

“Información y Comunicación: El INTEP gestiona la información en los niveles internos y externos a través de medios adecuados de comunicación para llegar eficientemente los grupos de valor”. Quinta Dimensión de MIPG

INFORME CONSOLIDADO DE CONTACTOS

Primer y Segundo trimestre de 2021

Gestión de Comunicación y Mercadeo
Julio de 2021



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	4
Solicitudes 1er trimestre de 2021.....	6
Solicitudes 2do trimestre de 2021.....	7
ANEXOS.....	8



INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene el consolidado de las solicitudes radicadas por los grupos de valor y de interés durante el 1er y 2do trimestre de 2021, registradas a través de la pestaña “contáctenos” en la página web alojada en www.intep.edu.co, como también encontrará un análisis por categoría y recurrencia en los temas. Adicionalmente se puede observar la matriz diligenciada con todos los datos recibidos durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio.



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

OBJETIVO

Presentar el informe consolidado de las solicitudes recibidas durante el 1er y 2do trimestre de 2021, donde se analice el tipo de solicitud y recurrencia de los mismos, evidenciados a través de la matriz actualizada.



ALCANCE

El Proceso Estratégico P03, Gestión de Comunicación y Mercadeo, por su naturaleza misma, tiene como responsabilidad la publicación de la información institucional a través de los medios de comunicación como también la implementación de las diferentes herramientas de medición solicitadas por los procesos que requieren obtener datos de los diferentes grupos de valor y con este insumo identificar y establecer los planes de mejora según lo establece el modelo integrado de planeación y gestión, MIPG. Es así como el Proceso Estratégico de Comunicación y Mercadeo facilita la implantación de dichas herramientas de medición a través de los formularios que se encuentran alojados en la página web y las diferentes redes sociales, con el fin de recibir las solicitudes de contacto, organizarlas y posteriormente distribuir las entre los diferentes Procesos responsables de dar respuesta a las mismas, de acuerdo con la especificidad de los temas consultados.

A continuación se relacionan las 27 categorías correspondientes a los dos primeros trimestres de 2021.

1. Asesoría de Clases
2. Consulta de Notas
3. Consulta Documento Institucional
4. Contacto de la Oficina
5. Horario de Formación Académica
6. Jornada de Programa Académico
7. Modalidad Virtual
8. Proceso de Admisión
9. Proceso de Homologación
10. Proceso de las Convocatorias
11. Promedio de Notas
12. Reingreso al Programa Académico
13. Trámite de Correo Institucional
14. Trámite de Curso Extensión
15. Trámite de Investigación
16. Trámite de Jóvenes en Acción
17. Trámite de la Carnetización
18. Trámite de la Certificación
19. Trámite de la Generación E
20. Trámite de la Habilitación
21. Trámite de la Inscripción del Programa Académico
22. Trámite de la Matrícula Financiera y Académica



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

- 23. Trámite de la Práctica Empresarial
- 24. Trámite de la Tarjeta Profesional
- 25. Trámite Derecho de Grado
- 26. Consulta de los Convenios
- 27. Programa de Internacionalización



Solicitudes 1er trimestre de 2021

Enero, febrero y marzo

El 1er trimestre de 2021 registró un total de 110 solicitudes dentro de un grupo de 27 temas diferentes, todos relacionados con el quehacer Institucional, donde se puede evidenciar que el número de solicitudes mayor están relacionadas con los trámites de la inscripción a los programas académicos (30 solicitudes) seguidas de información requerida con respecto a los trámites relacionados con la matrícula financiera y académica (19 solicitudes). Se puede observar que los trámites relacionados con certificaciones también ocupan un tercer lugar (10 solicitudes) frente a los trámites relacionados con el correo institucional (6 solicitudes). Los contactos realizados con respecto a los horarios de formación académica, procesos de admisión y trámites de grado, cada uno de los anteriores temas registraron 4 solicitudes; seguido de temas relacionados con la modalidad virtual (3 solicitudes)

En cuanto a las asesorías de clases, Consulta de Notas, Contacto de las Oficinas, Jornada de Programa Académico, Trámite de la Práctica Empresarial, los registros en el sistema con 2 solicitudes cada uno (2 solicitudes)

En cuanto a los contactos realizados con motivo de trámite de cursos extensión, trámite de investigación, trámite de Jóvenes en Acción, trámite de la carnetización y trámite de habilitación, se realizó un contacto por solicitud (1 solicitud)

Adicionalmente se presentan temas que no cuentan con solicitudes de contacto como: consultas de los convenios y programa de internacionalización que registraron cero (0) solicitudes.



