



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 2020

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 2020.

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

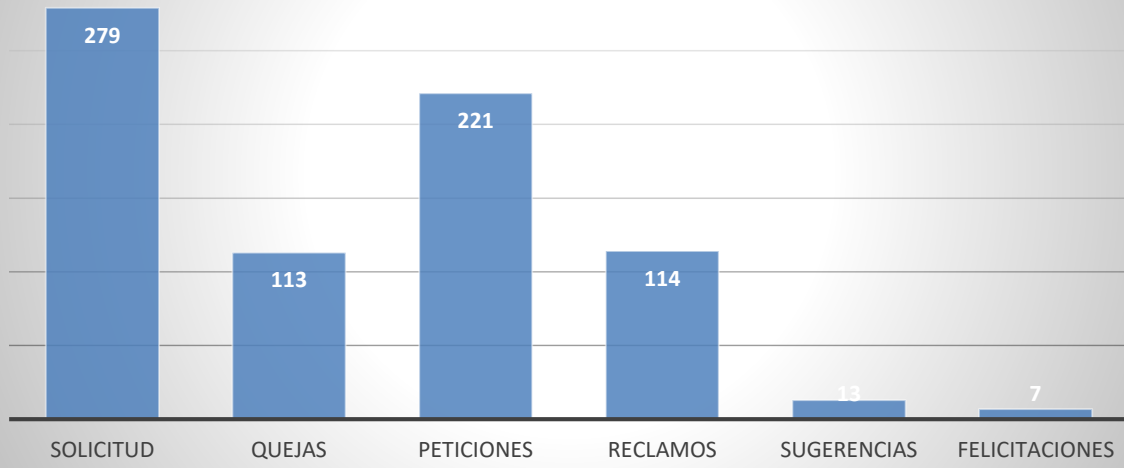
Nivel de respuesta de las incidencias

En el periodo analizado se generaron en total **747** incidencias, de las cuales **741** incidencias se encuentran en estado "**Respondida**" y **6** en estado "**Respondida y Evaluando Respuesta**".

Tipo de incidencias

Entre las **747** incidencias recibidas en el periodo se clasifican de la siguiente manera: **280** Solicitud de información, **114** Quejas, **223** Peticiones, **116** Reclamos, **13** Sugerencia y **8** Felicitaciones.

Tipo de Solicitud



Consolidado por tipo de incidencias	
Solicitud de información	279
Quejas	113
Peticiones	221
Reclamos	114
Sugerencias	13
Felicitaciones	7
Total	747

Incidencias por Proceso Responsable

Proceso Responsable	Incidencias
Docencia - Gestión Curricular	236
Financiera	269
Docencia - Gestión Estudiantes	149
Bienestar Institucional	21
Comunicación Institucional	21
Tecnología de Información	14
Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	8
Gestión Humana	7
Planificación	6
Investigación e Innovación	5
Normativa y Legal	3
Gestión Adquisiciones	3
Logística	2
Mejoramiento Continuo	2
Docencia - Gestión de Bibliotecas	1

Incidencias recibidas por Unidades de Gestión

Unidades de Gestión	Incidencias
Dirección Financiera	269
Coordinación de Admisiones y Programación Académica	149
Facultad de Administración	68
Facultad de Ingeniería	65
Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	29
Vicerrectoría de Docencia e Investigación	25
Dirección de Bienestar Institucional	21
Oficina Asesora de Comunicaciones	21
Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte	19

Facultad de Ciencias Agrarias	15
Coordinación de Informática Corporativa	14
Facultad de Comunicación Audiovisual	13
Dirección de Gestión Humana	7
Vicerrectoría de Extensión	6
Oficina Asesora de Planeación	5
Dirección de Investigación y Posgrados	5
Coordinación de Adquisiciones	3
Dirección de Servicios Generales	2
Dirección de Control Interno	2
Coordinación de Nuevas Tecnologías Educativas	2
Secretaría General	2
Rectoría	1
Coordinación de Graduados	1
Dirección de Cooperación Nacional e Internacional	1
Coordinación de Archivo y Correspondencia	1
Coordinación de Bibliotecas	1

Temas más recurrentes en las solicitudes

Tema de la incidencia	Número de incidencias
Pagos	182
Devolución de Dinero	86
Certificados y Soportes Académicos	64
Grados	57
Desarrollo de Asignaturas	47
Inscripciones	35
Becas y beneficios	24
Automatrícula	20
Presentación de Pruebas	17
Reingresos	14
Homologaciones	14

Matrículas	14
Cancelación de Semestre	13
Notas	13
Horarios de Clase	13
Docentes	12
Descuentos	12
Cancelación de Materias	11
Transferencias	11
Correo Institucional	11
Proceso de Practicantes	8
Consulta de Información	8
Carnetización	8
Certificados y Soportes Laborales	8
Acceso a Bases de Datos	7
Programas Académicos - Pregrados	7
Funcionarios Públicos	6
Otros	5
Educación Continúa	4
Aulas Virtuales	3
Silla Vacía	3
Infraestructura	2
Solicitud de Empleo	2
Horarios de Atención al Usuario	2
Contratación	1
Cambio de Programa	1
Documentación y Soporte	1
Conectividad	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	352
1	109
2	47
3	32
4	21
5	20
6	6
7	11
8	13
9	20
10	9
11	14
12	3
14	2
15	4
16	2
17	2
18	2
19	1
22	1
23	1
24	1
26	2
27	3
29	1
30	3
31	1

