



## INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2023

### CUMPLIMIENTO MATRIZ ITA

**FECHA DE PRESENTACION:** 21 de abril de 2023

**PROCESO:** Gestión de Calidad

**DEPENDENCIA:** Desarrollo Institucional

**ELABORADO POR:** Kelly Yohana Piedrahita Alarcón

### INTRODUCCION

El presente informe tiene como objetivo, detallar la información relacionada con la recepción y atención de quejas y reclamos, mediante los diferentes mecanismos de interacción disponibles en la Institución, correspondiente al primer trimestre del año 2023. Lo anterior en aras de garantizar el cumplimiento de los requisitos definidos en la Matriz ITA y el plan de mejoramiento establecido desde el proceso de Gestión de Mercadeo.

### MECANISMOS DE INTERACCIÓN

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, dispone de diferentes mecanismos de interacción para atención de solicitudes, quejas y reclamos de la comunidad institucional entre las que se encuentran:

**-Buzones de sugerencia:** La Institución dispone de dos (2) buzones de sugerencia, los cuales son revisados al finalizar cada semana por parte del proceso de Gestión de calidad y un líder de proceso, realizándose según el procedimiento definido para tal fin, así como de los formatos asociados (Registro SQR y Registro revisión buzones de sugerencia)

**- Aplicativo SQR:** El aplicativo se encuentra disponible en la página web de la Institución, el cual tiene la funcionalidad de generar frente a alguna solicitud, queja o reclamo realizado por la comunidad institucional un TICKET, el cual se compone de un código para facilitar su identificación y asignación al proceso responsable para brindar una respuesta oportuna. Como parte de la información documentada, se dispone de un instructivo que orienta sobre el manejo de la plataforma para la atención de las solicitudes recepcionadas, al igual que el procedimiento en el cual se determinan los tiempos de respuesta establecidos por la Institución.

## RESULTADOS SOLICITUDES RECEPCIONADAS PRIMER TRIMESTRE 2023

Como parte de los resultados a consolidar en el presente informe, se encuentran:

- Número de solicitudes recibidas en el trimestre.
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad en el trimestre.
- Tiempo de respuesta a cada solicitud en el trimestre.
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información en el trimestre.

- a. Número de solicitudes recibidas en el primer trimestre:** Para el primer trimestre, fueron recibidas las siguientes solicitudes, desagregadas por el medio recepcionada:

Aplicativo SQR			
Mes	Tipo de solicitud	Fr.Absoluta	Fr.Relativa
Enero		0	0
Febrero		0	0
Marzo	Queja	1	100%



Buzones de sugerencia			
Mes	Tipo de solicitud	Fr.Absoluta	Fr.Relativa
Enero		0	0%
Febrero		0	0%
Marzo		0	0%



- b. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad en el trimestre:** Para el primer trimestre, no se realizó el traslado a otra entidad de las solicitudes, sin embargo, la solicitud recibida mediante el aplicativo SQR fue asignada al siguiente proceso:

Aplicativo SQR			
Mes	Tipo de solicitud	Fr.Absoluta	Proceso asignado para atender la solicitud
Enero		0	
Febrero		0	
Marzo	Queja	1	Formación

- c)Tiempo de respuesta a cada solicitud en el trimestre:** En el primer trimestre la solicitud recepcionada, fue atendida según el procedimiento institucional (Plazo no máximo a 15 días hábiles):

Aplicativo SQR				
Mes	Tipo de solicitud	Fr.Absoluta	Proceso asignado para atender la solicitud	Tiempo de respuesta de la solicitud
Enero		0		
Febrero		0		
Marzo	Queja	1	Formación	1 día

- d) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información en el trimestre**

Para el primer trimestre, no se negó ningún tipo de acceso a la información respecto a la solicitud recepcionada.