



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 2021

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 2021.

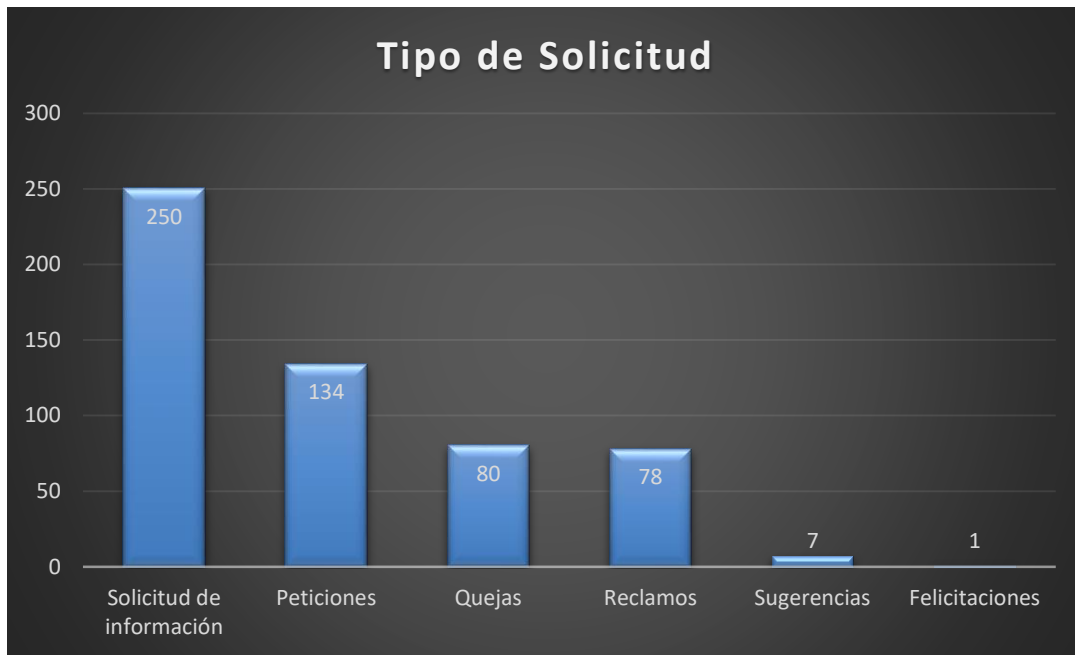
De este informe se deben derivar acciones correctivas que van en pro del fortalecimiento de gestión e imagen institucional.

Nivel de respuesta de las incidencias

En el periodo analizado se generaron en total **550** incidencias, de las cuales **530** incidencias se encuentran en estado "**Respondida**", **10** en estado "**No ha respondido pero dentro de los términos de tiempo de respuesta**" y **10** en estado "**No ha respondido y están fuera del tiempo legal de respuesta**".

Tipo de incidencias

Entre las **550** incidencias recibidas en el periodo se clasifican de la siguiente manera: **250** Solicitud de información, **134** Peticiones, **80** Quejas, **78** Reclamos, **7** Sugerencia y **1** Felicitaciones.



Consolidado por tipo de incidencias	
Solicitud de información	250
Peticiones	134
Quejas	80
Reclamos	78
Sugerencias	7
Felicidades	1
Total	550

Incidencias por Proceso Responsable

Proceso Responsable	Incidencias
Financiera	161
Docencia - Gestión Curricular	159
Docencia - Gestión Estudiantes	111
Bienestar Institucional	55
Planificación	19
Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	10
Gestión Humana	10
Comunicación Institucional	8
Tecnología de Información	5
Gestión Adquisiciones	4
Investigación e Innovación	3
Mejoramiento Continuo	2
Logística	2
Normativa y Legal	1

Incidencias recibidas por Unidades de Gestión

Unidades de Gestión	Incidencias
Dirección Financiera	161
Coordinación de Admisiones y Programación Académica	111
Facultad de Administración	59
Dirección de Bienestar Institucional	55
Facultad de Ingeniería	51
Oficina Asesora de Planeación	21
Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte	18
Dirección de Gestión Humana	14

Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	13
Facultad de Comunicación Audiovisual	9
Oficina Asesora de Comunicaciones	8
Vicerrectoría de Extensión	7
Coordinación de Informática Corporativa	5
Facultad de Ciencias Agrarias	4
Vicerrectoría de Docencia e Investigación	4
Dirección de Investigación y Posgrados	3
Coordinación de Graduados	2
Dirección de Servicios Generales	2
Coordinación de Nuevas Tecnologías Educativas	1
Dirección de Fomento Cultural	1
Secretaría General	1

Temas más recurrentes en las solicitudes

Tema de la incidencia	Número de incidencias
Devolución de Dinero	116
Becas y beneficios	66
Certificados y Soportes Académicos	64
Inscripciones	34
Grados	30
Pagos	27
Desarrollo de Asignaturas	24
Homologaciones	23
Automatricula	21
Certificados y Soportes Laborales	17
Carnetización	16
Proceso de Practicantes	14
Consulta de Información	14
Programas Académicos - Pregrados	9
Correo Institucional	8
Reingresos	7
Cancelación de Semestre	7

Notas	7
Funcionarios Públicos	6
Presentación de Pruebas	5
Horarios de Clase	5
Transferencias	4
Educación Continúa	4
Docentes	4
Acceso a Bases de Datos	3
Actualización de datos	2
Servicios Bienestar	2
Programas Académicos - Posgrados	2
Infraestructura	1
Aulas Físicas	1
Tarifas de Matrícula y Servicios	1
Cancelación de Materias	1
Solicitud de Empleo	1
Descuentos	1
Aulas Virtuales	1
Silla Vacía	1
Matrículas	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.

