



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD

Fecha: 01 de julio al 31 de diciembre de 2022

Objetivo:

Determinar cifras que nos permitan analizar e interpretar el comportamiento de las PQRSD durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de dic de 2022.

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

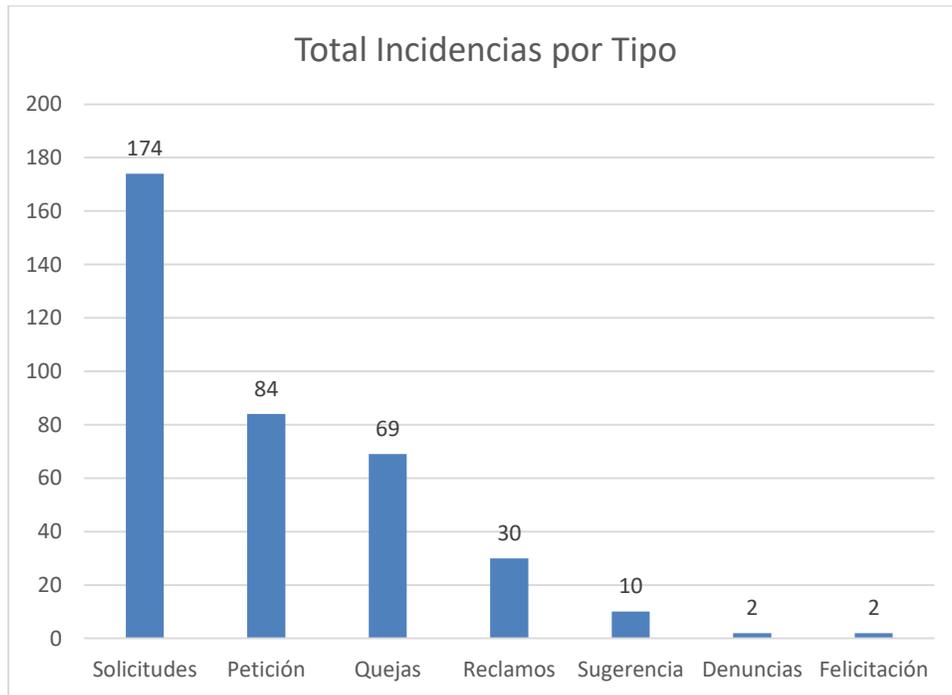
Nivel de respuesta de las incidencias

En el periodo analizado se generaron en total **371** incidencias, de las cuales **todas las incidencias** se encuentran en estado "**Respondida**".

