



**INFORME**



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

**PRIMER TRIMESTRE  
ENERO A MARZO DE 2019**



**SECRETARIA GENERAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Intenalco es Excelencia**



## INFORME



Título: Informe de gestión de PQRSD

Fecha de elaboración: 31 de Mayo 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 enero al 31 de marzo 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 primer 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 primer trimestre de 2019 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

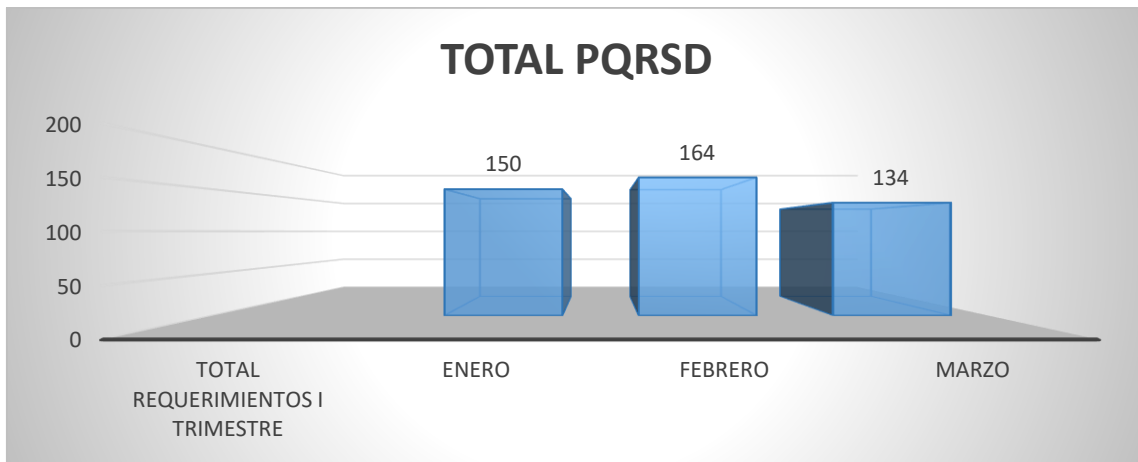
Se efectuó el informe bajo la metodología descriptiva y analítica para identificar y evaluar la eficacia en los tiempos de respuesta de las PQRSD.

#### 3.3 ANALISIS DE PQRSD

Durante el primer trimestre de 2019 fueron radicados en total 448 requerimientos en el módulo de atención al ciudadano, los cuales fueron atendidos en su totalidad. En enero se formularon 150, en febrero 164 y en marzo 134.

