



POLITÉCNICO COLOMBIANO

JAIME ISAZA CADAVID

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS

Fecha: 01 de enero al 31 de marzo de 2020

Kawak

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 2020.

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

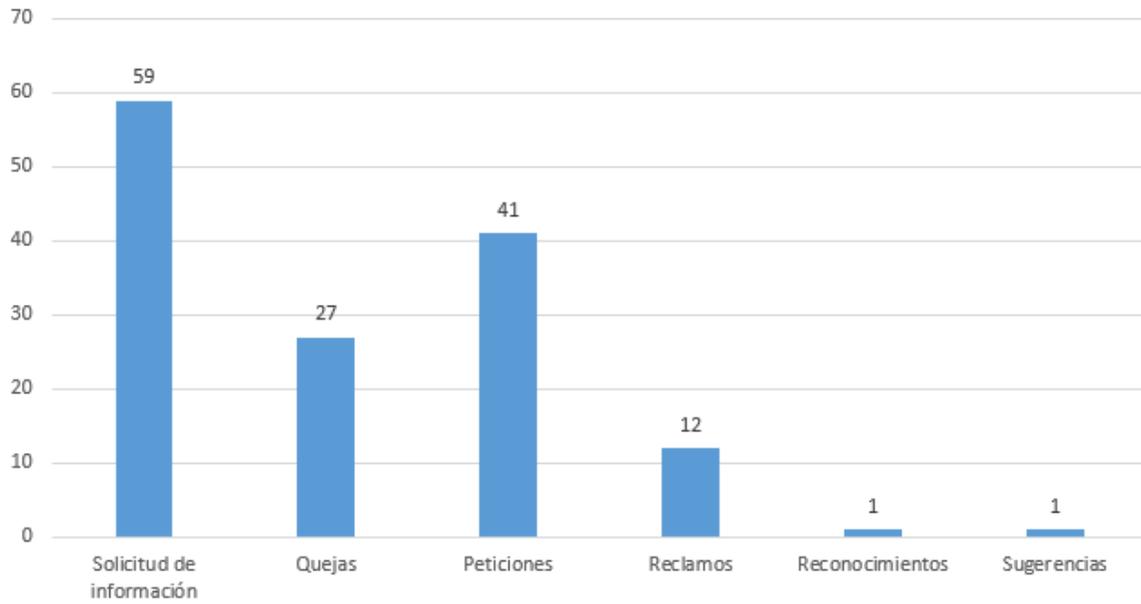
Nivel de respuesta de las incidencias

En el periodo analizado se generaron en total **141** incidencias, de las cuales **138** incidencias se encuentran en estado "**Cerrada**" y **3** en estado "**No Aplican**". Se entiende el estado No Aplican a las incidencias que fueron duplicadas por el usuario.

Tipo de incidencias

Entre las **141** incidencias recibidas en el periodo se clasifican de la siguiente manera: 59 Solicitud de información, **27** Quejas, **41** Peticiones, **12** Reclamos, **1** Reconocimiento y **1** Sugerencia.

Tipo de Solicitud



| Consolidado por tipo de incidencias | |
|-------------------------------------|-----|
| Solicitud de información | 59 |
| Quejas | 27 |
| Peticiones | 41 |
| Reclamos | 12 |
| Reconocimientos | 1 |
| Sugerencias | 1 |
| Total | 141 |

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 | | | | | 141 | | | | |
| Tipo de solicitante | | Peticiones | Quejas | Reclamos | Solicitud de información | Reconocimientos | Salida no conforme | Sugerencias | No Aplican (incidencias no aplican por duplicación del usuario). |
| Estudiante | 94 | 23 | 23 | 8 | 39 | - | - | 1 | |
| Empleados | 3 | 3 | - | - | - | - | - | - | |
| Docente Vinculado | 3 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | |
| Graduado | 9 | 2 | - | 2 | 5 | - | - | - | |
| Público Externo | 25 | 8 | 3 | 2 | 12 | - | - | - | |
| Proveedor | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | |
| Docente de Cátedra | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | |
| Contratista | 4 | 1 | - | - | 2 | 1 | - | - | |

