



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 2019

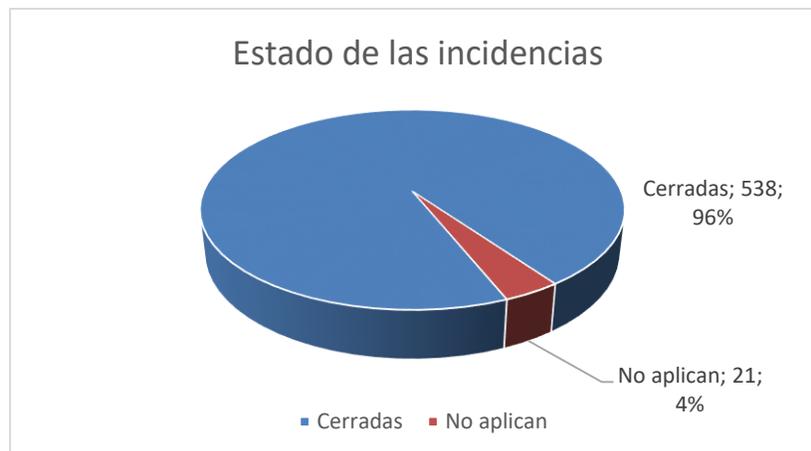
### Objetivo

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 2019.

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

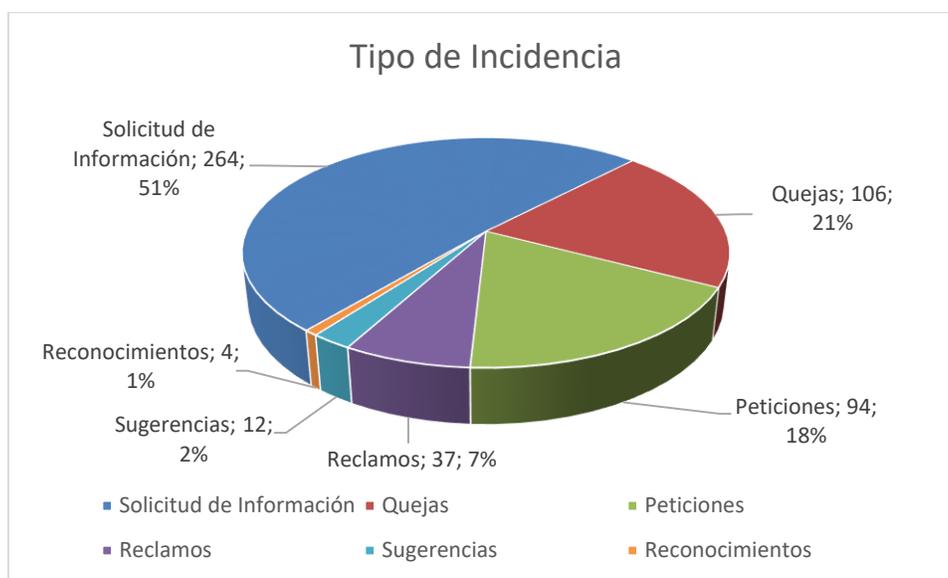
### Nivel de respuesta de las incidencias

En el periodo analizado se generaron en total **538** incidencias, de las cuales **517** incidencias se encuentran en estado "**Cerrada**" y **21** en estado "**No Aplican**". Se entiende el estado No Aplican a las incidencias que fueron duplicadas por el usuario y se da respuesta en una de ellas.



## Tipo de incidencias

Entre las **517** incidencias recibidas en el periodo (el análisis de este informe se cuenta con las incidencias efectivas en estado Cerrada) se clasifican de la siguiente manera: **264** Solicitud de información, **106** Quejas, **94** Peticiones, **37** Reclamos, **12** Sugerencias y **4** Reconocimientos.



<b>Consolidado por tipo de incidencias</b>	
Solicitud de información	264
Quejas	106
Peticiones	94
Reclamos	37
Sugerencias	12
Reconocimientos	4
<b>Total</b>	<b>517</b>

## 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 517

Tipo de solicitante		Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitud de información	Reconocimientos	Salida no conforme	Sugerencias
Estudiante	341	63	83	28	161	1	-	5
Empleados	16	2	4	3	2	2	-	3
Docente Vinculado	15	3	9	1	-	1	-	1
Graduado	24	5	1	-	18	-	-	-
Público Externo	107	19	6	3	79	-	-	-
Proveedor	1	1	-	-	-	-	-	-
Docente de Cátedra	10	-	3	2	2	-	-	3
Contratista	3	1	-	-	2	-	-	-

