



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 2021

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 2021.

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

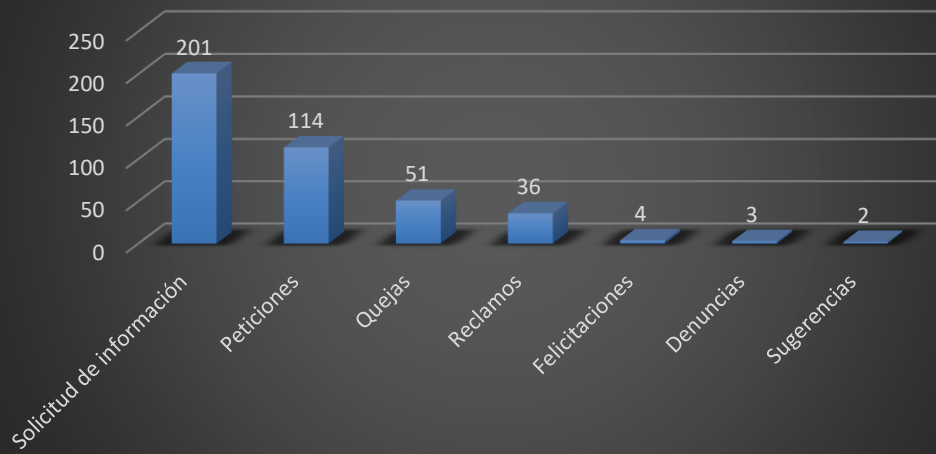
Nivel de respuesta de las incidencias

En el periodo analizado se generaron en total **411** incidencias y se encuentran en estado **"Respondida"**.

Tipo de incidencias

Entre las **411** incidencias recibidas en el periodo se clasifican de la siguiente manera: **201** Solicitud de información, **114** Peticiones, **51** Quejas, **36** Reclamos, **4** Felicitaciones, **3** Denuncias y **2** Sugerencia.

Tipo de solicitud



Consolidado por tipo de incidencias

Solicitud de información	201
Peticiones	114
Quejas	51
Reclamos	36
Felicitaciones	4
Denuncias	3
Sugerencias	2
Total	411

Tipo de Solicitante

Estudiante	274
Público externo	70
Graduado	40
Docente de cátedra	11
Empleado de la institución	8
Contratista	5
Docente	2
Proveedor	1

Incidencias por Proceso Responsable

Proceso Responsable	Incidencias
Docencia - Gestión Curricular	153
Financiera	88
Docencia - Gestión Estudiantes	67
Bienestar Institucional	27
Mejoramiento Continuo	25
Gestión Humana	11
Tecnología de Información	10
Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	10
Comunicación Institucional	6
Logística	5
Planificación	3
Normativa y Legal	3
Investigación e Innovación	2
Gestión Adquisiciones	1

Incidencias recibidas por Unidades de Gestión

Unidades de Gestión	Incidencias
Coordinación de Admisiones y Programación Académica	67
Dirección Financiera	88
Facultad de Administración	53
Facultad de Ingeniería	49
Dirección de Bienestar Institucional	24
Oficina Asesora de Planeación	22
Dirección de Gestión Humana	16
Facultad de Comunicación Audiovisual	12
Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte	12
Facultad de Ciencias Agrarias	11

Coordinación de Informática Corporativa	10
Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	10
Dirección de Servicios Generales	9
Oficina Asesora de Comunicaciones	6
Coordinación de Graduados	5
Educación Continua	4
Vicerrectoría de Docencia e Investigación	4
Secretaría General	3
Dirección de Investigación y Posgrados	2
Coordinación de Adquisiciones	1
Coordinación de Nuevas Tecnologías Educativas	1
Rectoría	1
Vicerrectoría de Extensión	1

Temas más recurrentes en las solicitudes

Tema de la incidencia	Incidencias
Devolución de Dinero	60
Becas y beneficios	33
Certificados y Soportes Académicos	35
Carnetización	26
Desarrollo de Asignaturas	21
Programas Académicos - Pregrados	17
Inscripciones	13
Homologaciones	13
Notas	14
Grados	12
Acceso a Aplicaciones	11
Certificados y Soportes Laborales	11
Pagos	10
Proceso de Practicantes	10
Horarios de Clase	9
Automatrícula	8

Cancelación de Semestre	7
Docentes	5
Reingresos	7
Actualización de datos	7
Funcionarios Públicos	7
Consulta de Información	7
Correo Institucional	4
Matrículas	4
Transferencias	3
Solicitud de Empleo	3
Presentación de Pruebas	1
Infraestructura	2
Contratación	2
Conectividad	2
Descuentos	2
Irregularidades administrativas	2
Seguridad de la Institución	2
Educación Continúa	1
Diplomas	1
Aulas Virtuales	1
Anomalías contables	1
Silla Vacía	1
No se ha obtenido respuesta	1
Centros Regionales	1
Programas Académicos - Posgrados	1
Cancelación de Materias	1
Eventos	1
Otros	1
Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Acceso a Instalaciones	1
Servicios Bienestar	1
Horarios de Atención al Usuario	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	Origen	Solicitante	Proceso	Responsable	Tipo	Tiempo de respuesta (Días hábiles)	Días hábiles atraso
1706200821	Petición	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	MARINA ISABEL MARIN TEJADA	Pagos	172	142
1840041021	Reclamos	Estudiante	Investigación e Innovación	JUAN CAMILO ALVAREZ BALVIN	Programas Académicos - Posgrados	131	111