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

Solicitud	Proceso	Origen	Tipo	Solicitante	atraso	Responsable
1512	Normativa y Legal	Solicitudes	Reingresos	Estudiante	94	Luis Fernando Ballesteros Osorno
1491	Gestión Adquisiciones	Reclamos	Consulta de Información	Contratista	64	Sol Beatriz Marín Piedrahita
1451	Comunicación Institucional	Solicitudes	Grados	Estudiante	55	Maritza Alejandra Zapata Cardona
1316	Financiera	Reclamos	Pagos	Estudiante	50	Diego León Quiceno Calderón
1312	Financiera	Quejas	Devolución de Dinero	Público externo	50	Diego León Quiceno Calderón
1484	Docencia - Gestión Curricular	Sugerencia	Desarrollo de Asignaturas	Estudiante	49	María Janeth Cardona Torres
810	Planificación	Quejas	Carnetización	Estudiante	47	Jessica Milena Patiño Echavarría
1277	Financiera	Petición	Devolución de Dinero	Público externo	45	Diego León Quiceno Calderón
1319	Financiera	Petición	Devolución de Dinero	Estudiante	40	Diego León Quiceno Calderón
1475	Comunicación Institucional	Sugerencia	Consulta de Información	Empleado de la institución	39	Giovanni Figueroa Jiménez
1530	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Quejas	Solicitud de Empleo	Graduado	32	Nicolás Fernando Escobar Gallo
1440	Financiera	Solicitudes	Devolución de Dinero	Estudiante	28	Diego León Quiceno Calderón
1156	Docencia - Gestión Curricular	Petición	Homologaciones	Estudiante	28	Hernán Darío Osorio Cardona
731	Docencia - Gestión Curricular	Reclamos	Notas	Estudiante	27	Rodrigo Orlando Osorio Montoya

1455	Financiera	Solicitudes	Becas y beneficios	Estudiante	26	Diego León Quiceno Calderón
1465	Financiera	Reclamos	Devolución de Dinero	Público externo	25	Diego León Quiceno Calderón
1463	Financiera	Quejas	Devolución de Dinero	Estudiante	25	Diego León Quiceno Calderón
1043	Investigación e Innovación	Petición	Inscripciones	Público externo	23	Juan Camilo Álvarez Balvín
626	Docencia - Gestión Curricular	Petición	Inscripciones	Estudiante	22	Lina María Roldan Jaramillo
1131	Planificación	Solicitudes	Carnetización	Estudiante	21	Jessica Milena Patiño Echavarría
741	Docencia - Gestión Curricular	Solicitudes	Transferencias	Estudiante	20	Lina María Roldan Jaramillo
1483	Docencia - Gestión Estudiantes	Reclamos	Carnetización	Graduado	19	Jaime Alejandro Montoya Brand
1292	Docencia - Gestión Estudiantes	Quejas	Certificados y Soportes Académicos	Graduado	19	Jaime Alejandro Montoya Brand
1516	Financiera	Solicitudes	Pagos	Estudiante	15	Diego León Quiceno Calderón
1511	Docencia - Gestión Estudiantes	Reclamos	Grados	Graduado	14	Jaime Alejandro Montoya Brand
1531	Financiera	Quejas	Devolución de Dinero	Estudiante	13	Diego León Quiceno Calderón
1318	Bienestar Institucional	Solicitudes	Becas y beneficios	Estudiante	12	Cristina Gallego Correa
1487	Financiera	Petición	Descuentos	Estudiante	11	Diego León Quiceno Calderón
669	Gestión Humana	Solicitudes	Certificados y Soportes Laborales	Empleado de la institución	11	Carlos Eduardo Ortega Zapata
1541	Docencia - Gestión Estudiantes	Quejas	Certificados y Soportes Académicos	Graduado	10	Jaime Alejandro Montoya Brand

1185	Planificación	Reclamos	Carnetización	Graduado	10	Jessica Milena Patiño Echavarría
1247	Gestión Humana	Petición	Consulta de Información	Público externo	9	Carlos Mario Cardona Ríos
1565	Financiera	Solicitudes	Devolución de Dinero	Estudiante	7	Diego León Quiceno Calderón
1560	Financiera	Reclamos	Pagos	Estudiante	7	Diego León Quiceno Calderón
1552	Financiera	Quejas	Becas y beneficios	Estudiante	7	Diego León Quiceno Calderón
829	Docencia - Gestión Curricular	Solicitudes	Carnetización	Contratista	7	Francisco Javier Arias Vargas
826	Docencia - Gestión Curricular	Solicitudes	Cancelación de Semestre	Contratista	7	Francisco Javier Arias Vargas
1494	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Solicitudes	Devolución de Dinero	Estudiante	6	Diego Fernando Usme Mejía
1387	Logística	Solicitudes	Infraestructura	Público externo	6	Juan Carlos Gaviria Zapata
627	Docencia - Gestión Curricular	Solicitudes	Matrículas	Estudiante	4	Lucila María Jaramillo Gómez
1529	Financiera	Petición	Devolución de Dinero	Estudiante	3	Diego León Quiceno Calderón
628	Docencia - Gestión Curricular	Solicitudes	Homologaciones	Estudiante	3	José Leonardo Ramírez Echavarría
1539	Financiera	Petición	Devolución de Dinero	Público externo	2	Diego León Quiceno Calderón

Encuesta de satisfacción

Conclusiones y Acciones de Mejora

De las **747** incidencias, **744** se respondieron en el tiempo reglamentario, es decir, el 98 % y el 2 % 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.