Tipo de incidencias

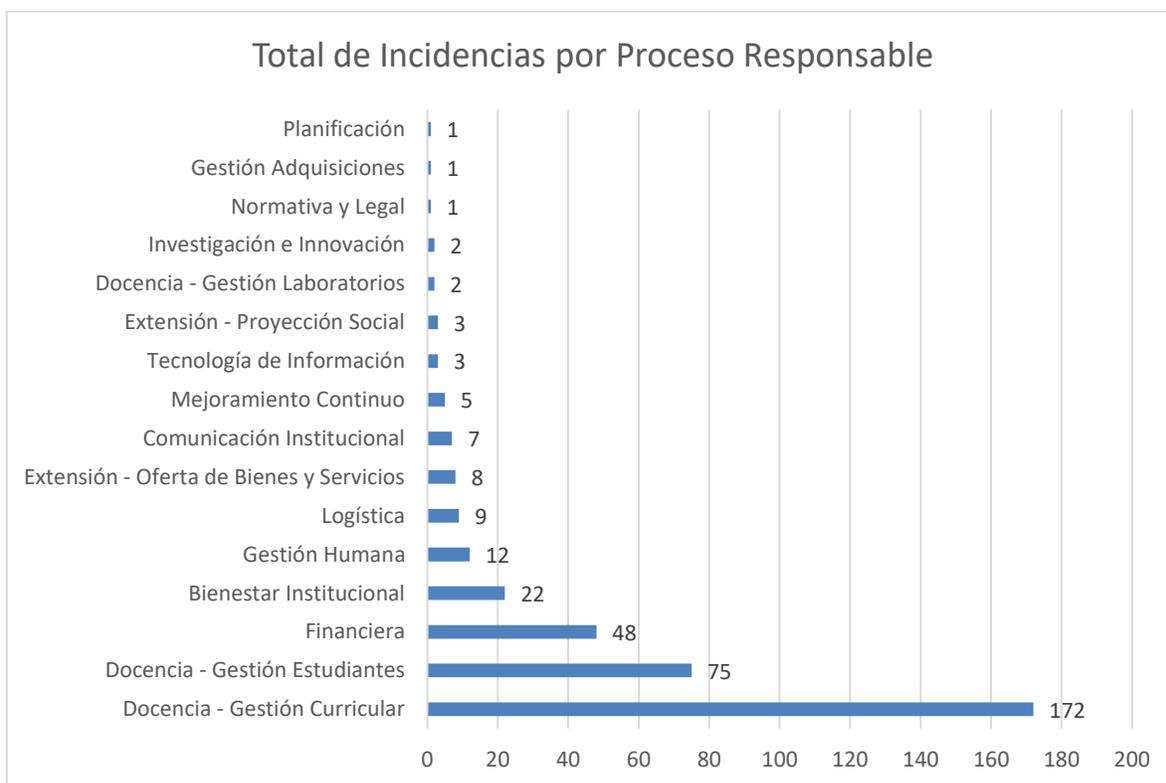
Entre las **371** incidencias recibidas en el periodo se clasifican de la siguiente manera: **174** Solicitud de información, **84** Peticiones, **69** Quejas, **30** Reclamos, **10** Sugerencia, **2** Denuncias y **2** Felicitación.

Tipo	Frecuencia
Solicitudes	174
Petición	84
Quejas	69
Reclamos	30
Sugerencia	10
Denuncias	2
Felicitación	2
Total	371



Frecuencia de las incidencias por proceso responsable de dar la respuesta:

Proceso Responsable	Frecuencia
Docencia - Gestión Curricular	172
Docencia - Gestión Estudiantes	75
Financiera	48
Bienestar Institucional	22
Gestión Humana	12
Logística	9
Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	8
Comunicación Institucional	7
Mejoramiento Continuo	5
Tecnología de Información	3
Extensión - Proyección Social	3
Docencia - Gestión Laboratorios	2
Investigación e Innovación	2
Normativa y Legal	1
Gestión Adquisiciones	1
Planificación	1
Total	371

