



INFORME



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

**TERCER TRIMESTRE
JULIO-SEPTIEMBRE DE 2018**



**SECRETARIA GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Intenalco es Excelencia



INFORME



Título: Informe de gestión de PQRSD

Fecha de elaboración: 08 de Octubre de 2018

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 de Julio al 30 de septiembre 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 tercer 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 tercer 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

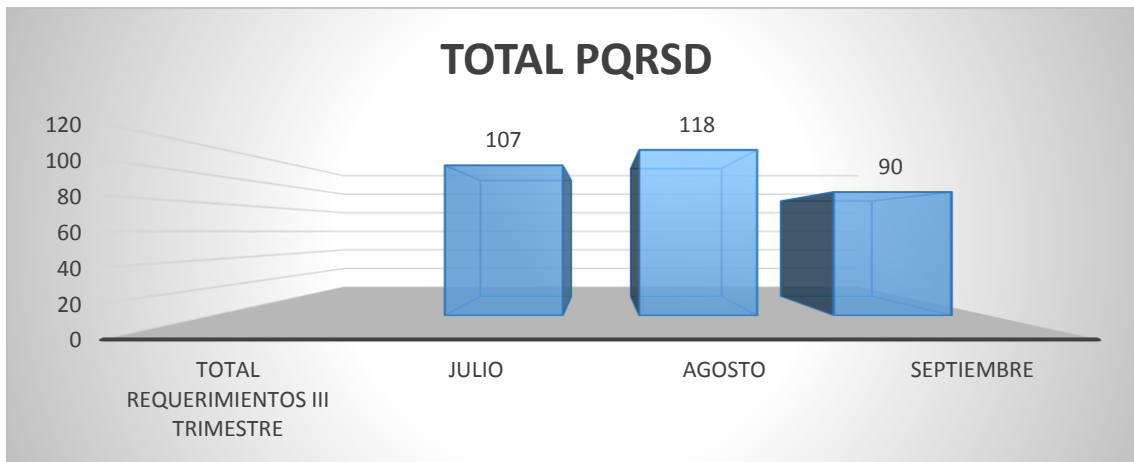
Se efectuó el informe bajo la metodología descriptiva y analítica para identificar y evaluar la eficacia en los tiempos de respuesta de las PQRSD.

3.3 ANALISIS DE PQRSD

Durante el tercer trimestre de 2018 fueron radicados en total 315 requerimientos en el módulo de atención al ciudadano, los cuales fueron atendidos en su totalidad. En el mes de Julio se radicaron 107, en agosto 118 y en septiembre 90.

