



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 2019

### 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 2019.

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

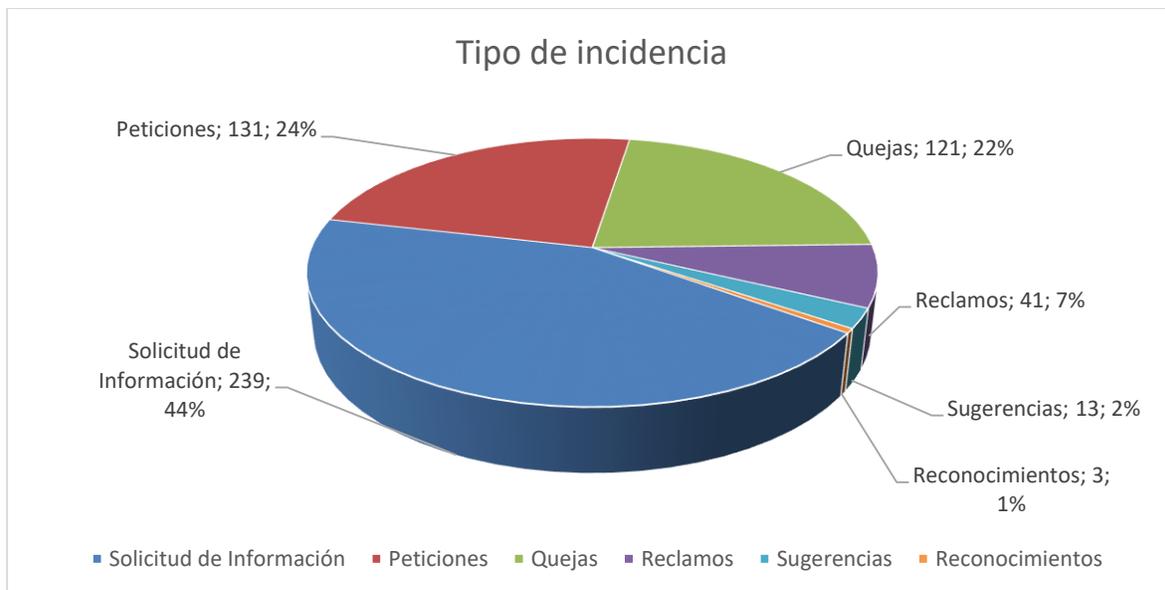
### Nivel de respuesta de las incidencias

En el periodo analizado se generaron en total **573** incidencias, de las cuales **548** incidencias se encuentran en estado "**Cerrada**" y **25** 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.



## 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 548

Tipo de solicitante		Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitud de información	Reconocimientos	Sugerencias
Estudiante	400	93	94	33	175	1	4
Empleados	13	5	6	-	-	1	1
Docente Vinculado	14	4	3	-	-	-	7
Docente de Cátedra	6	2	1	1	1	-	1
Graduado	27	6	6	3	12	-	-
Contratista	4	1	1	-	2	-	-
Proveedor	-	-	-	-	-	-	-
Público Externo	84	20	10	4	49	1	-

## Incidencias por Proceso Responsable

Proceso Responsable	Incidencias
Gestión de Estudiantes	189
Gestión Financiera	117
Gestión Curricular	117
Logística	29
Planificación	23
Bienestar Institucional	20
Tecnología de la Información	12
Gestión de Extensión	8
Gestión Humana	6
Comunicación Institucional	6
Docencia	6
Autoevaluación y Acreditación	3
Normativa y Legal	3
Gestión de Laboratorios	3
Gestión de Bibliotecas	3
Investigación e Innovación Tecnológica	2
Gestión Adquisiciones	1