## Incidencias por Proceso Responsable

Proceso Responsable	Incidencias
Gestión de Estudiantes	233
Gestión Curricular	85
Logística	51
Gestión Financiera	35
Gestión Financiera	35
Planificación	29
Tecnología de la Información	23
Bienestar Institucional	16
Comunicación Institucional	12
Gestión Humana	10
Gestión de Extensión	6
Normativa y Legal	6
Gestión de Bibliotecas	4
Gestión de Laboratorios	3
Autoevaluación y Acreditación	2
Mejoramiento Continuo	1
Investigación e Innovación Tecnológica	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 (10) días hábiles siguientes a su recibo.*

### **Incidencias recibidas por Unidades de Gestión**

<b>Unidad de Gestión</b>	<b>Incidencias generadas</b>	<b>Respuestas a tiempo</b>	<b>Respuesta fuera del tiempo</b>
Coordinación de Admisiones y Programación Académica	202	191	11
Dirección de Servicios Generales	50	33	17
Dirección Financiera	41	38	3
Oficina Asesora de Planeación	34	32	2
Coordinación de Informática Corporativa	25	25	0
Decanatura Facultad de Ingeniería	22	10	12
Dirección de Bienestar Institucional	24	24	0
Decanatura Facultad de Administración	18	13	5
Dirección de Regionalización	17	15	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	12	10	2
Vicerrectoría de Docencia e Investigación	11	10	1
Dirección de Gestión Humana	9	6	3
Decanatura Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	8	7	1
Decanatura Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte	6	6	0
Dirección de Investigación y Posgrados	5	4	1
Educación Continua	4	4	0
Coordinación de Bibliotecas	4	3	1
Dirección de Regionalización	3	3	0
Secretaría General	3	1	2
Coordinación de Nuevas Tecnologías Educativas	3	3	0

Coordinación Centro de Laboratorios	3	3	0
Coordinación de Archivo y Correspondencia	2	2	0
Decanatura Facultad de Ciencias Agrarias	2	0	2
Oficina de Graduados	2	2	0
Dirección de Fomento Cultural	2	2	0
Coordinación de Adquisiciones	1	1	0
Gestión Humana	1	1	0
Decanatura Facultad de Comunicación Audiovisual	1	0	1
Dirección de Cooperación Nacional e Internacional	1	1	0
Coordinación de Autoevaluación Académica	1	1	0
<b>Total</b>	<b>517</b>	<b>451</b>	<b>66</b>

### Temas más recurrentes en las incidencias

Tema de la incidencia	Cantidad
Inscripciones	55
Consulta de Información	52
Automatrícula	36
Infraestructura	26
Certificados y Soportes Académicos	23
Carnetización	22
Grados	21
Otros	20
Docentes	20
Descuentos	14
Solicitud de Practicantes	14
Servicios Bienestar	14
Cancelación de materias	13
Acceso a Correo Institucional	12
Documentación y Soporte	11
Funcionarios públicos	11
Matrículas	10
Acceso a portal web	10
Programas Académicos - Pregrados	9

Horarios de Clase	9
Devolución de dinero	8
Parqueaderos	8
Homologaciones	8
Calendario Académico	7
Acceso a Bases de Datos	7
Acceso a Instalaciones	7
Pagos	7
Centros Regionales	7
Reingresos	6
Aulas Físicas	6
Becas	6
Silla Vacía	5
Notas	4
Conectividad	4
Programas Académicos - Posgrados	3
Horarios de Atención al Usuario	3
Eventos	3
Educación Continúa	2
Transferencias	2
Programas Virtuales	2
Aulas virtuales	2
Seguridad de la Institución	2
Reglamento Estudiantil	1
Aseo de las Instalaciones	1
Solicitud de empleo	1
No se ha obtenido respuesta	1
Cambio de Programa	1
Seguridad y salud en el trabajo	1

## Relación de las incidencias que sobrepasaron el tiempo de respuesta

<b>Tipo de Solicitud: Peticiones</b>			
<b>(15 días hábiles para dar respuesta)</b>			
<b>Código</b>	<b>Tipo de Solicitante</b>	<b>Unidad de Gestión</b>	<b>Días de gestión</b>
B3185	Público Externo	Secretaría General	38
P3180	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	22
I2983	Contratista	Dirección de Servicios Generales	19
O3389	Docente	Dirección de Servicios Generales	19
G3156	Público Externo	Secretaría General	18
O3031	Docente	Dirección de Servicios Generales	16
K3386	Estudiante	Dirección de Servicios Generales	16
Z3387	Graduado	Dirección de Servicios Generales	16
B3474	Empleados	Dirección de Servicios Generales	16