1607190721	Solicitudes	Graduado	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	127	107
1790140921	Quejas	Contratista	Logística	JUAN CARLOS GAVIRIA ZAPATA	Seguridad de la Institución	126	106
1629250721	Quejas	Graduado	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	122	102
1643270721	Solicitudes	Graduado	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	120	100
1665030821	Quejas	Estudiante	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	114	94
1678060821	Solicitudes	Estudiante	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	108	88
1676050821	Solicitudes	Graduado	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	108	88
1696170821	Reclamos	Graduado	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	99	79
1691120821	Solicitudes	Graduado	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	99	79
1714240821	Solicitudes	Estudiante	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	91	71
1709230821	Quejas	Graduado	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	91	71
1737310821	Quejas	Graduado	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	85	65
1739310821	Solicitudes	Estudiante	Financiera	ANDRES FELIPE MEJIA RESTREPO	Pagos	84	64

1775090921	Reclamos	Estudiante	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	76	56
1794150921	Reclamos	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	74	54
1793150921	Reclamos	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	74	54
1921031121	Quejas	Público externo	Logística	CRISTHER PAMELA ESCOBAR GUZMAN	Conectividad	71	51
1805200921	Reclamos	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	70	50
1814220921	Solicitudes	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	68	48
1811210921	Reclamos	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	68	48
1751020921	Solicitudes	Público externo	Normativa y Legal	TATIANA SALAZAR MARULANDA	Consulta de Información	67	47
1772090921	Petición	Estudiante	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	76	46
1928081121	Solicitudes	Estudiante	Bienestar Institucional	MANDEL ANDREA MORALES OSPINA	Becas y beneficios	64	44
1796160921	Petición	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	74	44
1822240921	Solicitudes	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	63	43

1898231021	Quejas	Estudiante	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	DIEGO FERNANDO USME MEJIA	Pagos	61	41
1631260721	Solicitudes	Público externo	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	LUIS GONZAGA MARTINEZ SIERRA	Contratación	61	41
1797160921	Petición	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	70	40
1795150921	Petición	Estudiante	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	70	40
1774090921	Solicitudes	Público externo	Normativa y Legal	TATIANA SALAZAR MARULANDA	Otros	60	40
1952261121	Solicitudes	Estudiante	Bienestar Institucional	MANDEL ANDREA MORALES OSPINA	Becas y beneficios	58	38
1949251121	Quejas	Estudiante	Bienestar Institucional	MANDEL ANDREA MORALES OSPINA	Becas y beneficios	58	38
1834300921	Reclamos	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	54	34
1853071021	Solicitudes	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Becas y beneficios	53	33
1852061021	Quejas	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Becas y beneficios	53	33
1826280921	Solicitudes	Estudiante	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	50	30
1950261121	Petición	Docente de cátedra	Gestión Humana	YOLANDA MARÍA HENA O PEÑA	Certificados y Soportes Laborales	59	29

1857071021	Quejas	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	49	29
1856071021	Reclamos	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	49	29
1685100821	Quejas	Estudiante	Tecnología de Información	GLORIA ELENA HENAO LOPERA	Conectividad	49	29
1959021221	Solicitudes	Proveedor	Planificación	MARIA ISABEL GOMEZ DAVID	Infraestructura	46	26
1881151021	Solicitudes	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	40	20
1884191021	Quejas	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	40	20
1883191021	Quejas	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	40	20
1874131021	Reclamos	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	40	20
1843051021	Petición	Graduado	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	50	20
1825280921	Petición	Graduado	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	50	20
1958301121	Petición	Público externo	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Contratación	46	16
1858071021	Petición	Graduado	Mejoramiento Continuo	JOHN JAIRO CORDOBA PARRA	Carnetización	45	15
1972141221	Quejas	Público externo	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	34	14

1911261021	Solicitudes	Público externo	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Pagos	34	14
1964071221	Petición	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	41	11
1861111021	Solicitudes	Estudiante	Docencia - Gestión Estudiantes	JAIME ALEJANDRO MONTOYA BRAND	Certificados y Soportes Académicos	29	9
1819230921	Solicitudes	Docente de cátedra	Tecnología de Información	GLORIA ELENA HENAO LOPERA	Actualización de datos	29	9
1702180821	Quejas	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	28	8
1698170821	Quejas	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	28	8
1700170821	Solicitudes	Público externo	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Funcionarios Públicos	28	8
1975151221	Solicitudes	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	NANCY PATRICIA CEBALLOS ATEHORTUA	Programas Académicos - Pregrados	27	7
1869121021	Quejas	Estudiante	Normativa y Legal	TATIANA SALAZAR MARULANDA	Centros Regionales	27	7
1597140721	Solicitudes	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	ALBERTO ANTONIO MEJÍA JARAMILLO	Certificados y Soportes Académicos	27	7
1595130721	Reclamos	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	CARTUL VALERICO VARGAS TORRES	Inscripciones	27	7
1976151221	Reclamos	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	25	5

1925041121	Solicitudes	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	24	4
1920021121	Reclamos	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	24	4
1901251021	Petición	Empleado de la institución	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	34	4
1735310821	Solicitudes	Público externo	Gestión Humana	CARLOS EDUARDO ORTEGA ZAPATA	Certificados y Soportes Laborales	22	2
1610210721	Reclamos	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	22	2
1745010921	Solicitudes	Estudiante	Bienestar Institucional	MAURICIO CARO DIAZ	Presentación de Pruebas	21	1
1707210821	Sugerencia	Público externo	Planificación	OLGA LUCIA LLANO YEPES	Consulta de Información	21	1
1625230721	Solicitudes	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	21	1
1615220721	Solicitudes	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Becas y beneficios	21	1
1611220721	Quejas	Estudiante	Financiera	DIEGO LEON QUICENO CALDERON	Devolución de Dinero	21	1

Conclusiones y Acciones de Mejora

De las **411** incidencias, **337** se respondieron en el tiempo reglamentario, es decir, **74** 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.***