



INFORME



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

**SEGUNDO TRIMESTRE
ABRIL-MAYO 2022**



**SECRETARÍA GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Intenalco es Excelencia



INFORME



Título: Informe de gestión de PQRSDF

Fecha de elaboración: 1 de julio de 2022

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 abril al 30 de junio la vigencia 2022, 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 segundo trimestre del año 2022, 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, denuncias y felicitaciones, 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 segundo trimestre de 2022 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

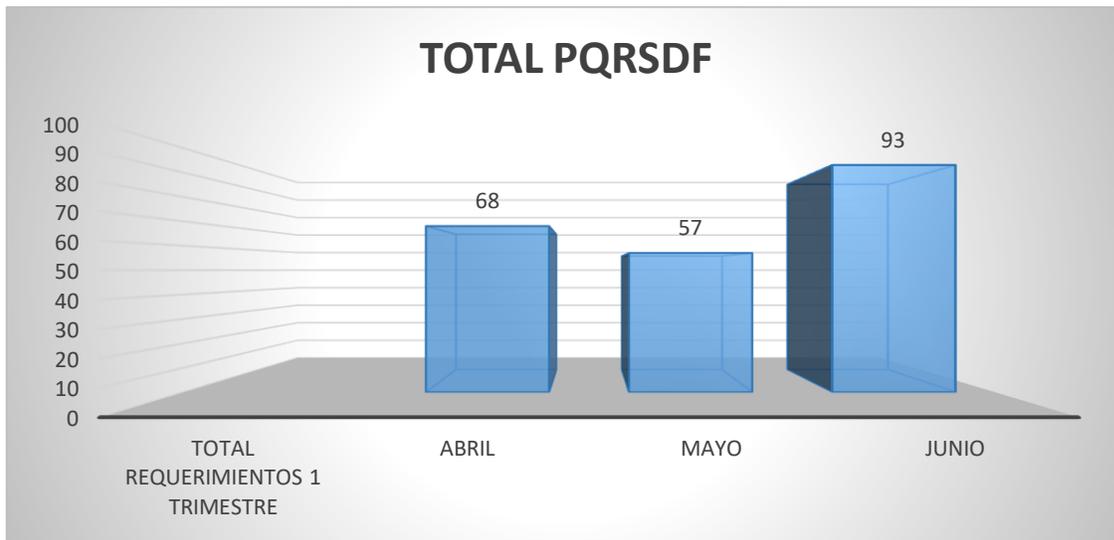
Reportes de PQRSDF en el Sevenet, correo electrónico de atención al ciudadano, buzón de sugerencias, archivo de gestión de PQRSDF.

3.2 METODOLOGÍA

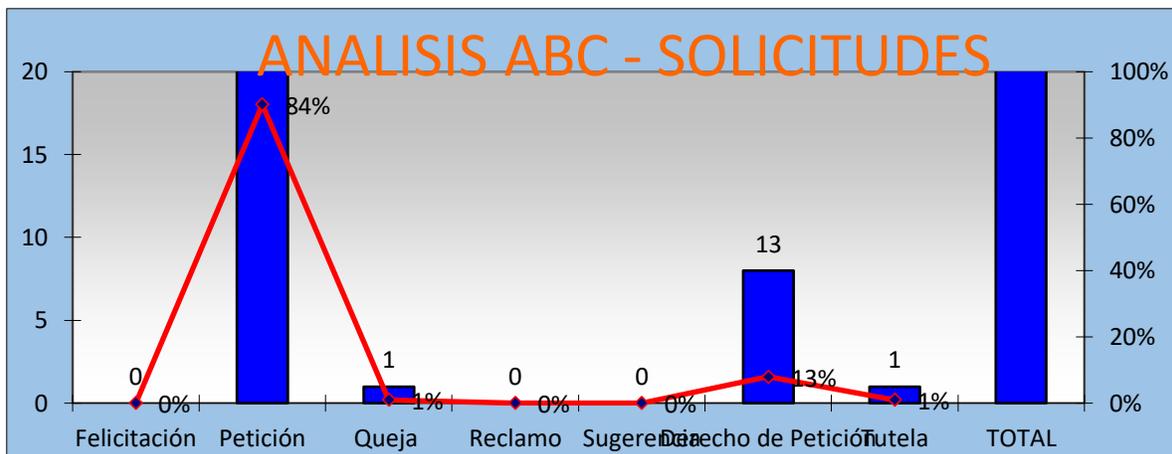
Se efectuó el informe bajo la metodología descriptiva y analítica para identificar y evaluar la eficacia en los tiempos de respuesta de las PQRSDF.