## Término de que dispone 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

Unidad de Gestión	Incidencias Generadas	Respuestas a tiempo	Respuesta fuera del tiempo
Coordinación Admisiones y Programación Académica	186	169	17
Dirección Financiera	119	110	9
Facultad de Administración	38	31	7
Dirección de Servicios Generales	29	24	5
Facultad de Ingeniería	27	19	8
Oficina Asesora de Planeación	22	18	4
Dirección de Bienestar Institucional	22	19	3
Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte	15	13	2
Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	14	7	7
Coordinación Informática Corporativa	12	12	0
Dirección de Regionalización	8	4	4
Dirección de Gestión Humana	7	4	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	6	4	2
Coordinación Nuevas Tecnologías Educativas	6	5	1
Vicerrectoría de Docencia e Investigación	5	4	1
Dirección de Investigación y Posgrados	4	3	1
Facultad de Comunicación Audiovisual	4	1	3
Vicerrectoría de Extensión	4	4	0
Coordinación Autoevaluación Académica	3	2	1
Facultad de Ciencias Agrarias	3	2	1
Educación Continua	3	3	0
Coordinación Biblioteca	3	3	0

Coordinación Centro de Laboratorios	2	2	0
Coordinación Archivo y Correspondencia	1	1	0
Coordinación de Fomento Empresarial	1	1	0
Graduados	1	1	0
Secretaría General	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	1	1	0
Coordinación de Adquisiciones	1	0	1

### Temas más recurrentes en las incidencias

Causa	Cantidad
Pagos	43
Inscripciones	43
Descuentos	42
Automatrícula	36
Certificados y Soportes Académicos	28
Carnetización	25
Docentes	21
Horarios de Clase	20
Cancelación de materias	20
Servicios Bienestar	18
Grados	18
Becas	18
Otros	16
Notas	15
Consulta de Información	14
Matrículas	14
Funcionarios públicos	12
Devolución de dinero	12
Infraestructura	11
Homologaciones	11
Programas Académicos - Pregrados	10
Solicitud de Practicantes	10
Transferencias	9
Aulas físicas	8
Seguridad de la Institución	7

Aulas virtuales	7
Parqueaderos	6
Acceso a Bases de Datos	6
Reingresos	6
Acceso a Correo Institucional	6
Documentación y Soporte	6
Conectividad	4
Cancelación de semestre	4
Programas Académicos - Posgrados	3
No se ha obtenido respuesta	3
Educación Continúa	2
Aseo de las Instalaciones	2
Valor de la Matrícula	1
Cambio de Programa	1
Acceso a portal web	1
Centros Regionales	1
Solicitud de empleo	1
Seguridad y salud en el trabajo	1
Silla Vacía	1
Horarios de Atención al Usuario	1
Tarifas de Servicios	1
Calendario Académico	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>
H3982	Estudiante	Secretaría General	31
G3550	Estudiante	Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	25
G3942	Estudiante	Vicerrectoría de Docencia e Investigación	25
T3614	Público Externo	Dirección de Gestión Humana	23
M3927	Público Externo	Dirección de Gestión Humana	20
X3493	Estudiante	Facultad de Ingeniería	17
I3687	Estudiante	Facultad de Ingeniería	16
A3824	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	16
U4043	Estudiante	Dirección Financiera	16
D4026	Público Externo	Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte	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>
T3579	Estudiante	Dirección de Servicios Generales	97
C3583	Graduado	Oficina Asesora de Comunicaciones	27
O4033	Contratista	Dirección Financiera	23
B3575	Estudiante	Facultad de Administración	20
Z3822	Estudiante	Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	20
Z3897	Estudiante	Dirección de Servicios Generales	20
Q3581	Estudiante	Facultad de Administración	19
O3807	Estudiante	Dirección de Servicios Generales	17
O3966	Graduado	Oficina Asesora de Planeación	17
O3884	Empleados	Dirección de Regionalización	17
K3608	Estudiante	Facultad de Administración	16

