



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS

Fecha: 01 de enero al 30 de junio de 2018

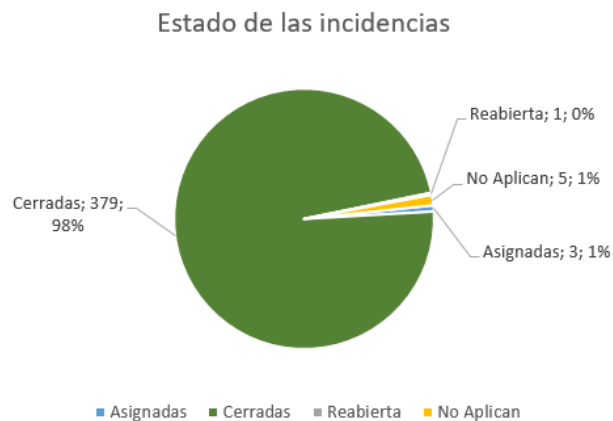
Objetivo:

Determinar cifras que nos permitan analizar e interpretar el comportamiento de las PQRS durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2018.

De este informe se deben derivar acciones correctivas que van en pro del fortalecimiento de gestión e imagen institucional.

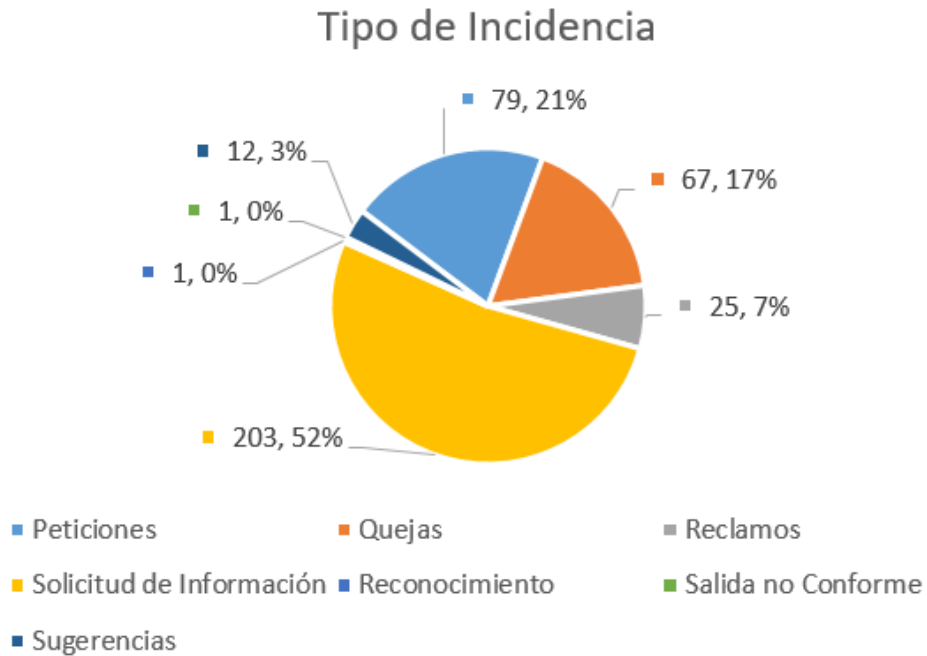
Nivel de respuesta de las incidencias

En el periodo analizado se generaron en total **388** incidencias. El 98 % de las incidencias se encuentran en estado “**Cerrada**”, el 1 % “**Asignadas**”, el 1 % en estado “**No Aplican**” y 1 incidencia se encuentra “**Reabierto**”. Se entiende el estado No Aplican a las incidencias que fueron duplicadas por el usuario.



Tipo de incidencias

Entre las **388** incidencias recibidas en el periodo se clasifican de la siguiente manera: **203** Solicitud de información, **79** Peticiones; **67** Quejas, **25** Reclamos, **12** Sugerencias, **1** Reconocimientos y **1** Salida no conforme.



