



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS

Fecha: 01 de julio al 31 de diciembre de 2018

Objetivo:

Determinar cifras que nos permitan analizar e interpretar el comportamiento de las PQRS durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2018.

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

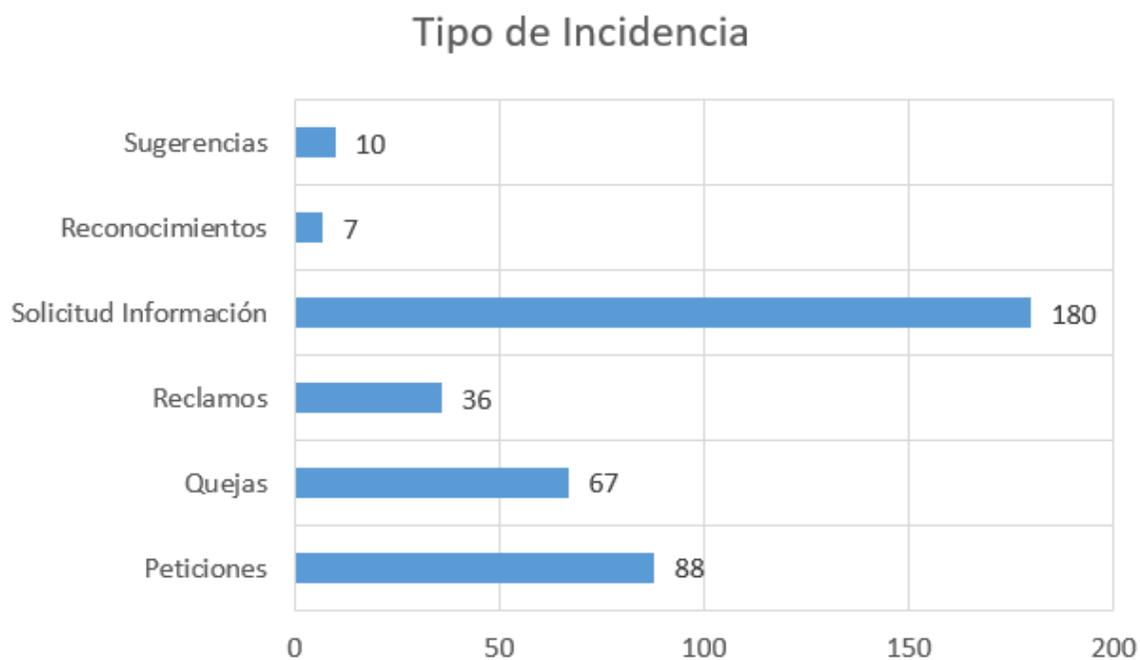
Nivel de respuesta de las incidencias

En el periodo analizado se generaron en total **388** incidencias. El 96 % de las incidencias se encuentran en estado “**Cerrada**” y el 4 % en estado “**No Aplican**”. 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: **180** Solicitud de información, **88** Peticiones; **67** Quejas, **34** Reclamos, **10** Sugerencias, **7** Reconocimientos.



Consolidado por tipo de incidencias	
Solicitud de información	180
Peticiones	88
Quejas	67
Reclamos	36
Reconocimientos	7
Sugerencias	10
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	239	48	45	25	109	3	-	1	9
Empleados	11	1	1	1	1	1	-	3	3
Docente Vinculado	15	3	7	-	2	1	-	1	1
Graduado	22	6	4	4	6	-	-	2	-
Público Externo	92	21	5	6	57	-	-	1	2
Proveedor	2	-	1	-	1	-	-	-	-
Docente de Cátedra	6	5	-	-	4	-	-	-	-
Contratista	1	1	-	-	-	-	-	-	-

Incidencias por Proceso Responsable

Proceso Responsable	Incidencias
Gestión de Estudiantes	99
Gestión Curricular	90
Gestión Financiera	57
Logística	31
Tecnología de la Información	27
Planificación	17
Sin clasificar	17
Gestión de Extensión	13
Bienestar Institucional	16
Gestión Humana	8
Comunicación Institucional	6
Gestión de Bibliotecas	5
Mejoramiento Continuo	1
Gestión de Laboratorios	1

Incidencias recibidas por Unidades de Gestión

Unidades de gestión	# Incidencias	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitud de Información	Reconocimientos	Sugerencias
Coordinación de Admisiones y Programación Académica	90	24	6	8	51	0	1
Dirección Financiera	55	9	4	12	30	0	0
Dirección de Servicios Generales	42	12	13	4	8	1	4
Facultad de Ingeniería	28	3	5	2	17	1	0
Coordinación de Informática Corporativa	27	13	2	0	12	0	0
Dirección de Bienestar Institucional	16	0	1	1	14	0	0
Vicerrectoría de Docencia e Investigación	15	7	1	1	5	1	0
Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte	14	3	2	0	7	1	1
Facultad de Administración	12	1	5	1	5	0	0
Dirección de Regionalización Académica	9	2	2	0	4	1	0
Dirección de Fomento Cultural	8	1	4	1	2	0	0
Dirección de Gestión Humana	7	1	1	1	4	0	0
Facultad de Ciencias Básica, Sociales y Humanas	7	1	2	0	4	0	0

