



# 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 2023

#### 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 2023.

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 **316** incidencias, de las cuales 290 han sido evaluadas y cerradas, 12 respondidas y evaluando respuesta, 14 en trámite.

#### Tipo de incidencias

Entre las **316** incidencias recibidas en el periodo se clasifican de la siguiente manera: **103** Solicitud de información, **101** Peticiones, **71** Quejas, **32** Reclamos, **4** Sugerencia, **3** Felicitaciones y **2** Denuncias.

Consolidado por tipo de incidencias	
Solicitud de información	103
Peticiones	101
Quejas	71
Reclamos	32
Sugerencias	4
Felicitaciones	3
Denuncias	2
<b>Total</b>	<b>316</b>

### Incidencias por Proceso Responsable

Proceso Responsable	Incidencias
Docencia - Gestión Curricular	110
Financiera	55
Bienestar Institucional	44
Docencia - Gestión Estudiantes	42
Gestión Humana	16
Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	15
Logística	12
Tecnología de Información	6
Comunicación Institucional	6
Investigación e Innovación	3
Gestión Adquisiciones	3
Mejoramiento Continuo	2
Docencia - Gestión de Bibliotecas	2

### Temas más recurrentes en las solicitudes

Tema de PQRS:	Incidencias
Becas y beneficios	41
Pagos	39
Certificados y Soportes Académicos	19
Inscripciones	14
Devolución de Dinero	14
Certificados y Soportes Laborales	13
Auto matrícula	12
Consulta de Información	11
Funcionarios Públicos	11
Docentes	11
Proceso de Practicantes	10
Horarios de Clase	10
Educación Continúa	9
Otros	9
Verificación de Títulos	8
Transferencias	8

Infraestructura	6
Cancelación de Semestre	6
Programas Académicos - Pregrados	6
Homologaciones	6
Desarrollo de Asignaturas	5
Acceso a Aplicaciones	5
Notas	4
Correo Institucional	4
Solicitud de Empleo	4
Reingresos	3
Cancelación de Materias	3
Carnetización	3
Programas Académicos - Posgrados	3
Eventos	2
Actualización de datos	2
Acceso a Instalaciones	2
Presentación de Pruebas	2
Irregularidades financieras	1
Horarios de Atención al Usuario	1
Aulas Físicas	1
Grados	1
Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Descuentos	1
Celebración indebida de contratos	1
Seguridad de la Institución	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.*

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

<b>COD</b>	<b>Origen</b>	<b>Solicitante</b>	<b>Proceso</b>	<b>Tema</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>	<b>Días de Atraso</b>	<b>Detección</b>	<b>Respuesta</b>
3674	Solicitud	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Becas y beneficios	12	2	31/01/2023	16/02/2023
3673	Solicitud	Graduado	Docencia - Gestión Curricular	Programas Académicos - Pregrados	12	2	31/01/2023	16/02/2023
3700	Solicitud	Público externo	Financiera	Pagos	13	3	14/02/2023	3/03/2023
3675	Solicitud	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Consulta de Información	14	4	31/01/2023	20/02/2023
3829	Solicitud	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Proceso de Practicantes	15	5	28/03/2023	25/04/2023
3670	Solicitud	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Automatricula	15	5	31/01/2023	21/02/2023
3663	Solicitud	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Programas Académicos - Pregrados	15	5	26/01/2023	16/02/2023
3819	Petición	Público externo	Financiera	Pagos	16	1	22/03/2023	20/04/2023