Consolidado por tipo de incidencias	
Solicitud de información	203
Peticiones	79
Quejas	67
Reclamos	25
Reconocimientos	1
Salida no conforme	1
Sugerencias	12
Total	388

Tipo de solicitante

Al analizar los diferentes públicos internos y externos que generan incidencias en el sistema PQRS, encontramos que son los estudiantes quienes más hacen uso de este servicio.

Consolidado por tipo de solicitante									
Número de Incidencias					388				
Tipo de solicitante		Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitud de información	Reconocimientos	Salida no conforme	Sugerencias	No Aplican (incidencias no aplican por duplicación del usuario).
Estudiante	218	57	48	19	85	1	1	4	3
Empleados	5	2	-	1	-	-	-	2	-
Docente Vinculado	11	2	5	-	2	-	-	2	-
Graduado	23	2	3	-	17	-	-	1	-
Público Externo	123	12	7	5	96	-	-	2	1
Proveedor	3	-	1	-	1	-	-	-	1
Docente de Cátedra	5	3	-	-	1	-	-	1	-

Incidencias por Proceso Responsable

Proceso Responsable	Incidencias
Gestión de Estudiantes	140
Gestión Curricular	76
Gestión Financiera	45
Tecnología de la Información	35
Logística	22
Gestión de Extensión	19
Comunicación Institucional	17
Bienestar Institucional	9
Gestión Humana	5
Planificación	4
Docencia	3
Normativa y Legal	3
Gestión de Bibliotecas	2
Gestión de Laboratorios	2
Proyección Social	1

Incidencias recibidas por Unidades de Gestión

Unidades de Gestión	Incidencias
Coordinación de Admisiones y Programación Académica	129
Otros	114
Dirección Financiera	30
Vicerrectoría de Docencia e Investigación	20
Coordinación de Informática Corporativa	20
Dirección de Servicios Generales	11
Dirección de Bienestar Institucional	10
Oficina Asesora de Comunicaciones	7
Dirección de Gestión Humana	7

Coordinación de Graduados	7
Coordinación de Archivo y Correspondencia	5
Vicerrectoría de Extensión	5
Dirección de Investigación y Posgrados	5
Coordinación de Granjas	4
Dirección de Cooperación Nacional e Internacional	3
Oficina Asesora de Planeación	3
Coordinación de Autoevaluación Institucional	3
Dirección de Fomento Cultural	2
Coordinación de Biblioteca	1
Coordinación Centro de Laboratorios, Prácticas y Experimentación	1
Dirección de Regionalización Académica	1

Temas más recurrentes en las solicitudes

Tema de la incidencia	Número de incidencias
Inscripciones	52
Matrículas	43
Consulta de Información	40
Otros	30
Acceso a Correo Institucional	20
Pagos	20
Certificados y Soportes Académicos	12
Funcionarios públicos	12
Notas	11
Infraestructura	10
Reingresos	10
Docentes	10
Devolución de dinero	10
Grados	9
Horarios de Clase	9
Programas Académicos-Pregrados	8
Solicitud de Practicantes	7
Homologaciones	7
Acceso a portal web	6
Parqueaderos	5
Cancelación de materias	5
Educación Continua	4
Silla Vacía	4
Valor de la Matrícula	4
Programas Virtuales	3
Acceso a Instalaciones	3
Descuentos	3
Aulas Físicas	3
Programas Académicos-Posgrados	2
Documentación y Soporte	2
Transferencias	2
Reglamento Estudiantil	2
Solicitud de empleo	2
Seguridad de la Institución	1
Eventos	1
Aseo de las Instalaciones	1
Aulas virtuales	1

Cambio de Programa	1
Conectividad	1
Horarios de Atención	1

Término de que disponen la Institución para dar respuesta a las PQRS:

De acuerdo con la ley 1755 de 2015 se establece:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