Oficina Asesora de Planeación	7	0	2	1	4	0	0
Facultad de Comunicación Audiovisual	6	1	2	1	2	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	6	0	2	1	2	0	1
Coordinación de Biblioteca	5	0	2	1	1	0	1
Facultad de Ciencias Agrarias	3	0	2	0	1	0	0
Vicerrectoría Administrativa	3	3	0	0	0	0	0
Coordinación de Graduados	2	0	1	0	1	0	0
Nuevas tecnologías	2	1	0	0	1	0	0
Vicerrectoría de Extensión	2	1	1	0	0	0	0
Coordinación Centro de Laboratorios, Prácticas y Experimentación	1	0	1	0	0	0	0
Coordinación de Adquisiciones	1	1	0	0	0	0	0
Coordinación de Fomento Empresarial	1	1	0	0	0	0	0
Coordinación de Granjas	1	0	1	0	0	0	0
Dirección de Cooperación Nacional e Internacional	1	0	1	0	0	0	0

Temas más recurrentes en las solicitudes

Tema de la incidencia	Número de incidencias
Inscripciones	40
Pagos	40
Otros	37
Docentes	24
Acceso a Instalaciones	22
Matrículas	22
Consulta de Información	16
Acceso a Correo Institucional	14
Programas Académicos Pregrados	13
Acceso a portal web	12
Devolución de dinero	12
Certificados y Soportes Académicos	11
Funcionarios públicos	11
Solicitud de Practicantes	8
Grados	7
Aulas físicas	6
Infraestructura	6
Horarios de Clase	5
Notas	5
Reglamento Estudiantil	5
Silla Vacía	5
Transferencias	5
Calendario Académico	4
Documentación y Soporte	4
Automatrícula	3
Programas Virtuales	3
Reingresos	3
Seguridad de la Institución	3
Solicitud de empleo	3
Acceso a Servidores	2
Conectividad	2
Horarios de Atención al Usuario	2
No se ha obtenido respuesta	2
Parqueaderos	2
Aseo de las Instalaciones	1
Aulas virtuales	1
Cancelación de materias	1

Descuentos	1
Eventos	1
Educación Continúa	1
Programas Académicos Posgrados	1
Sedes Regionales	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 de gestión	Número de Incidencias con respuesta
0	77
1	57
2	36
3	20
4	16
5	24
6	18
7	21
8	16
9	11
10	13

11	9
12	7
13	4
14	5
15	5
16	3
17	5
18	3
20	3
21	5
22	4
24	2
25	1
26	3
27	2
28	1
30	1
32	1

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

Código	Unidad de Gestión	Tipo de Solicitud	Tipo de Solicitante	Estado	Días de gestión
J2677	Dirección de Servicios Generales	Peticiones	Docente	Cerrada	22
F2744	Dirección Financiera	Quejas	Estudiante	Cerrada	22
V2768	Dirección de Servicios Generales	Peticiones	Estudiante	Cerrada	22
S2925	Facultad de Ciencias Básica, Sociales y Humanas	Solicitud de Información	Estudiante	Cerrada	22
Z2734	Facultad de Ciencias Básica, Sociales y Humanas	Solicitud de Información	Público Externo	Cerrada	24
D2827	Facultad de Comunicación Audiovisual	Reclamos	Estudiante	Cerrada	24
G2909	Coordinación de Informática Corporativa	Solicitud de Información	Estudiante	Cerrada	25
N2633	Dirección de Servicios Generales	Quejas	Docente	Cerrada	26

J2785	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	Solicitud de Información	Público Externo	Cerrada	26
I2932	Dirección Financiera	Peticiones	Estudiante	Cerrada	26
Y2729	Facultad de Administración	Quejas	Proveedor	Cerrada	27
R2830	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	Solicitud de Información	Público Externo	Cerrada	27
K2680	Facultad de Administración	Solicitud de Información	Estudiante	Cerrada	28
R2928	Dirección Financiera	Peticiones	Público Externo	Cerrada	30
B2653	Dirección de Fomento Cultural	Quejas	Graduado	Cerrada	32

Resumen por Unidad de Gestión de Incidencias con respuesta fuera de tiempo límite:

Unidad de gestión	Incidencias por fuera del tiempo
Dirección de Servicios Generales	3
Dirección Financiera	3
Coordinación de Admisiones y Programación Académica	2
Facultad de Ciencias Básica, Sociales y Humanas	2
Facultad de Administración	2
Facultad de Comunicación Audiovisual	1
Dirección de Fomento Cultural	1
Coordinación de Informática Corporativa	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.

Código	Código Respuesta	Tipo de Solicitud	Tipo de Solicitante
G2666	O2665	Quejas	Docente
Y2685	Z2684	Peticiones	Estudiante
H2705	F2704	Quejas	Estudiante
V2738	K2737	Quejas	Estudiante
C2739	K2737	Quejas	Estudiante
E2771	L2770	Reconocimiento	Estudiante
X2772	L2770	Reconocimiento	Estudiante
V2809	Q2808	Peticiones	Empleados
Z2817	I2816	Sugerencias	Empleados
Z2818	A2819	Sugerencias	Empleados
S2829	I2828	Peticiones	Público Externo
Y2832	C2831	Solicitud de Información	Estudiante
V2845	N2843	Solicitud de Información	Público Externo
P2906	M2905	Solicitud de Información	Estudiante
X2940	A2939	Solicitud de Información	Estudiante

Encuesta de satisfacción

El sistema Kawak genera automáticamente al usuario la encuesta al recibir la respuesta correspondiente. En el periodo analizado 25 usuarios respondieron, obteniendo las siguientes calificaciones **8 excelentes, 9 muy bueno, 1 bueno, 4 regular y 3 malas.**

Conclusiones y Acciones de Mejora

De las **388** incidencias, **358** se respondieron en el tiempo reglamentario, es decir, el 92 %.

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.
2. **Realizar campaña de sensibilización** para responder de manera oportuna y de fondo las incidencias generadas para no sobrepasar los tiempos estimados por la norma.
3. **Enviar encuesta extra** a los usuarios que reportaron incidencias en el segundo semestre de 2018.