Solicitudes 2do trimestre de 2021

Abril, mayo y junio

El 2do trimestre de 2021 registró un total de 56 solicitudes dentro de un grupo de 27 temas diferentes, todos relacionados con el quehacer Institucional; se puede evidenciar que el número de solicitudes mayor está relacionado con los trámites para la inscripción a programas académicos (14 solicitudes) seguido de trámites para certificaciones (8 solicitudes). Se refleja que los trámites para la matrícula financiera y académica, los trámites relacionados con derecho de grado, ambos ocupan un tercer lugar (4 solicitudes) frente a los trámites relacionados con contacto de las oficinas y trámites del Programa Jóvenes en Acción (3 solicitudes por cada tema).

Los contactos realizados con respecto a consulta de notas, horarios de formación académica, modalidad virtual, procesos de homologación, reingresos al programa académico, trámite de correo institucional, trámite de investigación, trámite de Generación E cuentan, cada uno, con dos solicitudes de contacto por tema (2).

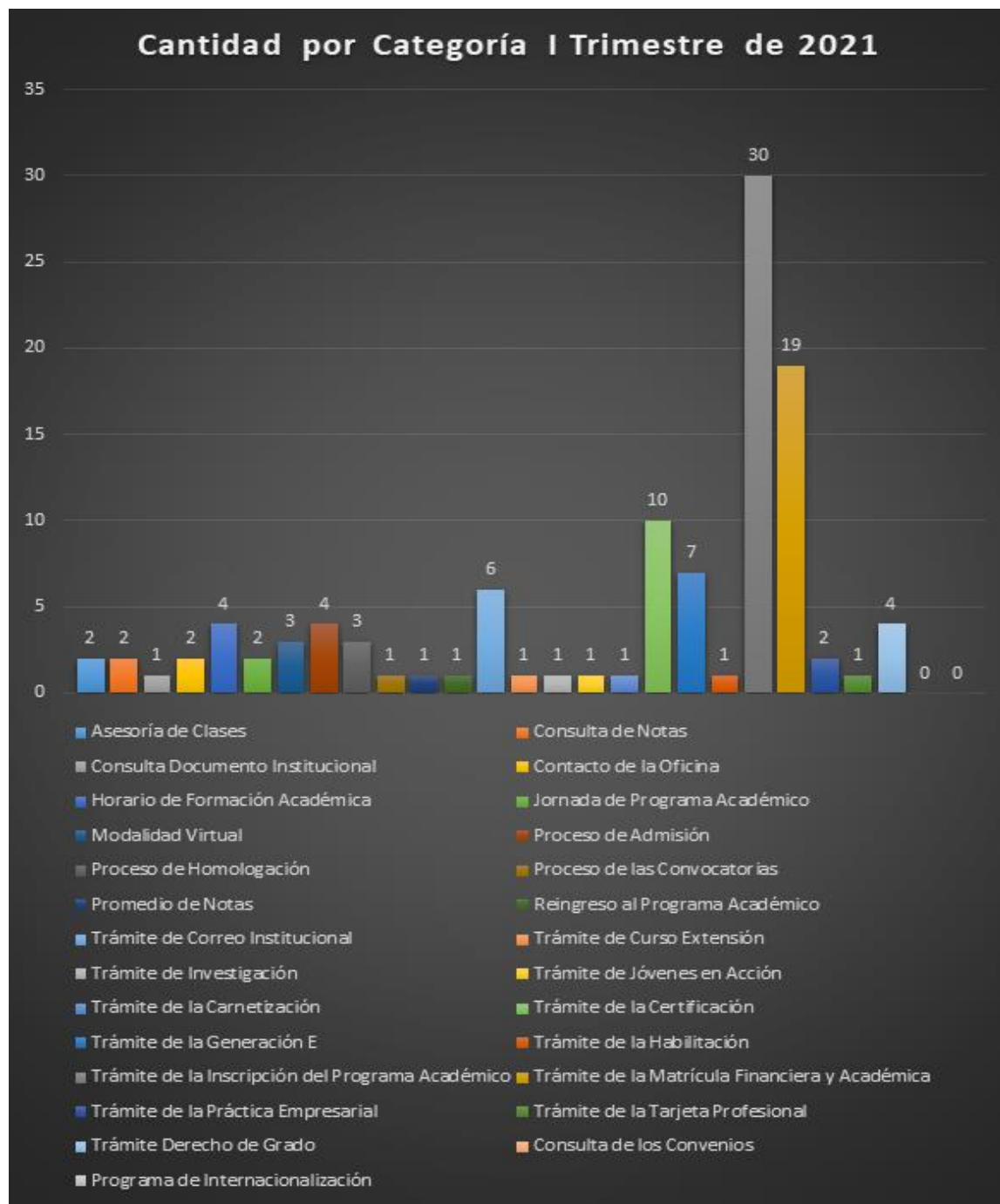
En cuanto a las Jornada de Programa Académico, trámite de la habilitación, Consulta de los Convenios y Programa de Internacionalización se realizó un contacto por solicitud (1 solicitud)

Adicionalmente se presentan temas, diferentes a los que se presentaron en el primer trimestre, que no cuentan con solicitudes de contacto como: asesoría de clases, consulta de documentos institucionales, procesos de admisión, proceso de las convocatorias, promedio de notas, trámite de cursos de extensión, trámites de la carnetización, trámite de la práctica empresarial y trámite de la tarjeta profesional.