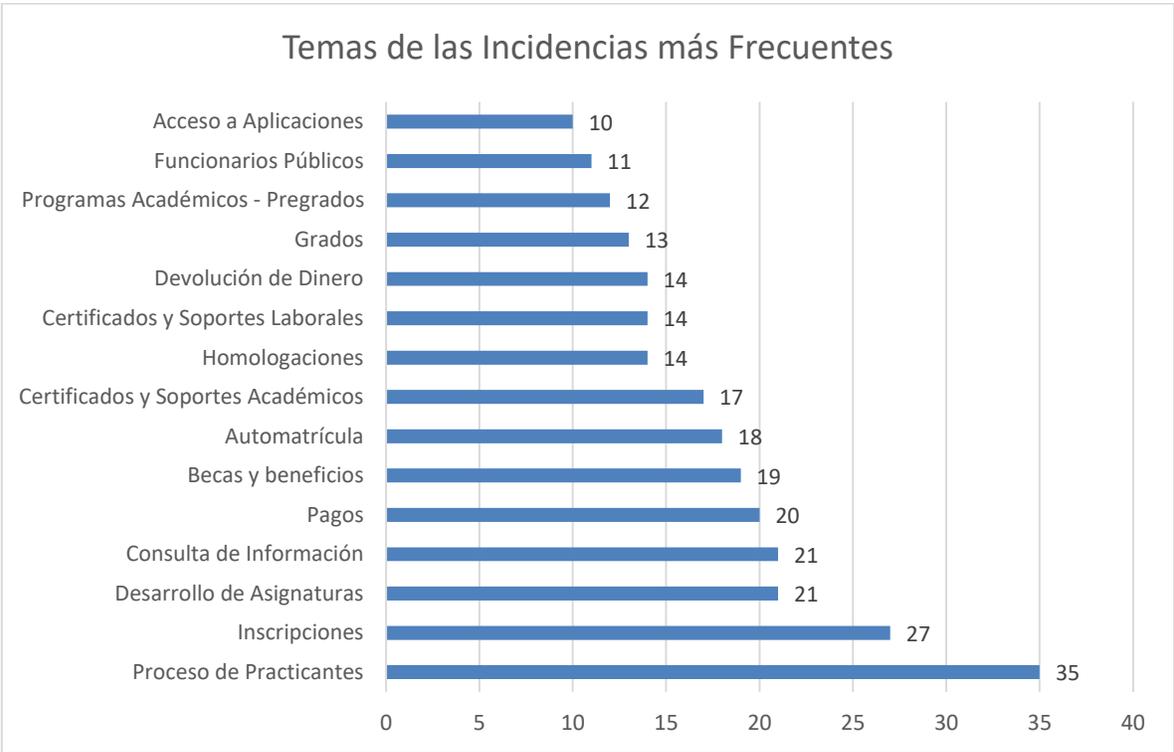


Temas más frecuentes en las solicitudes

Tema de la Incidencia	Frecuencia
Proceso de Practicantes	35
Inscripciones	27
Desarrollo de Asignaturas	21
Consulta de Información	21
Pagos	20
Becas y beneficios	19
Automatricula	18
Certificados y Soportes Académicos	17
Homologaciones	14
Certificados y Soportes Laborales	14
Devolución de Dinero	14
Grados	13
Programas Académicos - Pregrados	12
Funcionarios Públicos	11
Acceso a Aplicaciones	10
Reingresos	7
Solicitud de Empleo	6
Diplomas	6
Horarios de Clase	6
Notas	6
Transferencias	6
Presentación de Pruebas	5
Actualización de datos	5
Carnetización	5
Cancelación de Semestre	5
Tarifas de Matrícula y Servicios	4
Docentes	4
Eventos	4
Correo Institucional	4
Cancelación de Materias	3
Servicios Bienestar	3
Educación Continúa	3
Parqueaderos - Pico y Placa	3
Silla Vacía	3
Infraestructura	3
Descuentos	2
Verificación de Títulos	2
Horarios de Atención al Usuario	2
Aulas Físicas	2
Aseo de las Instalaciones	1

Conflicto de interés	1
Seguridad de la Institución	1
Programas Académicos - Posgrados	1
Portal Web	1
Irregularidades administrativas	1
Total	371

En la siguiente gráfica se evidencian los temas que tienen una frecuencia de más de 10 incidencias en el periodo analizado, de aquí se parte para revisar y mejorar los procesos:



En la siguiente tabla se especifican las incidencias de tipo reclamo y su frecuencia:

Tema	Reclamos
Devolución de Dinero	4
Homologaciones	3
Becas y beneficios	3
Automatrícula	2
Inscripciones	2
Notas	2
Transferencias	2
Pagos	1
Correo Institucional	1
Reingresos	1
Silla Vacía	1
Desarrollo de Asignaturas	1
Acceso a Aplicaciones	1
Proceso de Practicantes	1
Certificados y Soportes	1
Laborales	
Carnetización	1
Horarios de Clase	1
Eventos	1
Grados	1
Total reclamos	30

En la siguiente tabla se especifican las incidencias de tipo queja y su frecuencia:

Tema	Quejas
Desarrollo de Asignaturas	17
Funcionarios Públicos	6
Becas y beneficios	4
Pagos	4
Devolución de Dinero	4
Proceso de Practicantes	3
Parqueaderos - Pico y Placa	3
Automatrícula	3
Acceso a Aplicaciones	3
Carnetización	2
Certificados y Soportes Laborales	2
Horarios de Atención al Usuario	2
Infraestructura	2
Grados	2
Portal Web	1
Servicios Bienestar	1
Descuentos	1
Cancelación de Materias	1
Aseo de las Instalaciones	1
Horarios de Clase	1
Presentación de Pruebas	1
Docentes	1
Programas Académicos - Pregrados	1
Notas	1
Homologaciones	1
Eventos	1
Total quejas	69

Término de que disponen la Institución para dar respuesta a las PQRSD

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.

