

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

*Ugarte
2019*

**SEGUNDO TRIMESTRE
ABRIL-JUNIO DE 2019**

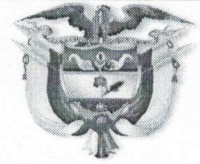


**SECRETARIA GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Intenalco es Excelencia



INFORME



Título: Informe de gestión de PQRSD

Fecha de elaboración: 09 de agosto de 2019

Ciudad: Santiago de Cali

Dependencia que lo elabora: Secretaría General

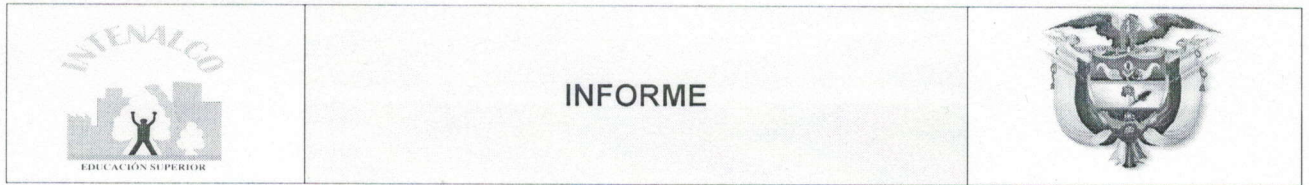
A quiénes va dirigido: Ciudadanía

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 abril al 30 de junio de la vigencia 2019, 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 segundo trimestre del año 2019, 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 segundo trimestre de 2019 en materia de cumplimiento a las PQRSD.



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

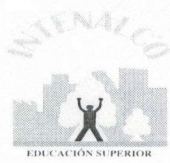
Reportes de PQRSD en el Sevenet, correo electrónico de atención al ciudadano, buzón de sugerencias, archivo de gestión de PQRSD.

3.2 METODOLOGÍA

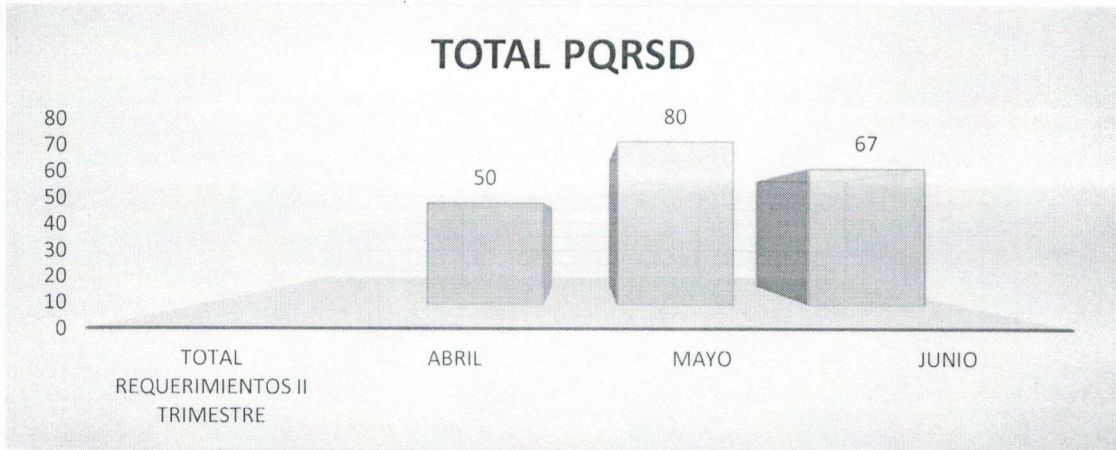
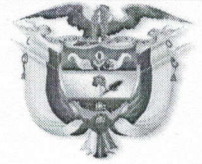
Se efectuó el informe bajo la metodología descriptiva y analítica para identificar y evaluar la eficacia en los tiempos de respuesta de las PQRSD.

3.3 ANALISIS DE PQRSD

Durante el segundo trimestre de 2019 fueron radicados en total 197 requerimientos en el módulo de atención al ciudadano, los cuales fueron atendidos en su totalidad, En abril se formularon 50, en mayo 80 y en junio 67.

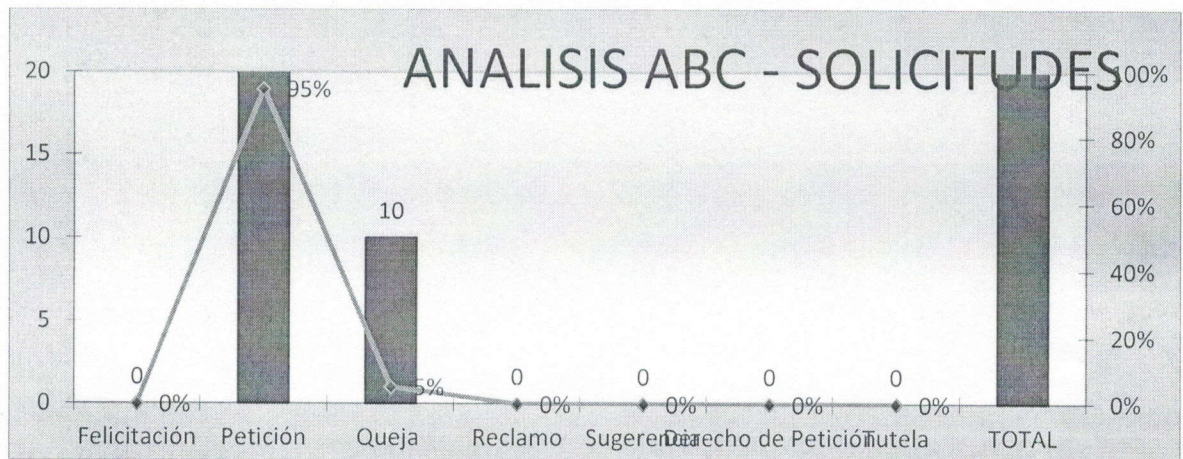


INFORME



MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DEMANDAS
ABRIL	47	3	0	0	0
MAYO	80	0	0	0	0
JUNIO	60	7	0	0	0

En el mes de abril se presentan 3 quejas relacionadas con inconformidad en la atención de Registro y control por micrófonos (se brinda respuesta en medio físico) y en junio se presentan 7 quejas por la no apertura de la biblioteca .