3.3 ANALISIS DE PQRSDF

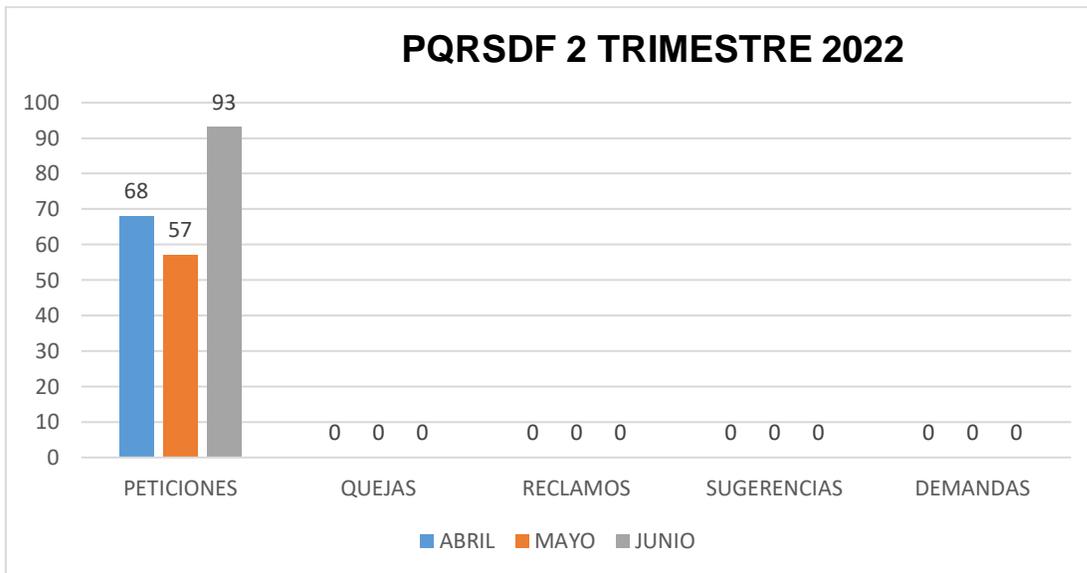
Durante el segundo trimestre de 2022 fueron radicados en total 215 requerimientos en el módulo de atención al ciudadano, los cuales fueron atendidos en su totalidad. En este trimestre el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones es de 0 y el número de solicitudes en que se negó el acceso a la información es de 0. En el mes de abril se formularon 68, en mayo 57 y en junio 93 solicitudes.



MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DEMANDAS
ABRIL	68	0	0	0	0
MAYO	57	0	0	0	0
JUNIO	93	0	0	0	0



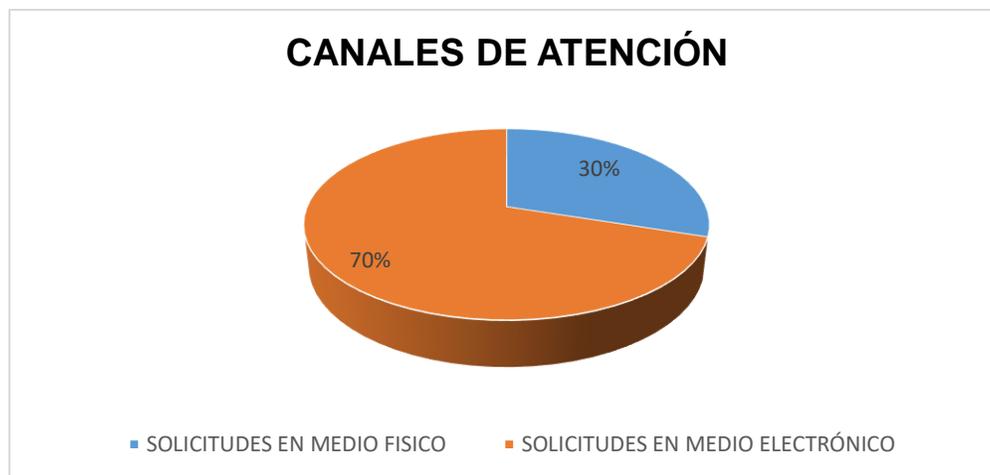
El 84% de las solicitudes son peticiones, el 13% de las solicitudes son derechos de petición, el 1% es una tutela y el otro 1% es una queja, La queja presentada es por mala organización de los grados, la queja ya fue contestada al peticionario y se solucionó el mal entendido.



De acuerdo al gráfico el comportamiento de los 3 meses analizados (abril, mayo, junio) la tendencia es recibir solicitudes de peticiones, aunque en este trimestre se presentó 1 queja. En total se recibieron 215 requerimientos

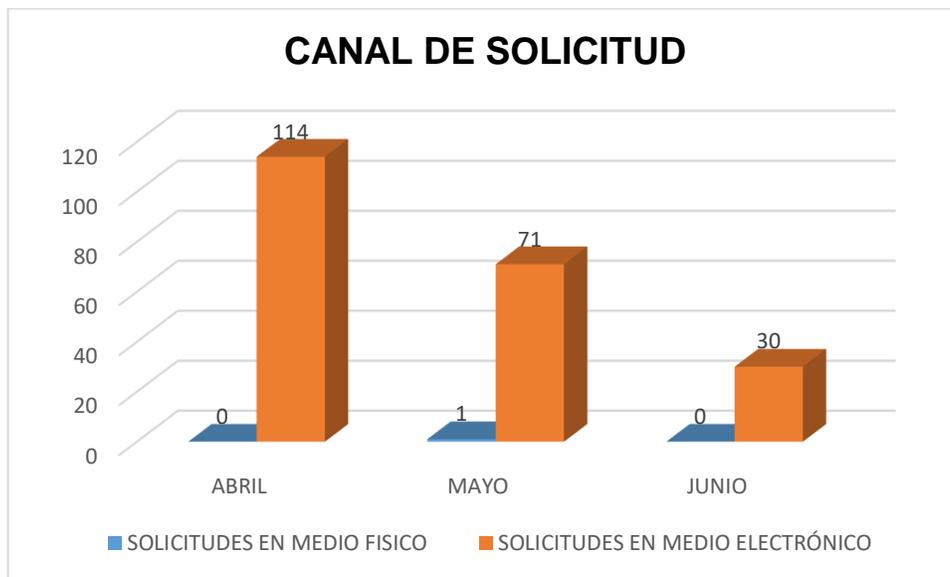
CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSDF.

