



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

**INFORME DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, QUEJAS,
RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS**

Fecha: enero 01 a junio 30 de 2017

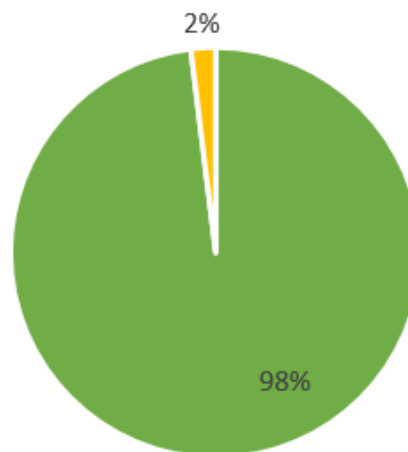
Objetivo:

Determinar cifras que nos permitan comparar, analizar e interpretar el comportamiento de las PSQRS durante el periodo comprendido entre enero 01 a junio 30 de 2017. De este informe se deben derivar acciones correctivas que van en pro del fortalecimiento de gestión e imagen institucional.

1. Nivel de respuesta de las incidencias

En el periodo analizado, se generaron en total 617 incidencias. El 98 % de las incidencias se encuentran en estado “cerrada”, y un 2 % están marcadas como “no aplica”, bien sea porque se trataba de pruebas del sistema, o porque el usuario envió la misma incidencia repetidamente. En este último caso, se respondió solo una de ellas.

Estado de la Incidencia



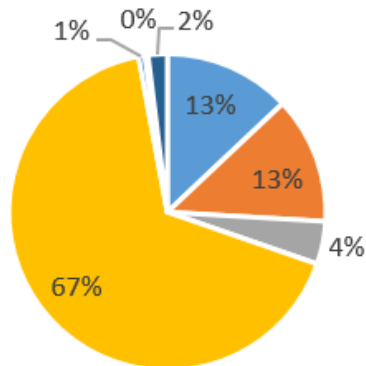
■ Cerradas ■ No aplican

2. Tipo de incidencias

Entre las 617 incidencias recibidas en el periodo, predomina la “solicitud de información”, con un 67%. El resto de incidencias se posicionan de la siguiente manera: un 13% de “peticiones”; 13% de “quejas” y 4% de “reclamos”, un 2% en “Sugerencias”, un 1 % “reconocimientos” y 0 % en “salidas no conformes”:

Consolidado por tipo de incidencias	
Solicitud de información	412
Peticiones	80
Quejas	80
Reclamos	27
Reconocimientos	4
Salida no conforme	2
Sugerencias	12
Total	617

Tipo de Solicitud



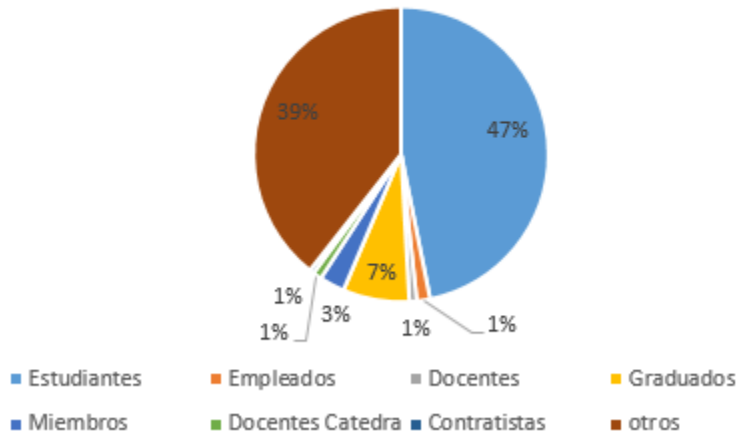
- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Solicitud de Información
- Reconocimiento
- Salida no conforme
- Sugerencias

2. Tipo de solicitante

Al analizar los diferentes públicos internos y externos que generan incidencias en el sistema PSQRS, encontramos que son los estudiantes quienes más hacen uso de este servicio.

Consolidado por tipo de solicitante									
Número de Incidencias					617				
Tipo de solicitante		Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitud de información	Reconocimientos	Salida no conforme	Sugerencias	No Aplican (12 incidencias no aplican por duplicación o pruebas realizadas en el sistema)
Estudiante	289	51	54	21	156	2	0	5	4
Empleados	9	5	0	2	1	1	0	0	1
Docente	5	0	1	2	0	0	0	2	0
Graduado	45	2	5	0	38	0	0	0	6
Miembro de la comunidad	17	1	2	0	14	0	0	0	0
Docente de cátedra	6	1	1	0	1	0	0	3	0
Contratista	3	1	1	0	1	0	0	0	0
Otros	243	24	11	4	199	1	2	2	1
Total	617	85	75	29	410	4	2	12	

Tipo de Solicitante



4. Tiempo de respuesta

El tiempo reglamentario para responder las PSQRS es de 15 días hábiles, que, en general, corresponden a 21 días calendario. Por tanto, en el siguiente cuadro se resaltan en azul las incidencias que fueron respondidas en el tiempo reglamentario y en naranja las que sobrepasaron el tiempo; cabe aclarar que algunas de las incidencias que sobrepasan los días de respuesta es porque tienen abierto planes de acción:

Tiempo estimado de respuesta a las incidencias generadas por medio del sistema PSQRS	
Respuesta en días calendario	Número de Incidencias
0	164
1	98
2	56
3	52
4	36
5	32
6	20
7	5
8	7
9	5
10	8
11	5
12	7
13	7
14	10

15	10
16	5
17	4
18	2
19	3
20	2
21	6
22	2
23	1
24	2
25	1
26	2
27	2
28	3
30	1
31	2
33	1
34	3
37	1
39	1
40	2
41	1
42	1
43	2
45	1
48	2
52	1
53	3
57	1
68	2
72	1
73	1
76	2
77	1
79	1
81	1
82	1
83	2
95	1
97	1
99	1

102	1
104	1
110	1
131	1
143	1
144	1
150	1
153	1
160	1
166	2
181	1
195	5
198	1
202	1
206	1
215	1
229	1

De las 617 incidencias, 544 fueron respondidas en el tiempo reglamentario, es decir, el 88%. El 2.5%, se respondieron en los 10 días siguientes, y el 9% sobrepasaron los 30 días.

El objetivo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, dependencia responsable, es reducir al máximo el tiempo de retraso en las respuestas. Para mejorar este proceso, es necesario hacer ajustes en dos aspectos:

- Capacitar a más personas en el proceso de respuesta a las PSQRS: conjuntamente con la Oficina de Planeación, la Oficina de Comunicaciones programará más jornadas de capacitación a más funcionarios del Politécnico, para poder asignar las incidencias a las personas responsables de los procesos o actividades, de manera que se pueda garantizar una respuesta efectiva.
- Desde el mes de abril, la empresa Kawak atendió la recomendación de la Oficina Asesora de Comunicaciones de mejorar el aplicativo, de manera que permitiera contar con un sistema de alerta tipo semáforo frente a la proximidad del vencimiento del tiempo de respuesta. Aunque este mecanismo ha permitido disminuir ostensiblemente los vencimientos en el tiempo de respuesta, la Oficina de Comunicaciones debe disponer de otra persona que apoye en las llamadas o correos recordatorios a los responsables de las respuestas.

-

5. Encuesta de satisfacción

El sistema Kawak genera automáticamente una encuesta para el usuario, al recibir la respuesta correspondiente. En el periodo analizado, solo 24 usuarios lo hicieron.

Encuesta de Satisfacción