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

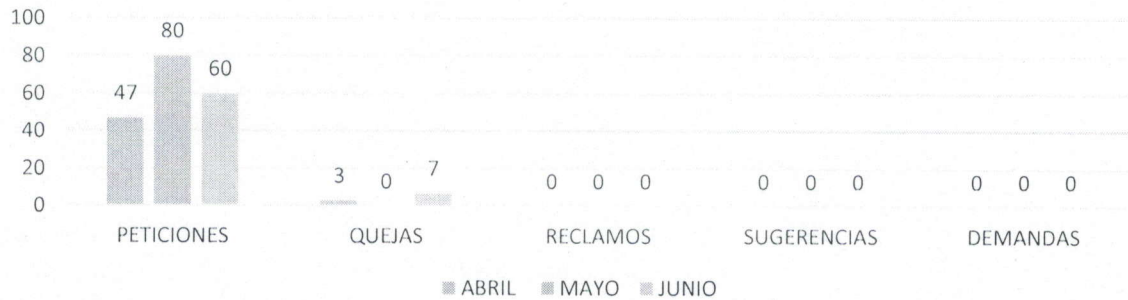
Intenalco es Excelencia



INFORME



PQRS D II TRIMESTRE 2019

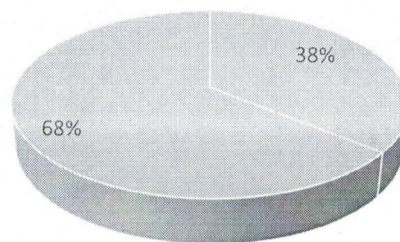


De acuerdo al gráfico el comportamiento de los 3 meses analizados (abril, mayo y junio) la tendencia es recibir solicitudes de peticiones. En el trimestre se reciben 187 peticiones.

CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRS D.

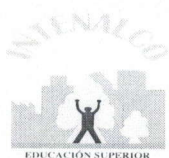
En el segundo trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue por medio electrónico con un 64%, seguido por la comunicación escrita 36%, por último, no se observó la utilización del buzón de sugerencias, de acuerdo con los datos estadísticos:

CANALES DE ATENCIÓN



■ SOLICITUDES EN MEDIO FÍSICO ■ SOLICITUDES EN MEDIO ELECTRÓNICO

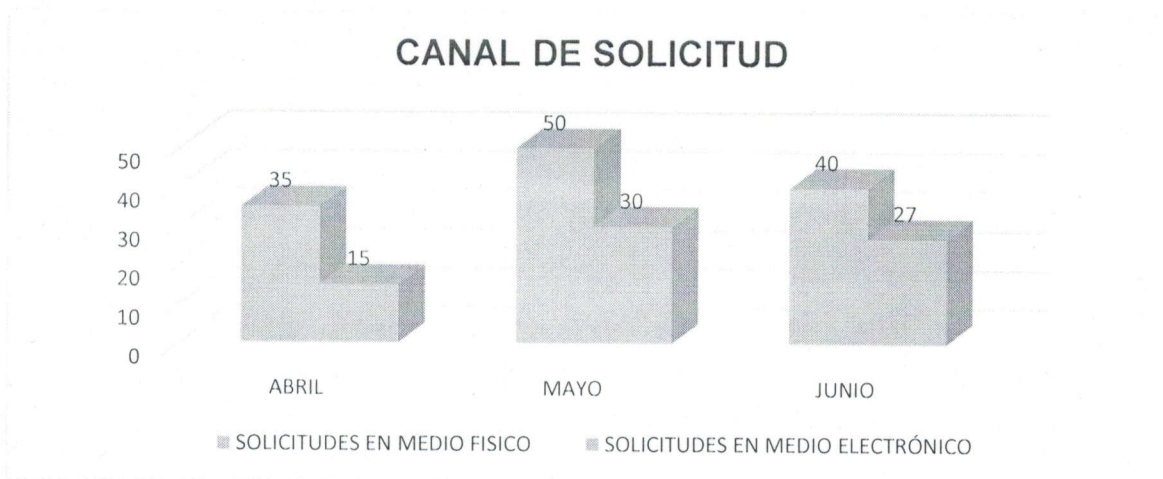
MES	SOLICITUDES EN MEDIO FÍSICO	SOLICITUDES EN MEDIO ELECTRÓNICO
ABRIL	35	15
MAYO	50	30
JUNIO	40	27



INFORME



El mes mayo es donde más se reciben solicitudes 80, de las cuales 30 son por medios electrónicos.



Buzón de Sugerencias:

Durante el segundo trimestre de 2019, en la apertura y revisión del buzón de sugerencias ubicado en el piso 1 de la institución, se encontró 10 quejas.

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.

RECOMENDACIONES:

- Realizar campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRSD haciendo énfasis en términos de respuestas.
- 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.