



## INFORME



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

CUARTO TRIMESTRE  
OCTUBRE-DICIEMBRE DE 2018



SECRETARIA GENERAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Intenalco es Excelencia



## INFORME



Título: Informe de gestión de PQRSD

Fecha de elaboración: 15 de Enero de 2019

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 2018, 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 2018, 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 2018 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

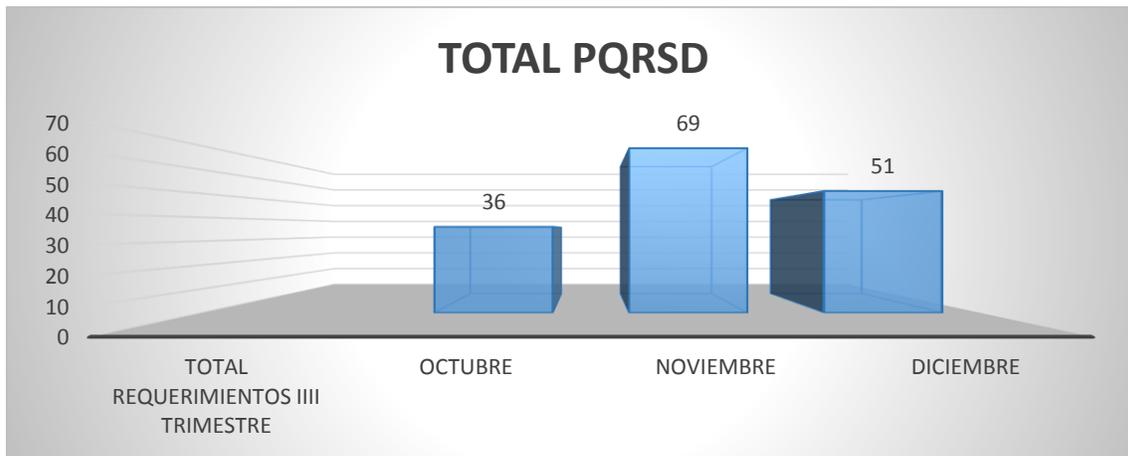
Reportes de PQRSD en el Sevenet, correo electrónico de atención al ciudadano, buzón de sugerencias, archivo de gestión de PQRSD.

#### 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.

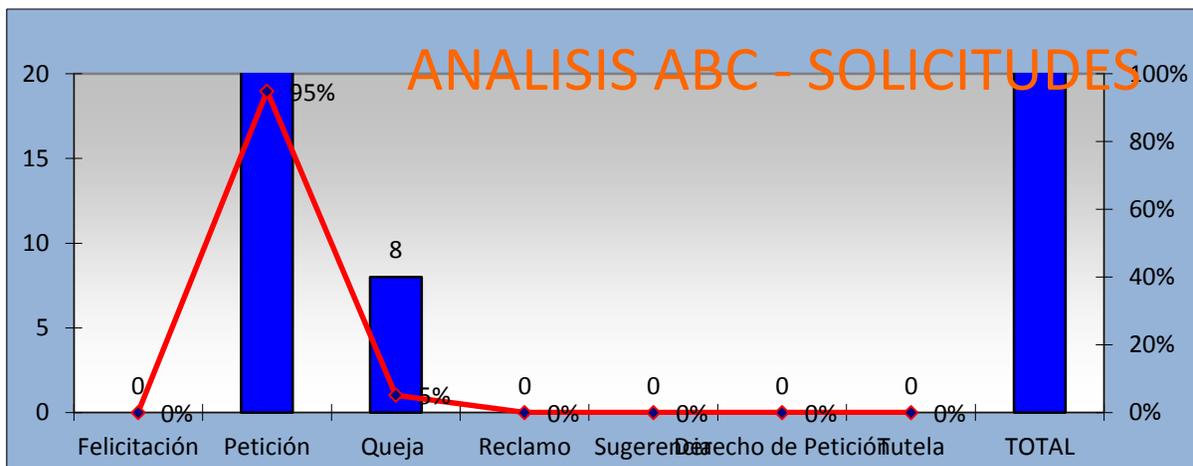
#### 3.3 ANALISIS DE PQRSD

Durante el cuarto trimestre de 2018 fueron radicados en total 156 requerimientos en el módulo de atención al ciudadano, los cuales fueron atendidos en su totalidad. En octubre se formularon 36, en noviembre 69 y en diciembre 51.