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

Retraso	Código	Tipo	Solicitante	Tema	Responsable
54	3175	Solicitudes	Público externo	Consulta de Información	María Dioni Medina Muñoz
49	3202	Solicitudes	Docente	Aulas Físicas	Mauricio Caro Díaz
49	3199	Quejas	Estudiante	Parqueaderos - Pico y Placa	Mauricio Caro Díaz
45	3247	Quejas	Estudiante	Parqueaderos - Pico y Placa	Mauricio Caro Díaz
42	3156	Solicitudes	Estudiante	Automatrícula	Luz Adriana Díaz Mateus
39	3165	Quejas	Estudiante	Automatrícula	Luz Adriana Díaz Mateus
36	3186	Petición	Público externo	Certificados y Soportes Laborales	María Dioni Medina Muñoz
30	3121	Quejas	Público externo	Programas Académicos - Pregrados	Giovanni Figueroa Jiménez
29	3124	Solicitudes	Público externo	Proceso de Practicantes	Oswaldo Juan Plata Pineda
25	3146	Quejas	Estudiante	Docentes	Luz Adriana Díaz Mateus

23	3550	Solicitudes	Público externo	Programas Académicos - Posgrados	Luzman Alonso Petro Salgado
20	3471	Solicitudes	Público externo	Consulta de Información	Lina María Duque Duque
19	3157	Petición	Público externo	Consulta de Información	Oswaldo Juan Plata Pineda
18	3369	Solicitudes	Público externo	Consulta de Información	Cesar Iván Navarro Criado
18	3181	Quejas	Estudiante	Desarrollo de Asignaturas	Oswaldo Juan Plata Pineda
17	3108	Petición	Estudiante	Cancelación de Semestre	Adriana Xiomara Reyes Gamboa
17	3107	Petición	Estudiante	Certificados y Soportes Académicos	Adriana Xiomara Reyes Gamboa
16	3116	Petición	Estudiante	Docentes	Adriana Xiomara Reyes Gamboa
15	3612	Reclamos	Graduado	Correo Institucional	Hernando Delgado Rosas
15	3478	Reclamos	Público externo	Acceso a Aplicaciones	John Jairo Córdoba Parra
15	3476	Reclamos	Empleado	Eventos	Giovanni Figueroa Jiménez
15	3140	Reclamos	Estudiante	Transferencias	Adriana Xiomara Reyes Gamboa
14	3047	Petición	Empleado	Funcionarios Públicos	María Dioni Medina Muñoz
13	3403	Solicitudes	Público externo	Programas Académicos - Pregrados	Oswaldo Juan Plata Pineda
12	3544	Solicitudes	Público externo	Becas y beneficios	Gloria Lucía Bustamante Hoyos
12	3543	Solicitudes	Público externo	Becas y beneficios	Gloria Lucía Bustamante Hoyos
11	3442	Petición	Estudiante	Funcionarios Públicos	María Dioni Medina Muñoz
11	3405	Solicitudes	Público externo	Consulta de Información	Mauricio Caro Díaz
11	3377	Solicitudes	Estudiante	Acceso a Aplicaciones	José Javier Rodríguez Hoyos
11	3210	Quejas	Estudiante	Becas y beneficios	Gloria Lucía Bustamante Hoyos
11	3207	Solicitudes	Público externo	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar
11	3200	Solicitudes	Estudiante	Becas y beneficios	Gloria Lucía Bustamante Hoyos
11	3196	Solicitudes	Estudiante	Becas y beneficios	Gloria Lucía Bustamante Hoyos
11	3162	Quejas	Estudiante	Automatrícula	Adriana Xiomara Reyes Gamboa
11	3112	Quejas	Estudiante	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar
11	3034	Solicitudes	Público externo	Proceso de Practicantes	Uriel Darío Trujillo Puerta
10	3410	Quejas	Estudiante	Infraestructura	Mauricio Caro Díaz
10	3118	Solicitudes	Público externo	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar

