



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS

Fecha: julio 01 a diciembre 31 de 2017

Objetivo:

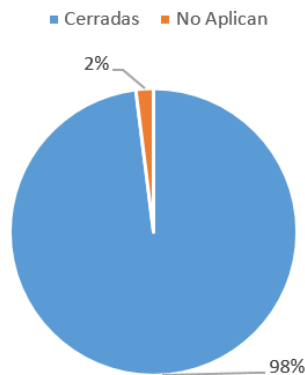
Determinar cifras que nos permitan analizar e interpretar el comportamiento de las PQRS durante el periodo comprendido entre julio 01 a diciembre 31 de 2017.

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

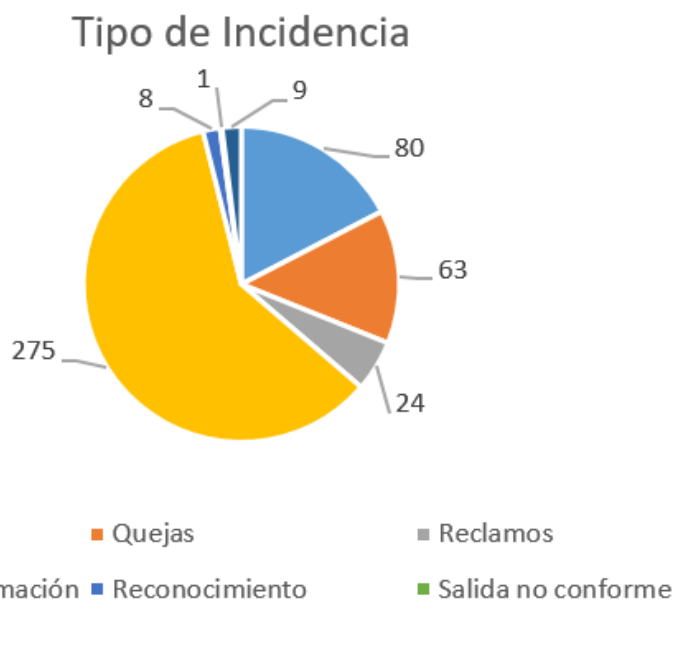
En el periodo analizado se generaron en total **460** incidencias. El 98 % de las incidencias se encuentran en estado “**Cerrada**” y el 2 % restante en estado “**No Aplican**” porque el usuario envió la misma incidencia varias veces.

Estado de la Incidencia



Tipo de incidencias

Entre las **460** incidencias recibidas en el periodo se clasifican de la siguiente manera: 275 Solicitud de información, 80 Peticiones; 63 Quejas, 24 Reclamos, 9 Sugerencias, 8 Reconocimientos y 1 Salida no conforme.



Consolidado por tipo de incidencias	
Solicitud de información	275
Peticiones	80
Quejas	63
Reclamos	24
Reconocimientos	8
Salida no conforme	1
Sugerencias	9
Total	460

Tipo de solicitante

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

Consolidado por tipo de solicitante									
Número de Incidencias					460				
Tipo de solicitante		Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitud de información	Reconocimientos	Salida no conforme	Sugerencias	No Aplican (8 incidencias no aplican por duplicación del usuario).
Estudiante	234	38	42	19	121	2	1	5	6
Empleados	6	2	3	-	-	1	-	-	-
Docente	17	2	8	1	3	-	-	2	1
Graduado	25	7	5	-	13	-	-	-	-
Miembro de la comunidad	12	2	-	-	8	2	-	-	-
Proveedor	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Docente de cátedra	5	2	-	-	1	1	-	1	-
Contratista	4	-	1	1	2	-	-	-	-
Otros	156	25	3	2	122	2	-	1	1

Incidencias recibidas por proceso

Proceso Responsable	Incidencias
Coordinación de Admisiones y Programación Académica	135
Vicerrectoría de Docencia e Investigación	125
Oficina Asesora de Comunicaciones	53
Dirección Financiera	38
Dirección de Servicios Generales	33
Dirección de Bienestar Institucional	25
Vicerrectoría de Extensión	18
Coordinación de Informática Corporativa	11
Dirección de Gestión Humana	9
Coordinación de Biblioteca	3
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina Asesora Jurídica	1

Temas más recurrentes en las solicitudes

Tema de la incidencia	Número de incidencias
Inscripciones	80
Otros	62
Matrículas	42
Consulta de Información	31
Certificados y Soportes Académicos	29
Automatrícula	18
Programas Académicos-Pregrados	17
Acceso a Correo Institucional	13
Homologaciones	13
Cancelación de materias	11
Programas Académicos-Posgrados	11
Horarios de Clase	10
Funcionarios públicos	9
Eventos	8
Seguridad de la Institución	8

Educación Continua	7
Infraestructura	7
Reingresos	7
Devolución de dinero	6
Silla Vacía	6
Pagos	4
Valor de la Matrícula	4
Acceso a Servidores	3
Descuentos	3
Docentes	3
Documentación y Soporte	3
Notas	3
Parqueaderos	3
Sedes Regionales	3
Solicitud de Practicantes	3
Transferencias	3
Aseo de las Instalaciones	2
Calendario Académico	2
Grados	2
Reglamento Estudiantil	2
Solicitud de empleo	2
Acceso a portal web	1
Aulas virtuales	1
Cambio de Programa	1
Diplomas	1
Programas Virtuales	1

Tiempo de respuesta

El tiempo reglamentario para responder las PQRS es de 15 días hábiles a partir del día hábil siguiente a la creación de la incidencia, que, en general, corresponden a 21 días calendario. Por tanto, en el siguiente cuadro se relaciona el tiempo reglamentario para dar respuestas a las incidencias.