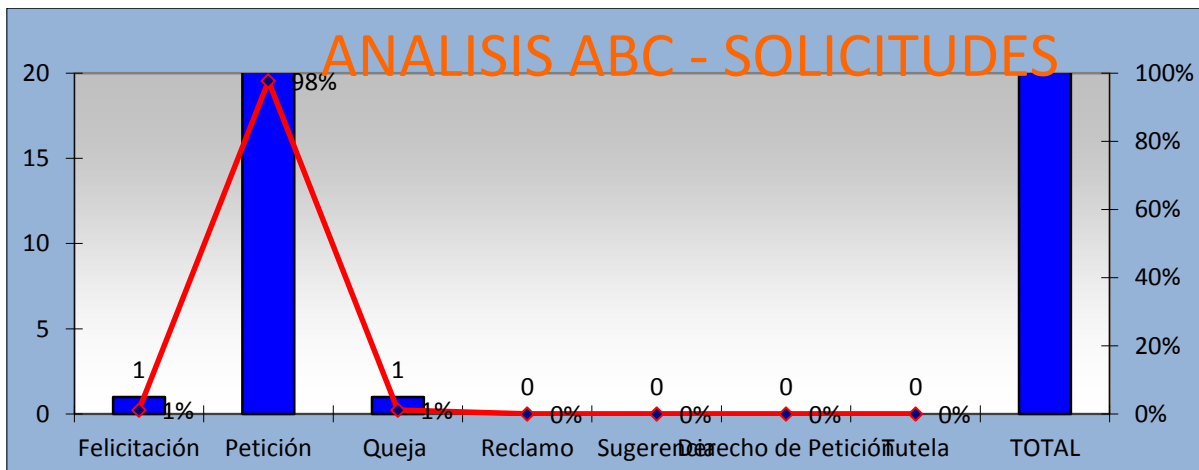


INFORME

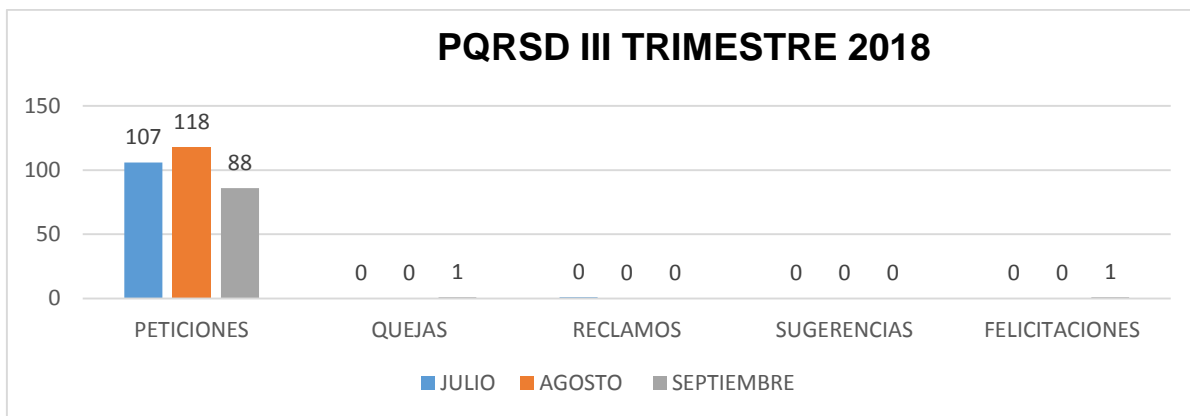


| MES | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIÓN |
|------------|------------|--------|----------|-------------|--------------|
| JULIO | 107 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AGOSTO | 118 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 88 | 1 | 0 | 0 | 1 |

En el mes de septiembre se presenta 1 queja relacionada con inconformidad en la entrega de diploma por carencia de firma (se brinda respuesta en medio físico) y 1 felicitación.



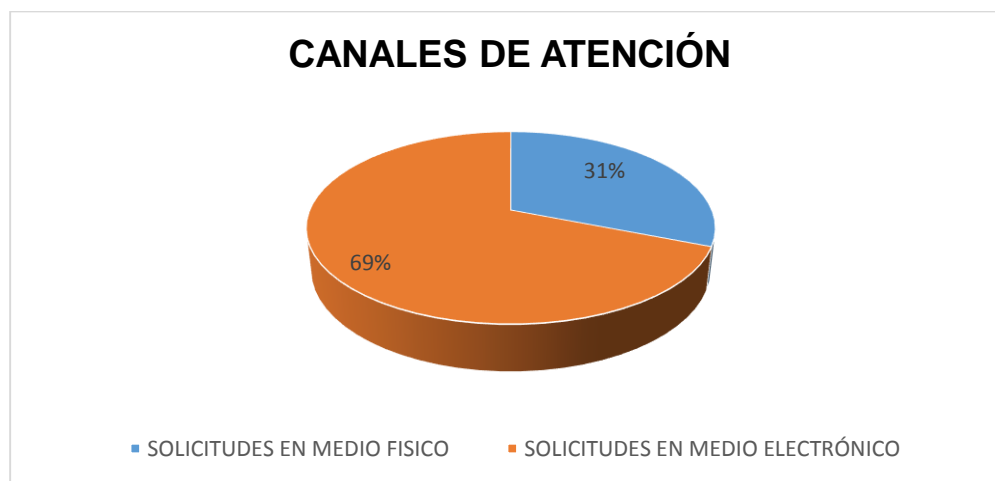
El 98% de las solicitudes son peticiones, un 1% corresponde a una felicitación y el 1% restante corresponde a una queja.



De acuerdo al gráfico el comportamiento de los 3 meses analizados (Julio, Agosto y Septiembre) la tendencia es recibir solicitudes de peticiones. En el trimestre se recibieron 313 peticiones, 1 queja y 1 felicitación.

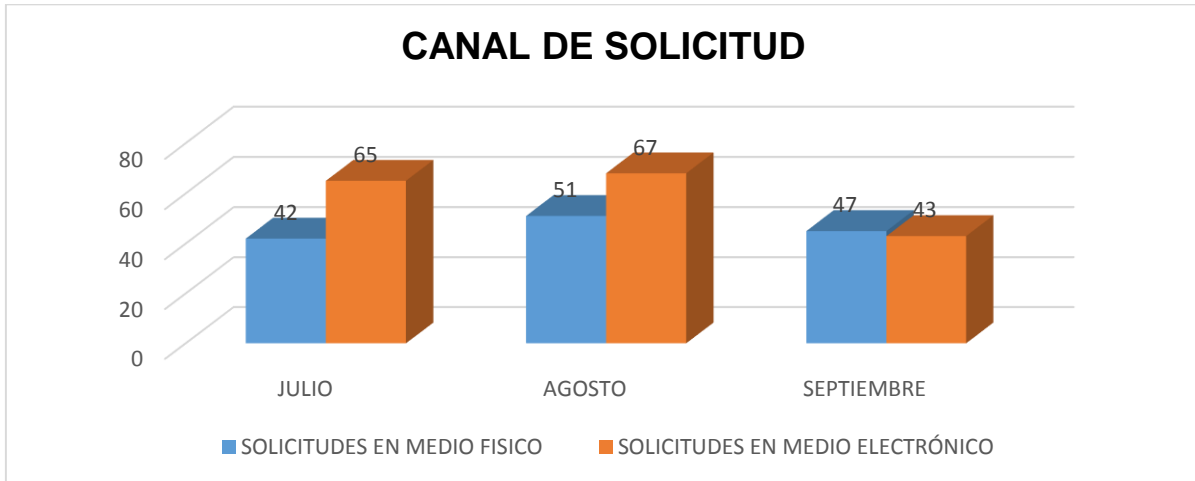
CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.