9	3038	Solicitudes	Público externo	Docentes	María Dioni Medina Muñoz
8	3546	Reclamos	Estudiante	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar
8	3542	Reclamos	Estudiante	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar
8	3537	Quejas	Estudiante	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar
8	3536	Quejas	Estudiante	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar
8	3170	Quejas	Estudiante	Horarios de Clase	Adriana Xiomara Reyes Gamboa
8	3169	Sugerencia	Estudiante	Programas Académicos - Pregrados	Adriana Xiomara Reyes Gamboa
8	3167	Solicitudes	Público externo	Programas Académicos - Pregrados	Adriana Xiomara Reyes Gamboa
8	3117	Quejas	Empleado	Aseo de las Instalaciones	Mauricio Caro Díaz
7	3509	Quejas	Estudiante	Carnetización	Giovanni Figueroa Jiménez
7	3242	Solicitudes	Estudiante	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar
7	3086	Solicitudes	Estudiante	Becas y beneficios	Claudia Cristina Vanegas Escobar
7	3078	Petición	Contratista	Certificados y Soportes Laborales	Cesar Augusto Carmona Toro
6	3511	Quejas	Docente	Funcionarios Públicos	María Dioni Medina Muñoz
6	3453	Solicitudes	Público externo	Proceso de Practicantes	Oswaldo Juan Plata Pineda
6	3110	Petición	Proveedor	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar
6	3054	Petición	Estudiante	Consulta de Información	Hernando Delgado Rosas
5	3277	Solicitudes	Público externo	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar
4	3626	Reclamos	Estudiante	Becas y beneficios	Gloria Lucía Bustamante Hoyos
4	3620	Reclamos	Estudiante	Becas y beneficios	Gloria Lucía Bustamante Hoyos
4	3613	Solicitudes	Estudiante	Becas y beneficios	Gloria Lucía Bustamante Hoyos
4	3483	Solicitudes	Estudiante	Actualización de datos	Claudia Cristina Vanegas Escobar
4	3039	Petición	Estudiante	Pagos	Uriel Darío Trujillo Puerta
3	3303	Solicitudes	Público externo	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar
3	3106	Solicitudes	Público externo	Proceso de Practicantes	Marina Isabel Marín Tejada

3	3095	Solicitudes	Estudiante	Becas y beneficios	Gloria Lucía Bustamante Hoyos
3	3041	Sugerencia	Docente	Desarrollo de Asignaturas	Juan Fernando Ruiz Ramírez
2	3526	Reclamos	Público externo	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar
2	3390	Solicitudes	Estudiante	Proceso de Practicantes	Adriana Portocarrero Rengifo
2	3308	Solicitudes	Público externo	Consulta de Información	Giovanni Figueroa Jiménez
2	3104	Sugerencia	Público externo	Educación Continúa	Diego Fernando Usme Mejía
1	3611	Quejas	Empleado	Eventos	Juan Fernando Ruiz Ramírez
1	3437	Solicitudes	Público externo	Becas y beneficios	Claudia Cristina Vanegas Escobar
1	3309	Solicitudes	Estudiante	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar
1	3158	Quejas	Estudiante	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar
1	3125	Petición	Público externo	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar
1	3123	Petición	Proveedor	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar
1	3089	Petición	Docente	Servicios Bienestar	Gloria Lucía Bustamante Hoyos
1	3082	Solicitudes	Estudiante	Homologaciones	Uriel Darío Trujillo Puerta
1	3081	Solicitudes	Estudiante	Homologaciones	Uriel Darío Trujillo Puerta

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 **371** incidencias, **293** se respondieron en el tiempo reglamentario; es decir, **78 incidencias** estuvieron fuera del límite de tiempo reglamentario.

La Oficina Asesora de Comunicaciones -dependencia responsable de realizar el direccionamiento de las PQRSD- 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 a los servidores públicos en el proceso de gestión y respuesta a las PQRSD por medio de campañas enviadas a los correos, publicación en página web y video tutoriales.***
2. ***Se sugiere realizar un análisis de las incidencias más frecuentes para mejorar los procesos.***
3. ***Se recomienda mejorar los procesos donde hay frecuencia significativa de quejas y reclamos.***

Anexo el reporte generado por el sistema.