Días hábiles	Número de Incidencias con respuesta
0	46
1	17
2	61
3	69
4	40
5	22
6	23
7	25
8	14
9	11
10	6

11	8
12	11
13	8
14	3
15	7
16	2

Incidencias fuera del termino de respuesta	
17	1 (V2317)
18	1 (K2289)
20	1 (E2459)
23	1 (X2235)
24	2 (U2512 - Z2466)
28	2 (X2325 - O2376)
29	1 (P2293)
51	1 (P2397)

Incidencias duplicadas en estado No Aplica	
30	1 (L2489)
36	1 (K2468)
44	1 (D2439)
48	1 (G2423)
99	1 (Q2290)
Total	388

En el siguiente cuadro se relacionan las incidencias que sobrepasaron el tiempo de respuesta:

Código	Proceso Responsable	Tipo de solicitud	Tipo de Solicitante	Estado	Días de gestión
V2317	Dirección de Bienestar Institucional	Quejas	Docente	Cerrada	17
K2289	Oficina Asesora Jurídica	Peticiones	Estudiante	Cerrada	18
E2459	Coordinación Centro de Laboratorios,	Quejas	Estudiante	Cerrada	20

	Prácticas y Experimentación				
X2235	Vicerrectoría de Docencia e Investigación	Peticiones	Estudiante	Cerrada	23
U2512	Vicerrectoría de Docencia e Investigación	Peticiones	Estudiante	Cerrada	24
Z2466	Vicerrectoría de Docencia e Investigación	Quejas	Estudiante	Cerrada	24
X2325	Vicerrectoría de Docencia e Investigación	Quejas	Estudiante	Cerrada	28
O2376	Vicerrectoría de Docencia e Investigación	Solicitud de Información	Estudiante	Cerrada	28
P2293	Vicerrectoría de Docencia e Investigación	Peticiones	Estudiante	Cerrada	29
P2397	Vicerrectoría de Docencia e Investigación	Peticiones	Estudiante	Cerrada	51

Resumen por Proceso de Incidencias con respuesta fuera de tiempo límite:

Proceso Responsable	Incidencias por fuera del tiempo
Vicerrectoría de Docencia e Investigación	7
Dirección de Bienestar Institucional	1
Coordinación Centro de Laboratorios, Prácticas y Experimentación	1
Oficina Asesora Jurídica	1

De las incidencias duplicadas por el usuario, las cuales se encuentran en estado **No Aplican**, se relacionan en el siguiente cuadro el código de la incidencia donde se le dio su respectiva respuesta.

Incidencia en estado no aplica	Incidencia donde se dio respuesta a la duplicada
L2489	M2488
K2468	B2467
D2439	D2438
G2423	D2422
Q2290	K2289

Encuesta de satisfacción

El sistema Kawak genera automáticamente al usuario la encuesta al recibir la respuesta correspondiente. En el periodo analizado 16 usuarios respondieron, obteniendo **7 excelentes, 4 muy bueno, 1 bueno, 1 regular y 3 malas**, sin embargo, como Plan de Mejoramiento al proceso, se solicitó al proveedor del servicio una mejora en la visibilidad de la encuesta en la respuesta que se le envía al usuario, con esto se espera obtener una retroalimentación de la percepción del servicio de respuesta.

Conclusiones y Acciones de Mejora

De las **388** incidencias, **378** se respondieron en el tiempo reglamentario, es decir, el 97 % y el 3 % estuvieron fuera del límite de tiempo reglamentario.

La Oficina Asesora de Comunicaciones -dependencia responsable- debe realizar seguimiento continuo que permita reducir al máximo el tiempo de respuesta; con el fin de mejorar este proceso, ha definido las siguientes acciones:

1. **Capacitar permanentemente a los servidores públicos en el proceso de respuesta a las PQRS:** Conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación se programarán más jornadas de capacitación, las cuales

garantizarán un mejor manejo de la herramienta y las implicaciones de Ley relacionadas con los tiempos de respuesta.