



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 2022

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 2022.

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 **315** incidencias, de las cuales **todas las incidencias** se encuentran en estado "**Respondida**".

Tipo de incidencias

Entre las **315** incidencias recibidas en el periodo se clasifican de la siguiente manera: **106** Solicitud de información, **87** Peticiones, **69** Quejas, **33** Reclamos, **13** Sugerencia, **6** Denuncias y **1** Felicitación.

Consolidado por tipo de incidencias	
Solicitud de información	106
Peticiones	87
Quejas	69
Reclamos	33
Sugerencias	13
Denuncias	6
Felicitaciones	1
Total	315

Incidencias por Proceso Responsable

Proceso Responsable	Incidencias
Docencia - Gestión Curricular	96
Docencia - Gestión Estudiantes	92
Financiera	61
Bienestar Institucional	16
Logística	14
Gestión Humana	8
Tecnología de Información	6
Mejoramiento Continuo	6
Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	5
Extensión - Proyección Social	4
Docencia - Gestión de Bibliotecas	2
Comunicación Institucional	2
Investigación e Innovación	1
Gestión Adquisiciones	1
Normativa y Legal	1

Temas más recurrentes en las solicitudes

Tipo de PQRS:	Incidencias
Acceso a Aplicaciones	41
Devolución de Dinero	39
Pagos	17
Certificados y Soportes Académicos	16
Inscripciones	15
Becas y beneficios	14
Proceso de Practicantes	11
Infraestructura	11
Cancelación de Materias	8
Certificados y Soportes Laborales	8
Consulta de Información	8
Reingresos	8
Automatricula	8

Cancelación de Semestre	7
Docentes	7
Desarrollo de Asignaturas	7
Carnetización	7
Actualización de datos	5
Diplomas	5
Funcionarios Públicos	5
Horarios de Atención al Usuario	5
Homologaciones	4
Descuentos	4
Correo Institucional	4
Irregularidades administrativas	4
Horarios de Clase	4
Matrículas	4
Grados	4
Otros	4
Transferencias	4
Eventos	3
Educación Continúa	3
Aulas Físicas	3
Acceso a Instalaciones	2
Seguridad de la Institución	2
Aseo de las Instalaciones	2
No adelantar las investigaciones disciplinarias	2
Notas	2
Contratación	2
Programas Académicos - Pregrados	2
Aulas Virtuales	1
Servicios Bienestar	1
Presentación de Pruebas	1
Programas Académicos - Posgrados	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	Tema	Responsable Responder	Detección	Respuesta	Respuesta	Días atraso
2264270522	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	31/05/2022	1/07/2022	21	1
2098220222	Quejas	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Otros	María Janeth Cardona Torres	23/02/2022	25/03/2022	21	1

2009170122	Quejas	Público externo	Gestión Humana	Horarios de Atención al Usuario	Yolanda María Henao Peña	26/01/2022	24/02/2022	21	1
2195050422	Quejas	Docente	Docencia - Gestión Curricular	Horarios de Atención al Usuario	José Santiago Correa Cortes	5/04/2022	9/05/2022	22	2
2240030522	Quejas	Estudiante	Bienestar Institucional	Funcionarios Públicos	Mandel Andrea Morales Ospina	4/05/2022	9/06/2022	25	5
2026230122	Solicitudes	Estudiante	Bienestar Institucional	Becas y beneficios	Mandel Andrea Morales Ospina	26/01/2022	23/03/2022	39	9
2120030322	Solicitudes	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Consulta de Información	Wilson Andrés Molina Velásquez	4/03/2022	4/05/2022	40	10
2118020322	Sugerencia	Público externo	Gestión Humana	Funcionarios Públicos	Yolanda María Henao Peña	2/03/2022	6/05/2022	44	14
2212180422	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/04/2022	1/07/2022	49	19
2166230322	Solicitudes	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Pagos	Rodrigo Orlando Osorio Montoya	24/03/2022	8/06/2022	51	21
2103230222	Solicitudes	Docente de cátedra	Gestión Humana	Certificados y Soportes Laborales	Yolanda María Henao Peña	23/02/2022	23/05/2022	60	30
2107250222	Sugerencia	Docente	Logística	Consulta de Información	Adriana Portocarrero Rengifo	28/02/2022	28/06/2022	80	60
2038260122	Reclamos	Contratista	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Contratación	Cesar Iván Navarro Criado	27/01/2022	7/06/2022	89	69

Solicitudes trasladadas a otras entidades

Durante el periodo analizado no se presentaron solicitudes para traslado a otras entidades.

Solicitudes en la que se negó acceso a la información

Durante el periodo analizado no se presentaron solicitudes de información negadas.

Conclusiones y Acciones de Mejora

De las **315** incidencias, **302** se respondieron en el tiempo reglamentario; es decir, **13 incidencias** estuvieron fuera del límite de tiempo reglamentario.

La Oficina Asesora de Comunicaciones -dependencia responsable de realizar el direccionamiento de las PQRS- realiza 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.***

Anexo el reporte generado por el sistema