ANEXOS

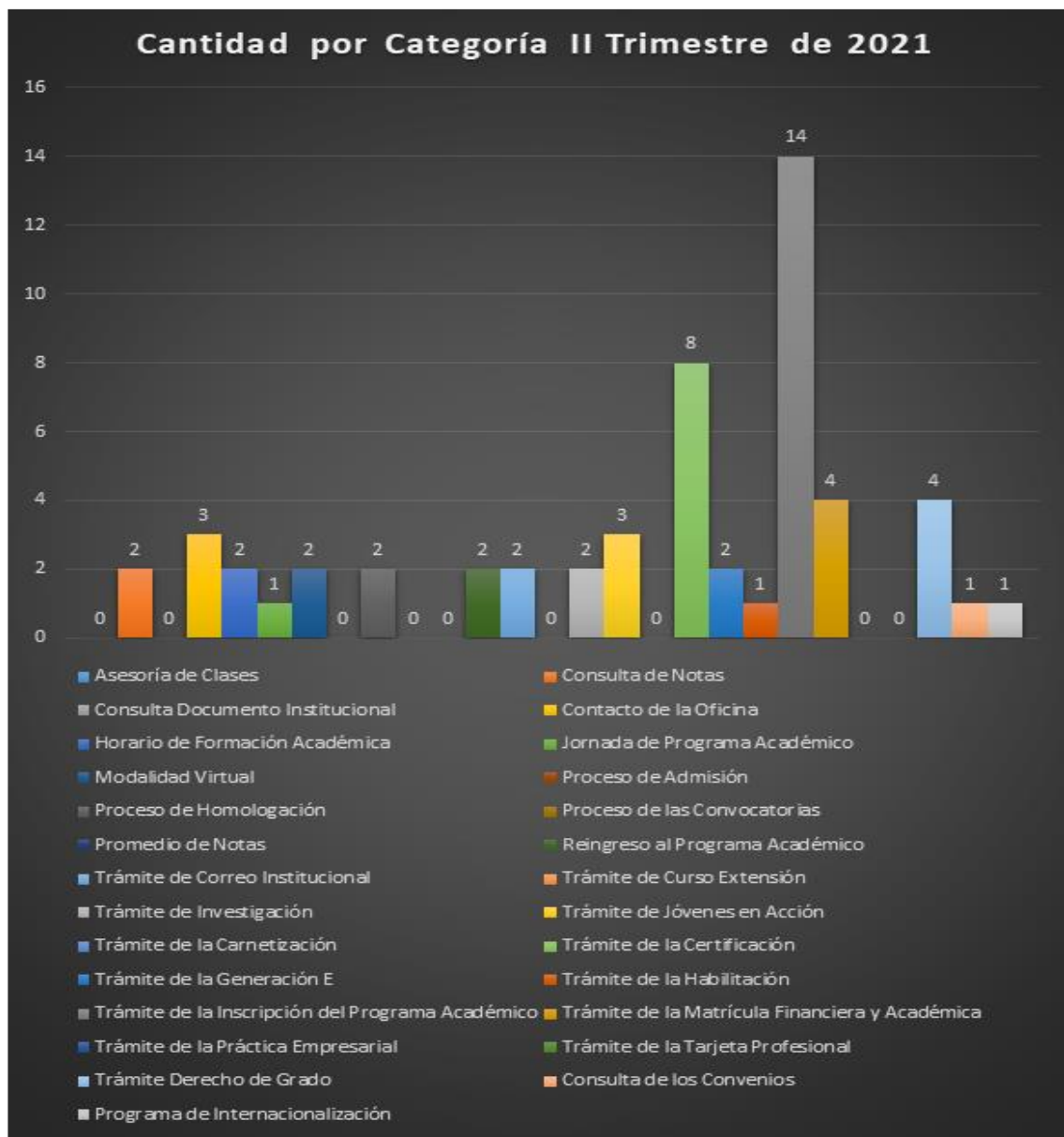
Gráfico 1: Consolidado de Contactos por Categoría – Primer Trimestre.



Fuente: Web Master



Gráfico 2: Consolidado de Contactos por Categoría – Segundo Trimestre.



Fuente: Web Master