Incidencias por Proceso Responsable

| Proceso Responsable | Incidencias |
|-------------------------|-------------|
| Gestión de Estudiantes | 50 |
| Gestión Financiera | 21 |
| Gestión Curricular | 20 |
| Logística | 15 |
| Bienestar Institucional | 9 |
| Planificación | 5 |
| Docencia | 5 |

| | |
|----------------------------|---|
| Gestión Humana | 3 |
| Gestión de Extensión | 3 |
| Comunicación Institucional | 3 |
| Normativa y Legal | 1 |
| Investigación e Innovación | 1 |

Incidencias recibidas por Unidades de Gestión

| Unidades de Gestión | Incidencias |
|---|-------------|
| Coordinación de Admisiones y Programación Académica | 53 |
| Dirección Financiera | 21 |
| Dirección de Servicios Generales | 15 |
| Vicerrectoría de Docencia e Investigación | 11 |
| Dirección de Bienestar Institucional | 9 |
| Oficina Asesora de Planeación | 5 |
| Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas | 4 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | 4 |
| Dirección de Gestión Humana | 3 |
| Dirección de Regionalización Académica | 3 |
| Facultad de Ingeniería | 3 |
| Coordinación de Nuevas Tecnologías Educativas | 2 |
| Vicerrectoría de Extensión | 2 |
| Facultad de Administración | 2 |
| Coordinación de Graduados | 1 |
| Dirección de Investigación y Posgrados | 1 |
| Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte | 1 |

Temas más recurrentes en las solicitudes

| Tema de la incidencia | Número de incidencias |
|------------------------------------|-----------------------|
| Automatricula | 21 |
| Devolución de dinero | 13 |
| Infraestructura | 13 |
| Certificados y Soportes Académicos | 8 |
| Inscripciones | 7 |
| Matrículas | 7 |
| Horarios de Clase | 6 |
| Servicios Bienestar | 6 |
| Carnetización | 5 |
| Docentes | 5 |
| Grados | 5 |
| Otros | 5 |
| Pagos | 5 |
| Becas | 4 |
| Cancelación de materias | 3 |
| Funcionarios públicos | 3 |
| Homologaciones | 3 |
| Aulas virtuales | 2 |
| Documentación y Soporte | 2 |
| Educación Continúa | 2 |
| Silla Vacía | 2 |
| Acceso a portal web | 1 |
| Horarios de Atención al Usuario | 1 |
| No se ha obtenido respuesta | 1 |
| Parqueaderos | 1 |
| Programas Académicos - Pregrados | 1 |
| Reingresos | 1 |
| Seguridad de la Institución | 1 |
| Solicitud de empleo | 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 | 21 |
| 1 | 20 |
| 2 | 14 |
| 3 | 13 |
| 4 | 21 |
| 5 | 5 |
| 6 | 6 |
| 7 | 10 |
| 8 | 5 |
| 9 | 1 |
| 10 | 4 |
| 11 | 4 |
| 13 | 1 |
| 14 | 3 |
| 15 | 3 |
| 16 | 1 |
| 17 | 1 |
| 22 | 1 |
| 37 | 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 | Días de gestión |
|--------|--|-------------------|---------------------|-----------------|
| R4165 | Facultad de Ingeniería | Quejas | Estudiante | 16 |
| A4191 | Facultad de Administración | Peticiones | Graduado | 17 |
| H4176 | Coordinación Admisiones y Programación Académica | Peticiones | Estudiante | 22 |
| C4087 | Coordinación Admisiones y Programación Académica | Peticiones | Estudiante | 37 |

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

| Proceso Responsable | Incidencias por fuera del tiempo |
|---|----------------------------------|
| Vicerrectoría de Docencia e Investigación | 4 |

Encuesta de satisfacción

No se obtuvieron respuestas en este reporte.

Conclusiones y Acciones de Mejora

De las **138** incidencias, **134** 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.