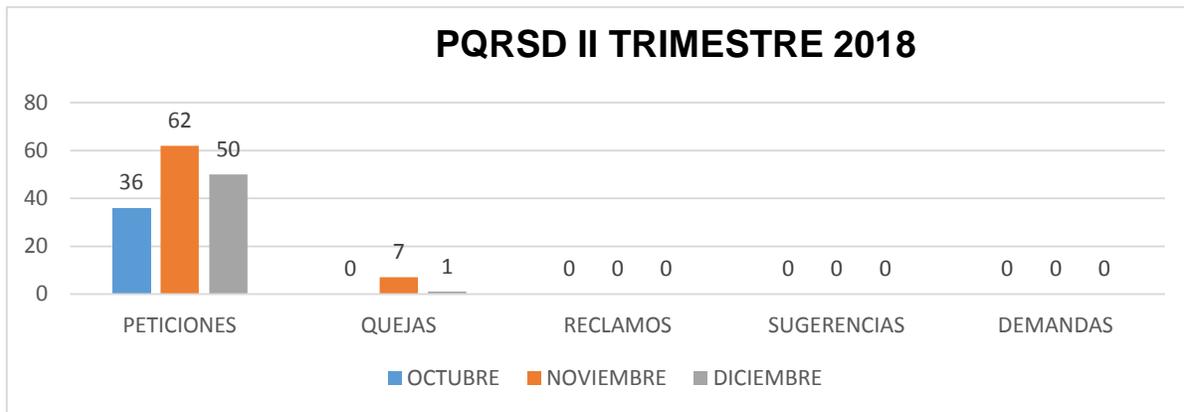


| MES       | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DEMANDAS |
|-----------|------------|--------|----------|-------------|----------|
| OCTUBRE   | 36         | 0      | 0        | 0           | 0        |
| NOVIEMBRE | 62         | 7      | 0        | 0           | 0        |
| DICIEMBRE | 50         | 1      | 0        | 0           | 0        |

En el mes de noviembre se presentaron 7 quejas relacionadas con inconformidad hacia la actitud de una funcionaria de servicios generales y hurtos. En el mes de diciembre se presentó una queja relacionada con la exposición de un área a diferentes peligros. (Se brinda respuesta en medio físico)



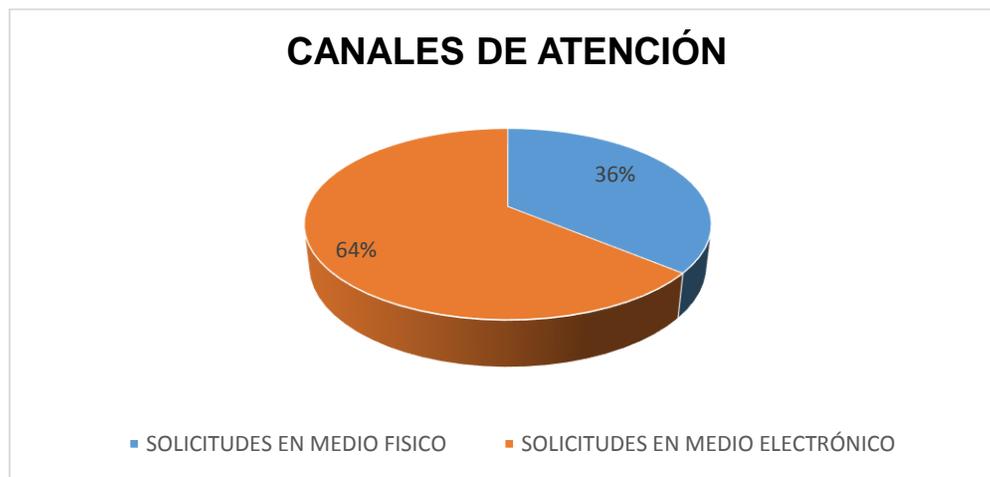
El 95% de las solicitudes son peticiones y el 5% corresponde a quejas.



De acuerdo al gráfico el comportamiento de los 3 meses analizados (octubre, noviembre y diciembre) la tendencia es recibir solicitudes de peticiones. En el trimestre se recibieron 148 peticiones.