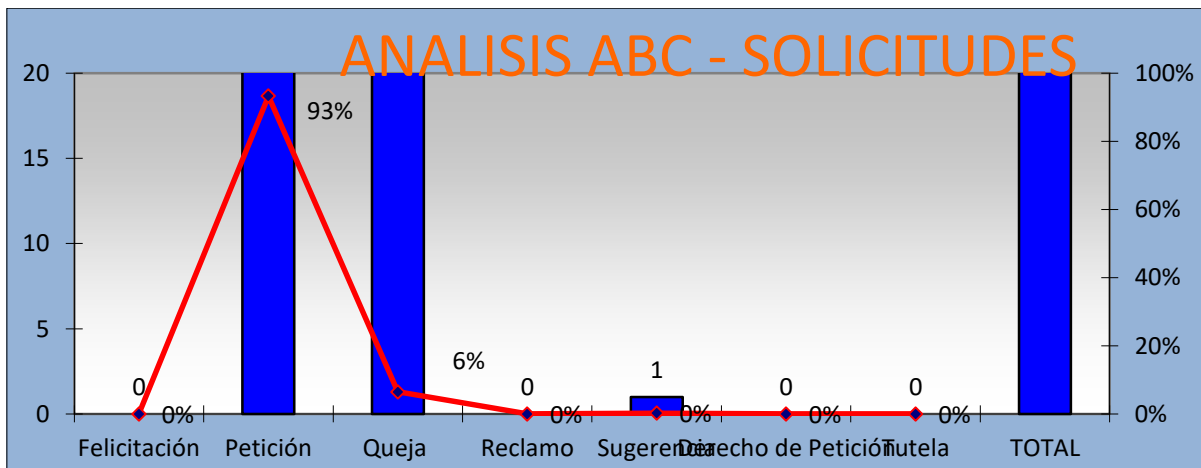


## INFORME

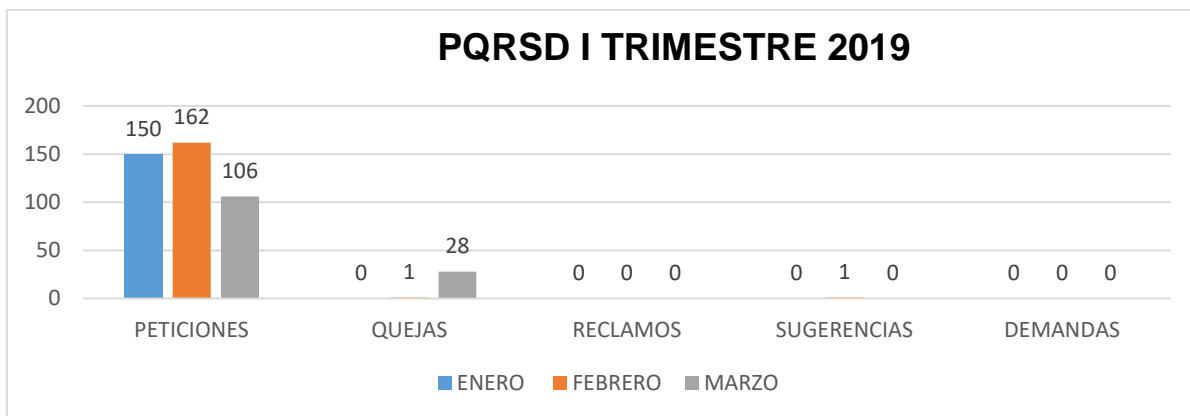


MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DEMANDAS
ENERO	150	0	0	0	0
FEBRERO	162	1	0	1	0
MARZO	106	28	0	0	0

En el mes de febrero presentaron 1 queja relacionadas con hurto. En el mes de marzo presentaron 28 quejas relacionada con la atención de funcionarios e incumplimientos. (Se brinda respuesta en medio físico)



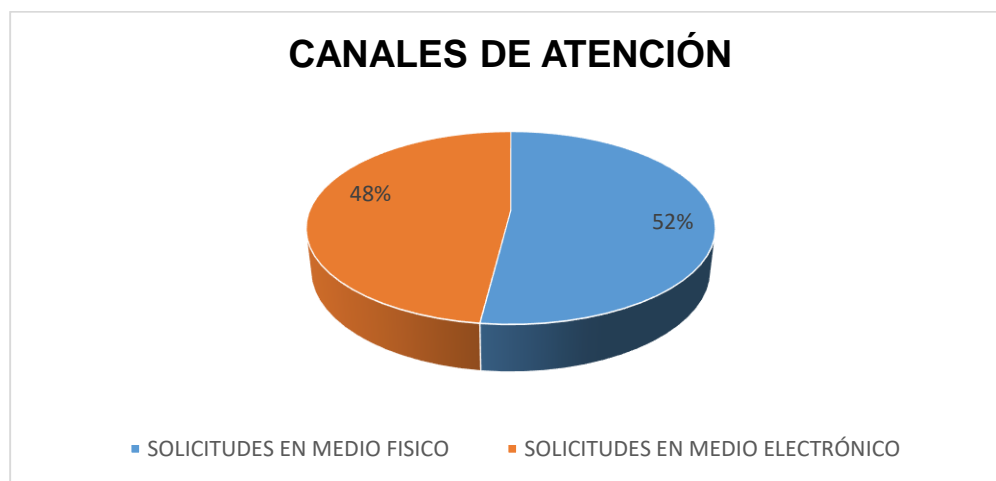
El 93% de las solicitudes son peticiones, el 6% corresponde a quejas y el 1% a sugerencias.



De acuerdo al gráfico el comportamiento de los 3 meses analizados (enero, febrero y marzo) la tendencia es recibir solicitudes de peticiones. En el trimestre se recibieron 418 peticiones.