Los tiempos de respuesta de las PQRS se aumentan según lo descrito en el Decreto 491 de 2020.
Esta norma rige hasta superar la emergencia sanitaria.

- **Peticiones de documentos, 30 días hábiles**
- **Peticiones, 30 días hábiles**
- **Quejas, Reclamos y Sugerencias, 20 días hábiles**
- **Peticiones a autoridades en relación con materias a su cargo, 30 días hábiles**

* La ampliación de términos no aplica para la efectividad de derechos fundamentales.

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

Código	Tipo	Solicitante	Proceso	Responsable Responder	Tema	Tiempo de respuesta	Días de atraso
1026250121	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Pagos	82	62
1310180421	Solicitudes	Contratista	Gestión Adquisiciones	Cesar Augusto Carmona Toro	Certificados y Soportes Laborales	80	60
1354270421	Solicitudes	Estudiante	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Acceso a Bases de Datos	69	49
1140010321	Reclamos	Docente	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Funcionarios Públicos	68	48
1015050121	Quejas	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Grados	62	42
1112240221	Quejas	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	55	35
1449190521	Solicitudes	Contratista	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Consulta de Información	49	29
1039310121	Petición	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Alberto Antonio Mejía Jaramillo	Notas	58	28

1253230321	Quejas	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	47	27
1165030321	Quejas	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	47	27
1364300421	Quejas	Estudiante	Bienestar Institucional	Mauricio Caro Díaz	Becas y beneficios	46	26
1189110321	Reclamos	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Cartul Valerico Vargas Torres	Inscripciones	46	26
1456210521	Solicitudes	Contratista	Gestión Adquisiciones	Cesar Augusto Carmona Toro	Certificados y Soportes Laborales	45	25
1176090321	Solicitudes	Estudiante	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	42	22
1416110521	Solicitudes	Estudiante	Bienestar Institucional	Mauricio Caro Díaz	Becas y beneficios	36	16
1502030621	Reclamos	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	35	15
1499020621	Solicitudes	Graduado	Docencia - Gestión Estudiantes	Jaime Alejandro Montoya Brand	Certificados y Soportes Académicos	35	15
1497020621	Quejas	Graduado	Docencia - Gestión Estudiantes	Jaime Alejandro Montoya Brand	Certificados y Soportes Académicos	35	15
1495010621	Reclamos	Estudiante	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	35	15
1503030621	Solicitudes	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	35	15
1410100521	Reclamos	Graduado	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	35	15

1421120521	Quejas	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	34	14
1417110521	Quejas	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	34	14
1326210421	Solicitudes	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Rodrigo Orlando Osorio Montoya	Inscripciones	34	14
1320210421	Solicitudes	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Rodrigo Orlando Osorio Montoya	Programas Académicos - Pregrados	34	14
1362300421	Reclamos	Graduado	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	31	11
1055070221	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	30	10
1057080221	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	30	10
1058080221	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	30	10
1067090221	Quejas	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	30	10
1291090421	Petición	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Lina María Roldan Jaramillo	Cancelación de Semestre	39	9
1022200121	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	29	9
1027250121	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	29	9

1030250121	Reclamos	Público externo	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	29	9
1038310121	Quejas	Graduado	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	29	9
1041010221	Quejas	Público externo	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Certificados y Soportes Laborales	29	9
1044020221	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	29	9
1447190521	Solicitudes	Público externo	Bienestar Institucional	Mauricio Caro Díaz	Becas y beneficios	28	8
1292100421	Reclamos	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	28	8
1439180521	Solicitudes	Público externo	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Pagos	27	7
1191120321	Quejas	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	José Leonardo Ramírez Echavarría	Desarrollo de Asignaturas	27	7
1452200521	Solicitudes	Empleado	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Certificados y Soportes Laborales	26	6
1298140421	Reclamos	Público externo	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	26	6
1414100521	Petición	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Pagos	35	5
1337260421	Solicitudes	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Lina María Roldan Jaramillo	Cancelación de Semestre	25	5
1530110621	Solicitudes	Estudiante	Planificación	Jessica Milena Patiño Echavarría	Carnetización	23	3

1458220521	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	23	3
1462240521	Solicitudes	Estudiante	Bienestar Institucional	Mauricio Caro Díaz	Becas y beneficios	23	3
1208150321	Reclamos	Estudiante	Bienestar Institucional	Mauricio Caro Díaz	Presentación de Pruebas	23	3
1219150321	Quejas	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	José Leonardo Ramírez Echavarría	Desarrollo de Asignaturas	23	3
1463240521	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	22	2
1114240221	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Diego León Quiceno Calderón	Devolución de Dinero	22	2
1229170321	Solicitudes	Estudiante	Normativa y Legal	Luis Fernando Ballesteros Osorno	Consulta de Información	21	1
1232170321	Quejas	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	José Leonardo Ramírez Echavarría	Desarrollo de Asignaturas	21	1
1099190221	Solicitudes	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Lina María Roldan Jaramillo	Proceso de Practicantes	21	1

Conclusiones y Acciones de Mejora

De las **550** incidencias, **495** se respondieron en el tiempo reglamentario, es decir, **55** incidencias 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 por medio de campañas enviadas a los correos, publicación en página web y recordación de respuestas a las incidencias.***
2. ***Se sugiere realizar un análisis de las preguntas más frecuentes para actualizar el archivo que se tiene publicado en la página web.***
3. ***Se adicionará la sección de preguntas frecuentes a la sección del sistema Te Oigo - PQRS***

Anexo el reporte generado por el sistema