#### **CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.**

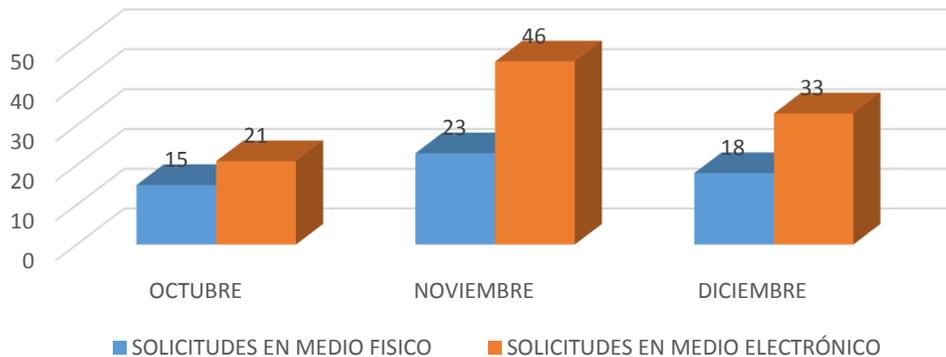
En el cuarto trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue por medio electrónico con un 64%, seguido por la comunicación escrita 36%, de acuerdo con los datos estadísticos:



| MES       | SOLICITUDES EN MEDIO FÍSICO | SOLICITUDES EN MEDIO ELECTRÓNICO |
|-----------|-----------------------------|----------------------------------|
| OCTUBRE   | 15                          | 21                               |
| NOVIEMBRE | 23                          | 46                               |
| DICIEMBRE | 18                          | 33                               |

El mes de noviembre es donde más se reciben solicitudes 69, de las cuales 46 son por medios electrónicos equivalente al 67%.

### CANAL DE SOLICITUD



#### Buzón de Sugerencias:

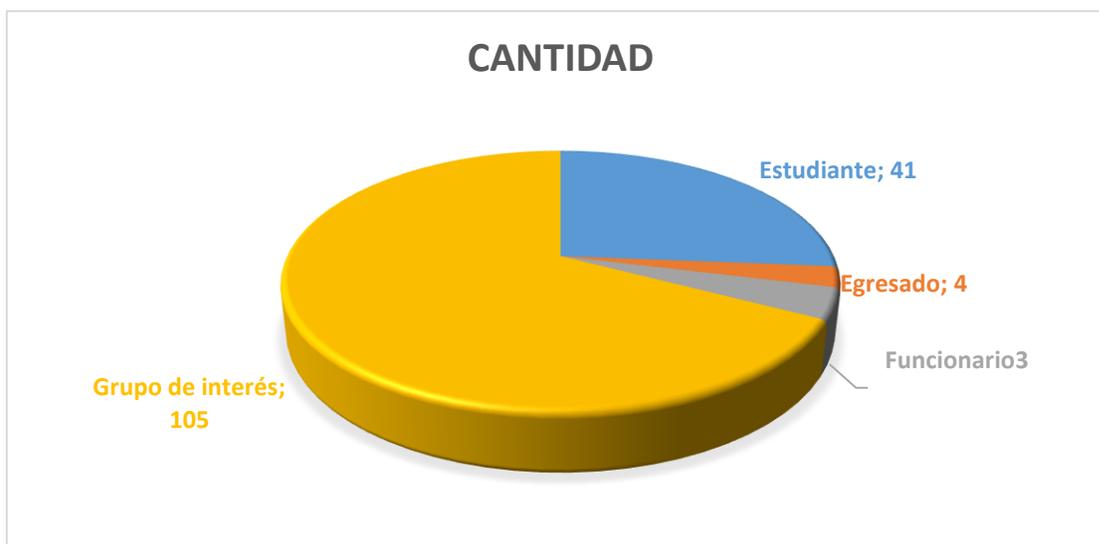
Durante el cuarto trimestre de 2018, en la apertura y revisión del buzón de sugerencias ubicado en el piso 1 de la institución, se encontraron 6 quejas.

#### Procesos involucrados

| PROCESO                             | N.PQRSDF |
|-------------------------------------|----------|
| GESTIÓN ESTRATEGICA                 | 14       |
| GESTIÓN DE MEJORAMIENTO             | 2        |
| GESTIÓN ACADÉMICA                   | 40       |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO          | 5        |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO               | 70       |
| BIENESTAR INSTITUCIONAL             | 9        |
| EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN              | 3        |
| JURIDICO                            | 1        |
| GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 12       |

De acuerdo al cuadro anterior se evidencia que la mayor parte de las peticiones están relacionadas con el proceso atención al ciudadano, seguido por gestión académica de la institución, los cuales son solicitados en su mayoría por los grupos de interés y estudiantes.

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



El 67% de las PQRSD presentadas ante la institución provienen de grupos de interés (padres de familia, empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas), el 28% de estudiantes, el 3% de egresados y el 2% de servidores públicos de la institución.

### **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 el servicio educativo que brinda la institución y en su mayoría son presentadas por grupos de interés.
- Las PQRSDF 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 escrita por medio de los buzones.
- 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.