



POLITÉCNICO COLOMBIANO

JAIME ISAZA CADAVID

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS

Fecha: 01 de abril al 30 de junio de 2020

Mejoramiso

Objetivo:

Determinar cifras que nos permitan analizar e interpretar el comportamiento de las PQRS durante el periodo comprendido entre el 01 de abril 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.

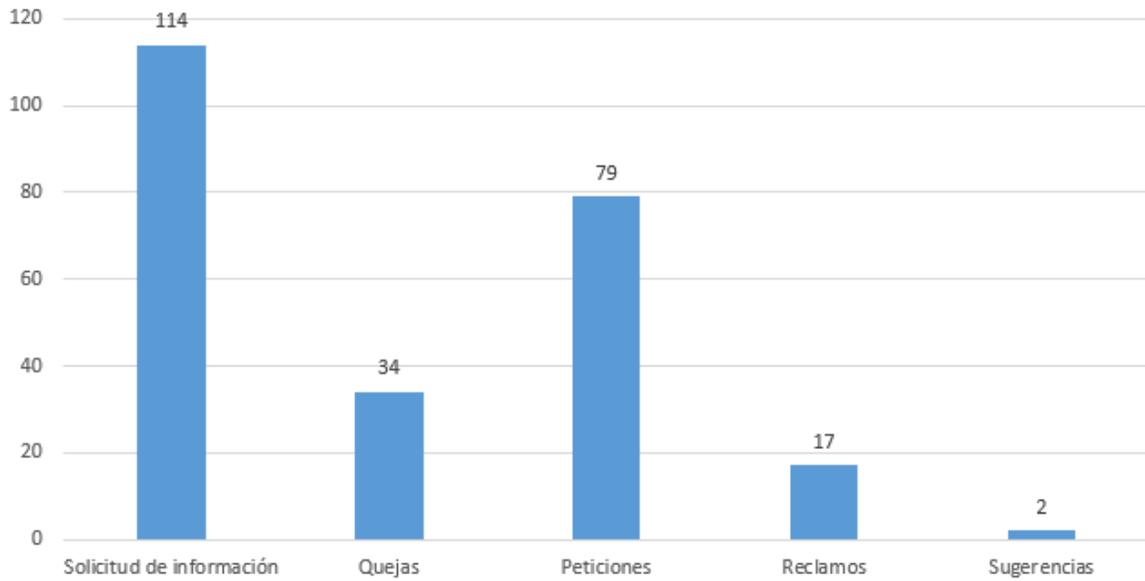
Nivel de respuesta de las incidencias

En el periodo analizado se generaron en total **246** incidencias, de las cuales **239** incidencias se encuentran en estado "**Respondida**" y **7** en estado "**no ha respondido**".

Tipo de incidencias

Entre las **246** incidencias recibidas en el periodo se clasifican de la siguiente manera: **114** Solicitud de información, **34** Quejas, **79** Peticiones, **17** Reclamos y **2** Sugerencia.

Tipo de Solicitud



Consolidado por tipo de incidencias	
Solicitud de información	114
Quejas	34
Peticiones	79
Reclamos	17
Sugerencias	2
Total	246

Incidencias por Proceso Responsable

Proceso Responsable	Incidencias
Docencia - Gestión Curricular	81
Docencia - Gestión Estudiantes	73
Financiera	58
Tecnología de Información	12
Bienestar Institucional	9
Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	4
Investigación e Innovación	3
Gestión Humana	2
Docencia - Gestión de Bibliotecas	1
Extensión - Proyección Social	1
Comunicación Institucional	1
Normativa y Legal	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
Certificados y Soportes Académicos	38
Devolución de Dinero	30
Inscripciones	28
Cancelación de Semestre	17
Certificados y Soportes Laborales	11
Consulta de Información	11
Descuentos	10
Reingresos	9
Becas y beneficios	9
Notas	9
Correo Institucional	8
Desarrollo de Asignaturas	8
Conectividad	8
Pagos	7
Presentación de Pruebas	7
Matrículas	6
Transferencias	4
Docentes	4
Acceso a Bases de Datos	3
Homologaciones	3
Cancelación de Materias	3
Documentación y Soporte	2
Aulas Virtuales	2
Calendario Académico	2
Programas Académicos - Pregrados	2
Servicios Bienestar	1
Proceso de Practicantes	1
Educación Continúa	1
No se ha obtenido respuesta	1

Grados	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	153
1	36
2	12
3	5
4	7
5	6
7	1
8	4
9	1
10	1
11	1
12	1
13	1
14	1
15	2
16	1
17	1
18	2
20	1

22	1
34	1
35	1
38	1
43	1
44	1
51	1
53	1
58	1

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

Código PQRS	Responsable Responder	Tipo de solicitud	Días de gestión
18208062	JOSÉ LEONARDO RAMIREZ ECHAVARRIA	Solicitudes	34
16606062	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Quejas	35
8927052	MARTA NUBIA ROJAS LOPEZ	Petición	43
7221052	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Reclamos	44
6219052	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Petición	38
4012052	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Quejas	53
2102052	LUIS GONZAGA MARTINEZ SIERRA	Quejas	58
523042	JOSÉ LEONARDO RAMIREZ ECHAVARRIA	Solicitudes	51

Encuesta de satisfacción

Conclusiones y Acciones de Mejora

De las **246** incidencias, **239** 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.