<b>Tipo de Solicitud: Quejas</b>			
<b>(10 días hábiles para dar respuesta)</b>			
<b>Código</b>	<b>Tipo de Solicitante</b>	<b>Unidad de Gestión</b>	<b>Días de gestión</b>
U3065	Docente	Coordinación de Bibliotecas	28
B3226	Estudiante	Decanatura Facultad de Ciencias Agrarias	20
O3017	Docente	Dirección de Servicios Generales	19
A3221	Estudiante	Dirección de Investigación y Posgrados	19
P3255	Estudiante	Dirección de Regionalización	17
K3232	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	15
O3356	Estudiante	Dirección de Servicios Generales	15
S3284	Estudiante	Dirección de Gestión Humana	14
I3046	Estudiante	Decanatura Facultad de Administración	13
A3237	Empleados	Vicerrectoría de Docencia e Investigación	13
W3460	Graduado	Oficina Asesora de Comunicaciones	13
U3420	Estudiante	Dirección Financiera	12
Q3429	Estudiante	Dirección de Servicios Generales	12

A3022	Docente	Dirección de Servicios Generales	11
G3113	Estudiante	Decanatura Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	11
P3250	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	11
K3251	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	11
N3285	Estudiante	Decanatura Facultad de Ingeniería	11
Y3410	Docente	Dirección de Servicios Generales	11
H3413	Público Externo	Dirección de Servicios Generales	11
N3436	Estudiante	Dirección de Servicios Generales	11
K3478	Estudiante	Dirección de Servicios Generales	11

<b>Tipo de Solicitud: Reclamos</b>			
<b>(10 días hábiles para dar respuesta)</b>			
<b>Código</b>	<b>Tipo de Solicitante</b>	<b>Unidad de Gestión</b>	<b>Días de gestión</b>
M3144	Empleados	Dirección de Servicios Generales	15
B3229	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	16
X3244	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	12
U3322	Empleados	Dirección de Gestión Humana	11

<b>Tipo de Solicitud: Reconocimiento</b>			
<b>(10 días hábiles para dar respuesta)</b>			
<b>Código</b>	<b>Tipo de Solicitante</b>	<b>Unidad de Gestión</b>	<b>Días de gestión</b>
J3049	Empleados	Decanatura Facultad de Ciencias Agrarias	11

<b>Tipo de Solicitud: Solicitud de Información</b>			
<b>(10 días hábiles para dar respuesta)</b>			
<b>Código</b>	<b>Tipo de Solicitante</b>	<b>Unidad de Gestión</b>	<b>Días de gestión</b>
M3168	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	93
A3217	Estudiante	Dirección Financiera	50

B3085	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	25
J3431	Público Externo	Dirección de Gestión Humana	22
E3467	Público Externo	Decanatura Facultad de Ingeniería	22
H3357	Estudiante	Decanatura Facultad de Ingeniería	20
E3253	Estudiante	Decanatura Facultad de Ingeniería	19
N3023	Público Externo	Decanatura Facultad de Administración	18
Z3261	Graduado	Decanatura Facultad de Ingeniería	18
Y3400	Público Externo	Oficina Asesora de Comunicaciones	18
P3430	Estudiante	Decanatura Facultad de Administración	18
A3227	Público Externo	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	16
R3260	Público Externo	Decanatura Facultad de Ingeniería	16
U3018	Graduado	Decanatura Facultad de Ingeniería	15
D3246	Estudiante	Decanatura Facultad de Comunicación Audiovisual	15
H3358	Estudiante	Decanatura Facultad de Administración	15
Z3369	Público Externo	Decanatura Facultad de Ingeniería	15
Q3373	Estudiante	Decanatura Facultad de Ingeniería	14
Z3376	Público Externo	Decanatura Facultad de Ingeniería	14
R2950	Estudiante	Dirección de Regionalización	13
L3254	Público Externo	Decanatura Facultad de Administración	13
G3375	Graduado	Decanatura Facultad de Ingeniería	13
X3382	Estudiante	Oficina Asesora de Planeación	13
H2953	Público Externo	Dirección de Regionalización	12
I2942	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	11
I3103	Público Externo	Decanatura Facultad de Ingeniería	11
G3161	Contratista	Dirección Financiera	11
Z3249	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica	11

<b>Tipo de Solicitud: Sugerencias</b>			
<b>(10 días hábiles para dar respuesta)</b>			
<b>Código</b>	<b>Tipo de Solicitante</b>	<b>Unidad de Gestión</b>	<b>Días de gestión</b>
Q3131	Docente	Oficina Asesora de Planeación	15
D3364	Empleados	Dirección de Servicios Generales	13
N3427	Docente de cátedra	Dirección de Servicios Generales	11

### Incidencias en estado "No Aplican"

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.