3912	Solicitud	Contratista	Financiera	Pagos	16	6	2/06/2023	28/06/2023
3903	Solicitud	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	16	6	26/05/2023	21/06/2023
3859	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	16	6	19/04/2023	12/05/2023
3795	Solicitud	Público externo	Docencia - Gestión Estudiantes	Verificación de Títulos	16	6	10/03/2023	11/04/2023
3800	Petición	Docente de cátedra	Financiera	Pagos	17	2	13/03/2023	13/04/2023
3699	Petición	Estudiante	Financiera	Pagos	17	2	10/02/2023	7/03/2023
3861	Quejas	Graduado	Logística	Acceso a Instalaciones	17	7	19/04/2023	15/05/2023
3858	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	17	7	18/04/2023	12/05/2023
3843	Quejas	Graduado	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Educación Continúa	17	7	12/04/2023	8/05/2023
3677	Solicitud	Público externo	Bienestar Institucional	Becas y beneficios	17	7	31/01/2023	23/02/2023
3863	Petición	Docente	Gestión Humana	Certificados y Soportes Laborales	18	3	21/04/2023	18/05/2023
3854	Petición	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	18	3	17/04/2023	12/05/2023
3798	Petición	Estudiante	Financiera	Pagos	18	3	10/03/2023	13/04/2023
3707	Petición	Público externo	Gestión Humana	Funcionarios Públicos	18	3	16/02/2023	14/03/2023
3658	Petición	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Automatricula	18	3	23/01/2023	16/02/2023
3781	Petición	Estudiante	Logística	Infraestructura	19	4	3/03/2023	31/03/2023
3850	Solicitud	Contratista	Financiera	Pagos	19	9	13/04/2023	11/05/2023
3816	Solicitud	Estudiante	Comunicación Institucional	Carnetización	19	9	21/03/2023	24/04/2023
3812	Solicitud	Estudiante	Mejoramiento Continuo	Consulta de Información	19	9	21/03/2023	24/04/2023
3807	Solicitud	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	19	9	16/03/2023	20/04/2023
3779	Quejas	Público externo	Logística	Infraestructura	19	9	3/03/2023	31/03/2023
3802	Denuncias	Estudiante	Financiera	Irregularidades financieras	20	5	13/03/2023	18/04/2023
3777	Petición	Docente de cátedra	Logística	Infraestructura	20	5	2/03/2023	31/03/2023
3749	Petición	Proveedor	Financiera	Pagos	20	5	28/02/2023	29/03/2023

3661	Petición	Empleado de la institución	Gestión Humana	Certificados y Soportes Laborales	20	5	26/01/2023	23/02/2023
3806	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	20	10	15/03/2023	20/04/2023
3776	Solicitud	Estudiante	Logística	Seguridad de la Institución	20	10	2/03/2023	31/03/2023
3993	Petición	Estudiante	Financiera	Becas y beneficios	22	7	30/06/2023	3/08/2023
3992	Petición	Estudiante	Financiera	Pagos	22	7	30/06/2023	3/08/2023
3981	Petición	Público externo	Gestión Humana	Certificados y Soportes Laborales	22	7	29/06/2023	2/08/2023
3866	Petición	Estudiante	Logística	Infraestructura	22	7	28/04/2023	1/06/2023
3784	Petición	Estudiante	Tecnología de Información	Correo Institucional	22	7	3/03/2023	12/04/2023
3743	Petición	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Horarios de Clase	22	7	23/02/2023	28/03/2023
3994	Quejas	Estudiante	Financiera	Pagos	22	12	30/06/2023	3/08/2023
3990	Solicitud	Estudiante	Financiera	Pagos	22	12	30/06/2023	3/08/2023
3745	Petición	Docente	Financiera	Pagos	23	8	23/02/2023	29/03/2023
3809	Petición	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Inscripciones	25	10	21/03/2023	3/05/2023
3649	Petición	Público externo	Bienestar Institucional	Consulta de Información	25	10	19/01/2023	23/02/2023
3959	Solicitud	Estudiante	Financiera	Pagos	27	17	23/06/2023	3/08/2023
3653	Petición	Estudiante	Gestión Adquisiciones	Infraestructura	28	13	23/01/2023	2/03/2023
3989	Reclamos	Estudiante	Financiera	Pagos	28	18	30/06/2023	-
3986	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	29	19	29/06/2023	-
3977	Petición	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Certificados y Soportes Académicos	30	15	28/06/2023	-
3957	Reclamos	Contratista	Financiera	Pagos	34	24	22/06/2023	-
3954	Petición	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	35	20	21/06/2023	-
3953	Quejas	Contratista	Financiera	Pagos	35	25	21/06/2023	-
3952	Reclamos	Estudiante	Financiera	Pagos	35	25	21/06/2023	-
3949	Reclamos	Contratista	Financiera	Pagos	36	26	20/06/2023	-
3948	Reclamos	Contratista	Financiera	Pagos	36	26	20/06/2023	-
3947	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	36	26	20/06/2023	-

3932	Petición	Estudiante	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Certificados y Soportes Laborales	40	25	13/06/2023	-
3929	Petición	Estudiante	Financiera	Becas y beneficios	40	25	13/06/2023	-
3928	Petición	Graduado	Financiera	Devolución de Dinero	42	27	8/06/2023	-

#### 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 **316** incidencias, **255** se respondieron en el tiempo reglamentario; es decir, **61 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 y crear espacios donde se publiquen los procedimientos paso a paso.**

**Anexo el reporte generado por el sistema**