En el tercer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue por medio electrónico con un 69%, seguido por la comunicación escrita 31%, por último, no se observó la utilización del buzón de sugerencias, de acuerdo con los datos estadísticos:



| MES | SOLICITUDES EN MEDIO FISICO | SOLICITUDES EN MEDIO ELECTRÓNICO |
|------------|-----------------------------|----------------------------------|
| JULIO | 42 | 65 |
| AGOSTO | 51 | 68 |
| SEPTIEMBRE | 45 | 43 |

El mes julio es donde más se reciben solicitudes 107, de las cuales 65 son por medios electrónicos equivalente al 62%.



Buzón de Sugerencias:

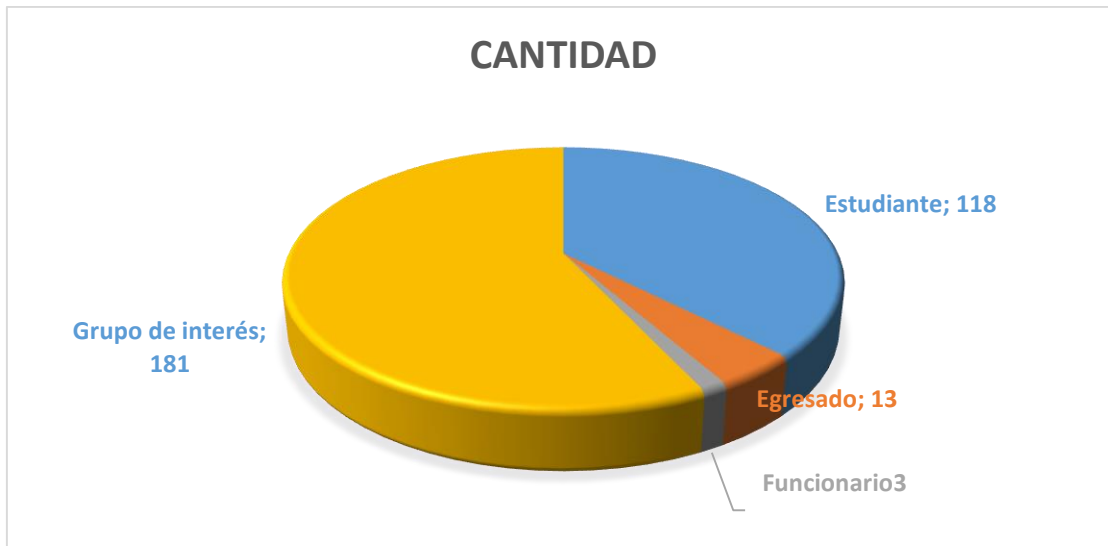
Durante el tercer trimestre de 2018, en la apertura y revisión del buzón de sugerencias ubicado en el piso 1 de la institución, no se encontró ninguna queja, reclamo, ni sugerencia.

Procesos involucrados

| PROCESO | N.PQRSDF |
|-------------------------------------|----------|
| GESTIÓN ESTRATEGICA | 26 |
| GESTIÓN DE MEJORAMIENTO | 12 |
| GESTIÓN ACADÉMICA | 72 |
| REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 20 |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 109 |
| GESTION DE TALENTO HUMANO | 5 |
| BIENESTAR INSTITUCIONAL | 25 |
| GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 46 |

De acuerdo al cuadro anterior cuadro 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.



La mayoría de las PQRSD presentadas ante la institución provienen de grupos de interés (padres de familia, empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas) con un total de 181, estudiantes con 118, egresados con 13 y servidores públicos de la institución con 3.

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 PQRSD son direccionadas a los procesos encargados de emitir la respuesta y dar solución por medio del Software Sevenet.
- No se han encontrado PQRS en los buzones en forma escrita

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.