Q3788	Estudiante	Dirección de Servicios Generales	15
K4044	Estudiante	Dirección Financiera	15
N3878	Estudiante	Dirección de Regionalización	15
Q3877	Estudiante	Dirección de Regionalización	15
Z3881	Estudiante	Dirección de Regionalización	15
Z3760	Estudiante	Dirección de Servicios Generales	14
L3670	Estudiante	Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	14
X3672	Estudiante	Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	14
K4046	Empleados	Dirección Financiera	14
B3509	Estudiante	Dirección de Bienestar Institucional	13
X3683	Estudiante	Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	13
C3865	Estudiante	Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte	13
L3705	Estudiante	Facultad de Ingeniería	12
Z3516	Público Externo	Dirección de Gestión Humana	11
L3916	Público Externo	Coordinación Admisiones y Programación Académica	11

**Tipo de Solicitud:  
Reclamos**

**(10 días hábiles para dar respuesta)**

<b>Código</b>	<b>Tipo de Solicitante</b>	<b>Unidad de Gestión</b>	<b>Días de gestión</b>
B4029	Estudiante	Dirección Financiera	18
D4034	Estudiante	Dirección Financiera	17
Q4042	Estudiante	Dirección Financiera	16
E4036	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	15
X3631	Estudiante	Facultad de Ciencias Agrarias	14
Y3887	Graduado	Oficina Asesora de Planeación	12
A3602	Estudiante	Oficina Asesora de Planeación	11
R3718	Estudiante	Facultad de Ingeniería	11

**Tipo de Solicitud:  
Solicitud de Información**

**(10 días hábiles para dar respuesta)**

Código	Tipo de Solicitante	Unidad de Gestión	Días de gestión
Z3827	Estudiante	Facultad de Administración	71
M3955	Contratista	Coordinación de Adquisiciones	24
H3544	Estudiante	Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	23
W4025	Graduado	Facultad de Administración	23
L4008	Estudiante	Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	20
C3808	Público Externo	Facultad de Ingeniería	18
C4040	Estudiante	Dirección de Bienestar Institucional	18
D4038	Estudiante	Dirección de Bienestar Institucional	18
D3900	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	16
Z4027	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	15
R4035	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	15
I3517	Graduado	Facultad de Administración	14
G3571	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	14
C3793	Estudiante	Coordinación Autoevaluación Académica	14
H3811	Público Externo	Facultad de Comunicación Audiovisual	14
B3988	Estudiante	Oficina Asesora de Planeación	14
U4031	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	14
F3905	Público Externo	Facultad de Ingeniería	14
Q4037	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	14
E4032	Estudiante	Facultad de Ingeniería	14
H3580	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	13
H3886	Público Externo	Dirección de Investigación y Posgrados	13
U4041	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	13
Q4021	Estudiante	Coordinación Nuevas Tecnologías Educativas	13
Z3664	Estudiante	Facultad de Comunicación Audiovisual	12
U3669	Público Externo	Facultad de Comunicación Audiovisual	12

G4030	Estudiante	Dirección Financiera	12
N3958	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	12
H3595	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	11
X3597	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	11
C3599	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	11
W3706	Estudiante	Facultad de Administración	11
U4045	Estudiante	Coordinación Admisiones y Programación Académica	11
J4047	Estudiante	Coordinación 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>
N3496	Estudiante	Facultad de Ingeniería	16
P3698	Docente	Oficina Asesora de Comunicaciones	18

## 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.

Incidencia en estado no aplica	Incidencia donde se dio respuesta a la duplicada
X3584	V3585
G3611	G3612
Y3637	F3636
R3586	S3592
O3587	H3590
Z3588	S3592
L3589	S3592
K3591	S3592
J3593	Z3594
R3726	S3727
G3791	R3791
J3843	V3842
J3882	N3878
G3919	A3918
O3975	J3926
Z3980	V3979
Z3999	J4005
W3874	Y3875
D4010	Q4009
M3879	Z3881
A3880	Z3881
F3582	Sin contenido para responder
B3532	Contenido publicitario SPAM
G3533	Contenido publicitario SPAM
V4039	Contenido publicitario SPAM

## Encuesta de satisfacción

El sistema Kawak genera automáticamente al usuario la encuesta al recibir la respuesta correspondiente. En el periodo analizado 6 usuarios respondieron, obteniendo **1 excelente, 1 muy bueno, 2 regular y 2 malo.**