En el segundo trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue por medio electrónico con un 70%, y por medio físico con un 30%. De acuerdo con los datos estadísticos:



MES	SOLICITUDES EN MEDIO FÍSICO	SOLICITUDES EN MEDIO ELECTRÓNICO
ABRIL	0	114
MAYO	1	71
JUNIO	0	30

El mes de abril es donde más se recibieron solicitudes con un total de 114, de las cuales el 100% se recibieron en medio electrónico y en medio físico no se recibió ninguna solicitud.



Buzón de Sugerencias:

Durante el segundo trimestre del 2022, en la apertura y revisión del buzón de sugerencias ubicado en el piso 1 de la institución, no se encontraron PQRSF.

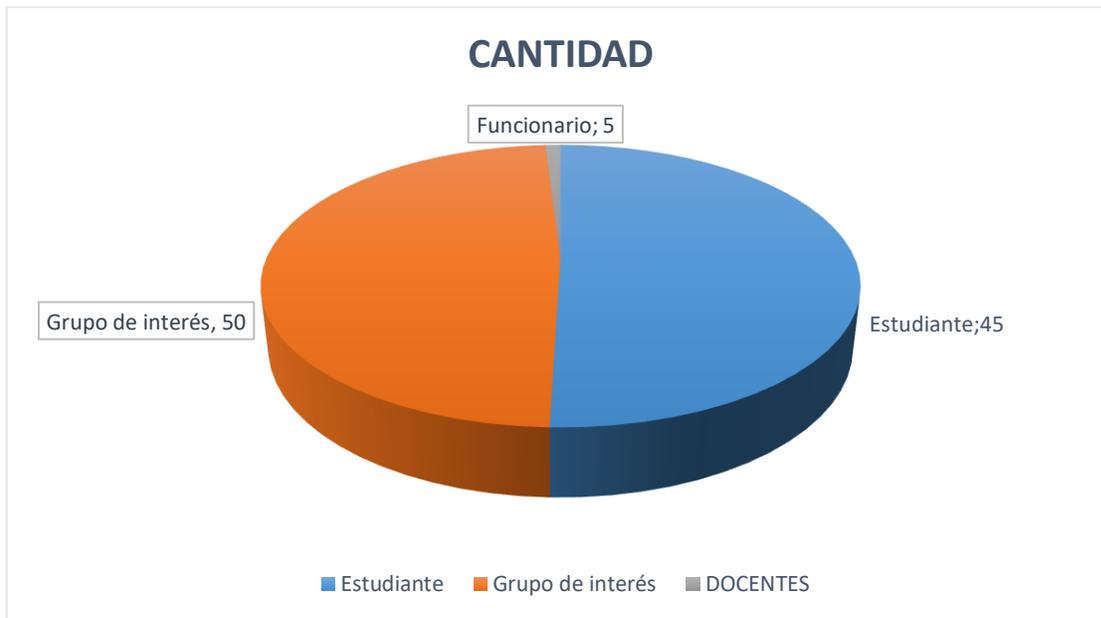
Procesos involucrados

PROCESO	N.PQRSDF
GESTION ACADEMICA	96
BIENESTAR INSTITUCIONAL	50
JURIDICA Y CONTRATACION	29
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18

ARCA	1
TECNOLOGIA	1
GESTION TALENTO HUMANO	1

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

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



El 50% de las PQRSDF presentadas ante la institución provienen de estudiantes (padres de familia, empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas), el 45% grupos de interés, (empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas) y el 5% de los funcionarios.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Secretaría General a través del módulo de Servicio al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.



INFORME



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.

CONCLUSIONES:

- las peticiones que realizan a la institución están relacionadas con solicitudes de reintegros académicos, verificaciones de título, el servicio académico que brinda la institución, solicitudes de aprendices, solicitudes de información y derechos de petición en su mayoría son presentadas por los estudiantes y grupos de interés.
- Las PQRSDf son direccionadas a los procesos encargados de emitir la respuesta y dar solución por medio del Software Sevenet.

RECOMENDACIONES:

- Para el 2022 realizar campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRSDf haciendo énfasis en términos de respuestas a todas las áreas involucradas.
- Para el 2022 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.
- Para el 2022 y Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSDf y el manejo del Sistema de Gestión Documental a las áreas involucradas.