se evidencia que la mayor parte de las peticiones están relacionadas con el proceso pedagógico de la institución, los cuales son solicitados por los estudiantes.

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

## 5. 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 que brinda la institución.
- Las PQRSDf son direccionadas a los procesos encargados de emitir la respuesta y dar solución por medio del Software Sevenet.