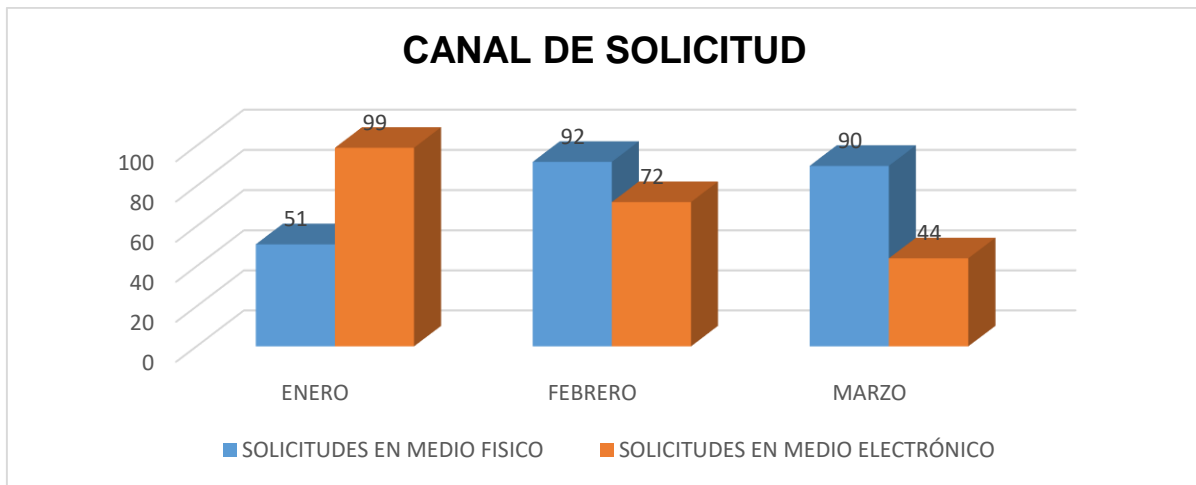
#### **CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.**

En el primer 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
ENERO	51	99
FEBRERO	92	72
MARZO	90	44

El mes de febrero es donde más se reciben solicitudes con un total de 164, de las cuales 92 son por medios físico equivalente al 56%.



**Buzón de Sugerencias:**

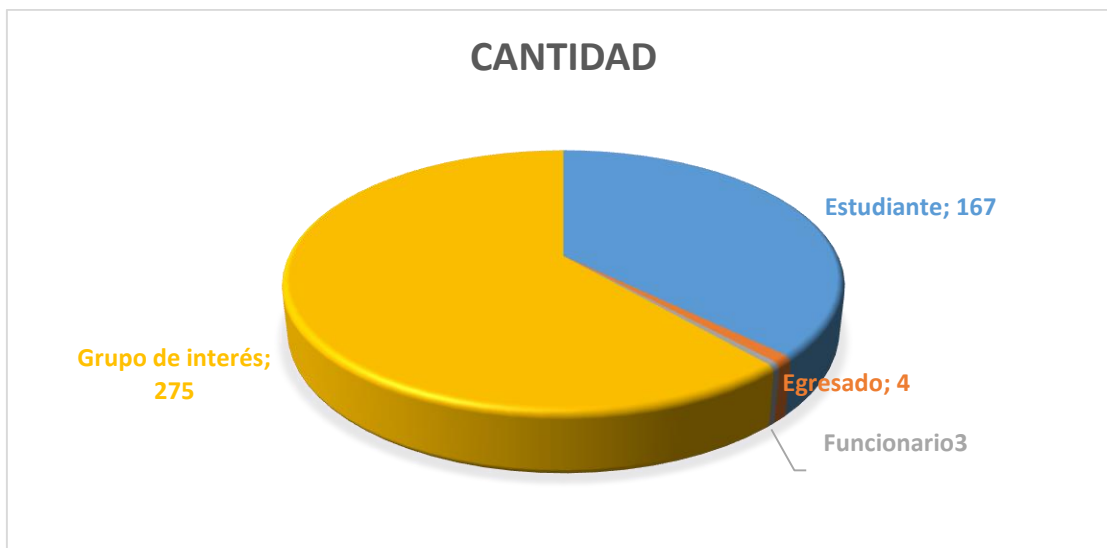
Durante el primer trimestre de 2018, en la apertura y revisión del buzón de sugerencias ubicado en el piso 1 de la institución, se encontraron 28 quejas.

**Procesos involucrados**

PROCESO	N.PQRSDF
GESTIÓN ESTRATEGICA	45
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	3
GESTIÓN ACADÉMICA	111
GESTION DEL TALENTO HUMANO	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	121
BIENESTAR INSTITUCIONAL	113
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	52

De acuerdo al cuadro anterior se evidencia que la mayor parte de las peticiones están relacionadas con el proceso atención al ciudadano, seguido por Bienestar Institucional, 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 62% de las PQRSD presentadas ante la institución provienen de grupos de interés (padres de familia, empresas, personas naturales, sindicatos, JAL, entidades públicas), el 37% de estudiantes, el 0.8% de egresados y el 0.4% 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.