Días calendario	Número de Incidencias con respuesta
0	20
1	98
2	68
3	52
4	37
5	39
6	9
7	16
8	13
9	6
10	8
11	9
12	11
13	7
14	11
15	2
16	10
17	5
18	3
19	3
20	2
21	3
22	1 (Q1934)
31	1 (E1752)
Total	434

Las incidencias resaltadas (Q1934 y E1752) se encuentran dentro de los límites de respuesta por ser solicitudes de documentos a otras entidades.

En el cuadro siguiente se muestran las incidencias que sobrepasaron el tiempo de respuesta:

Código	Días de Gestión	Tipo de Solicitud	Tipo de Solicitante	Proceso Responsable
L2145	22	Peticiones	Estudiante	Coordinación de Informática Corporativa
A2076	22	Quejas	Estudiante	Dirección de Bienestar Institucional
X2146	25	Peticiones	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica
Z1720	26	Peticiones	Empleados	Dirección de Gestión Humana
Q2061	28	Solicitud de Información	Estudiante	Vicerrectoría de Docencia e Investigación
H2123	28	Peticiones	Proveedor	Oficina Asesora Jurídica
W2050	29	Peticiones	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica
Z1800	29	Quejas	Estudiante	Vicerrectoría de Docencia e Investigación
X2080	30	Peticiones	Graduado	Oficina Asesora de Comunicaciones
X1968	30	Solicitud de Información	Estudiante	Vicerrectoría de Docencia e Investigación
U1743	31	Solicitud de Información	Otros	Vicerrectoría de Docencia e Investigación
R1819	33	Reclamos	Estudiante	Coordinación de Admisiones y Programación Académica
B1726	35	Solicitud de Información	Otros	Vicerrectoría de Docencia e Investigación
G1707	51	Peticiones	Estudiante	Vicerrectoría de Docencia e Investigación

Resumen por Proceso de Incidencias con respuesta fuera de tiempo límite:

Proceso Responsable	Incidencias por fuera del tiempo
Vicerrectoría de Docencia e Investigación	6
Coordinación de Admisiones y Programación Académica	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Coordinación de Informática Corporativa	1
Dirección de Bienestar Institucional	1
Dirección de Gestión Humana	1
Oficina Asesora Jurídica	1

De las incidencias duplicadas por el usuario, las cuales se encuentran en estado **No Aplican**, se relacionan en el siguiente cuadro el código de la incidencia donde se le dio su respectiva respuesta.

Incidencia en estado no aplica	Incidencia donde se dio respuesta a la duplicada
O1769	H1768
I1772	D1771
I1785	H1784
F1811	P1810
X1914	T1913
Q1993	U1992
P1998	B1997
O2062	Q2061

Encuesta de satisfacción

El sistema Kawak genera automáticamente al usuario la encuesta al recibir la respuesta correspondiente. En el periodo analizado 17 usuarios respondieron, obteniendo 7 respuestas **excelentes**, 4 calificaciones **muy bueno**, 3 **bueno**, 2 **regular** y una **mala**, sin embargo, como Plan de Mejoramiento al proceso, se enviará una segunda encuesta por medio de la aplicación “*Google Form*” a los correos que fueron registrados por los usuarios en el sistema esperando obtener una retroalimentación más participativa de la percepción del servicio de respuesta e insistir al proveedor del servicio mejorar la visibilidad en el correo de respuesta.

Conclusiones y Acciones de Mejora

De las 460 incidencias, 432 se respondieron en el tiempo reglamentario, es decir, el 97.3 % y el 2.7 % 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:** Conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación se programarán más jornadas de capacitación, las cuales garantizarán un mejor manejo de la herramienta y las implicaciones de Ley relacionadas con los tiempos de respuesta.
2. Teniendo en cuenta que, desde el mes de abril de 2017, la empresa Kawak atendió la recomendación de la Oficina Asesora de Comunicaciones de mejorar el aplicativo, incluyendo un sistema de alerta tipo semáforo el cual fue complementado por parte del Administrador de PQRS con **correo institucional recordando el tiempo límite de respuesta**, actividad que se debe continuar.
3. Construir una lista de preguntas frecuentes para ser publicada en la sección de PQRS, de esta manera se agilizará el proceso reduciendo la recepción de incidencias en el sistema.
4. Realizar revisión de las PQRS que se clasifican como **Otros** dándoles el tratamiento de público externo para mejorar su identificación en la generación de las PQRS.
5. Realizar análisis en el ítem de **Causa** identificando nuevas causas originadas por la PQRS de tal forma que se pueda tener mayor claridad sobre estas, teniendo en cuenta que actualmente hay un número elevado de PQRS que ingresan con causa **Otros**.