<b>Incidencia en estado no aplica</b>	<b>Incidencia donde se dio respuesta a la duplicada</b>
W2989	Z2988
A2990	Z2988
C3045	P3044
F3069	I3068
Z3114	G3113
K3120	E3119
R3176	L3175
X3186	B3185
R3198	I3197
B3239	W3238
X3262	Z3261
S3281	U3280
V3331	D3330

L3367	F3368
F3377	Z3376
Y3378	Z3376
Z3381	Z3380
I3447	D3448
H3456	R3457

## Encuesta de satisfacción

El sistema Kawak genera automáticamente al usuario la encuesta al recibir la respuesta correspondiente. En el periodo analizado 18 usuarios respondieron, obteniendo **7 excelente, 4 muy bueno, 1 bueno, 2 regular y 4 malo**, 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 **517** incidencias, **451** se respondieron en el tiempo reglamentario, es decir, el 87 % y el 13 % 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. De igual manera, capacitar sobre los diferentes medios que los usuarios tienen para instaurar una PQRS y realizar una

campaña de sensibilización de los diferentes medios dispuestos por la Institución.

2. Enviar un mensaje a través del correo Institucional a los funcionarios recordando el vencimiento de la incidencia.

**Asunto:**

*Último día para responder PQRS con ID-XXXX*

**Contenido del Mensaje:**

*Cordial saludo.*

*Solicitamos comedidamente nos colabore dando respuesta a la PQRS con **ID-XXXX** que vence los términos legales hoy.*

*Reiteramos la importancia de dar respuesta efectiva y oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por el respeto que merecen los diferentes grupos de interés, además el incumplimiento de la norma nos puede traer sanciones disciplinarias por parte de los entes de control.*

*Recuerde que es importante dar respuesta a la incidencia a través del módulo establecido en la [aplicación kawak](#) para que quede registrada y los entes de control puedan hacer trazabilidad de la gestión.*

*Agradezco su comprensión y oportuna colaboración.*

*Feliz día.*

*Si tiene inconvenientes con el ingreso a la aplicación por favor enviar un correo a [planeacion@elpoli.edu.co](mailto:planeacion@elpoli.edu.co) solicitando el soporte.*

3. Enviar un mensaje a través del correo Institucional informando a los funcionarios los días de retraso en la respuesta a la incidencia.

**Asunto:**

*Responder PQRS vencida con ID-XXXX*

**Contenido del Mensaje:**

*Cordial saludo.*

*Solicitamos comedidamente nos colabore dando respuesta a la PQRS con **ID-XXXX** que se encuentra con XXX días de vencida.*

*Reiteramos la importancia de dar respuesta efectiva y oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por el respeto que merecen los diferentes grupos de interés, además el incumplimiento de la norma nos puede traer sanciones disciplinarias por parte de los entes de control.*

*Recuerde que es importante dar respuesta a la incidencia a través del módulo establecido en la [aplicación kawak](#) para que quede registrada y los entes de control puedan hacer trazabilidad de la gestión.*

*Agradezco su comprensión y oportuna colaboración.*

*Feliz día.*

*Si tiene inconvenientes con el ingreso a la aplicación por favor enviar un correo a [planeacion@elpoli.edu.co](mailto:planeacion@elpoli.edu.co) solicitando el soporte.*

4. Realizar campaña a través del correo Institucional sobre la ley 1755 de 2015 enfatizando en los tiempos de respuesta.
5. Configuración del enlace de la Política de Protección de Datos.

6. Mensaje de otros medios para la instauración de PQRS que se puede visualizar al ingresar al sistema Te Oigo.

Este es el sistema de PQRS - Te Oigo, mediante el cual los usuarios pueden solicitar información o presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Además, la Institución pone a disposición de los usuarios otros canales para generar las solicitudes a través de los siguientes medios:

- Personalmente vía oral o por escrito, en la dependencia asignada para la recepción de las solicitudes (Coordinación de Archivo y Correspondencia; Bloque P56 - Oficina 101).
- Por medio de la línea telefónica 319 79 00.
- Enviando correspondencia física a la dirección: Carrera 48 # 7-151, El Poblado, Medellín.

7. Configuración del Directorio Institucional en el pie de página del Sistema PQRS - Te Oigo