

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. CONDICIONES GENERALES	4
5. RESPONSABLES.	5
6. RADICACIÓN, GESTIÓN Y TRATAMIENTO	6
6.1. CANALES DE ATENCIÓN PARA RADICACIÓN:.....	6
6.2. SOBRE LA RADICACIÓN	7
6.3. SOBRE LA REMISIÓN POR COMPETENCIA PARA RADICACIÓN	7
6.4. SOBRE LA RESPUESTA	7
7. TÉRMINOS PARA CONTESTAR	8
8. PROHIBICIONES Y OBLIGACIONES	8
9. SANCIONES	9
10. TRÁMITE DE PQRSDF	9
11. TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES	10
12. ETAPAS DEL PROCESO.	11
13. GESTIÓN DE REQUERIMIENTO JUDICIAL O ADMINISTRATIVO	12
13.3. ETAPAS DEL PROCESO	12
14. REPORTES DE GESTIÓN DE PQRSDF.	13
ANEXO I	15

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para la radicación, gestión y tratamiento de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS o FELICITACIONES (PQRSDF) del Politécnico Grancolombiano haciendo uso los canales de atención establecidos por la Institución, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones concordantes y contar siempre con evidencias de ejecución para la defensa técnica.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para todas las partes interesadas en formular PQRSDF ante el Politécnico Grancolombiano y para todas las etapas del proceso.

3. DEFINICIONES

- a. **PQRSDF:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.
- b. **Petición o Derecho de Petición.** Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades. Se entiende que la persona hace uso del derecho de petición cuando eleva una solicitud ante las autoridades. No necesario invocar que eleva la solicitud en virtud del artículo 23 de la Constitución Nacional para que se entienda que es un Derecho de Petición.
- c. **Queja:** Es una modalidad del Derecho de Petición. Manifestación de no conformidad, insatisfacción, desagrado o descontento por deficiencia en la atención o el servicio al usuario.
- d. **Reclamo:** Es una modalidad del Derecho de Petición. Manifestación de no conformidad, insatisfacción, desagrado o descontento con el producto o servicio adquirido.
- e. **Sugerencia:** Es una modalidad del Derecho de Petición. Proposición, idea o propuesta que las partes interesadas presentan con el objetivo de plantear una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la Institución.
- f. **Denuncia:** Es la manifestación mediante la cual una persona informa a las autoridades competentes del Politécnico Grancolombiano sobre la presunta comisión de una falta por parte de uno o varios sujetos, en contravención de la Política de Ética y Buen Gobierno o del Reglamento Estudiantil.
 - Las denuncias relacionadas con la Política de Ética y Buen Gobierno se tramitan a través de la plataforma EthicsPoint.
 - Las denuncias por presuntas infracciones al Reglamento Estudiantil se presentan mediante comunicación enviada al correo institucional de las autoridades competentes.
 - Cuando la denuncia se refiera a violencias o cualquier tipo de discriminación basadas en género, raza, discapacidad, orientación sexual, identidad o expresión de género no hegemónica, o cualquier condición de vulnerabilidad, estas serán atendidas por la Oficina de Inclusión, conforme al procedimiento de atención integral a víctimas.

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

- g. Felicitación:** Manifestación que utilizan las partes interesadas para expresar su satisfacción frente a los servicios de la Institución.
- h. Consulta:** Es una modalidad del Derecho de Petición. Solicitud de que la Institución exprese su opinión o su concepto en relación con las materias a su cargo. En virtud del artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- i. Política de ética y buen gobierno:** Documento en el que están contenidos los principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control, orientados a instaurar, promover, fortalecer, reforzar y garantizar una cultura basada en actuaciones éticas, íntegras, transparentes y eficientes, para asegurar que su comunidad y las personas con las que se tiene relación adopten estas prácticas, respondan y evidencien una excelente gestión en cada una de las actividades desarrolladas en la Institución.
- j. Reglamento Estudiantil:** Conjunto de normas de carácter institucional que regulan los derechos, deberes, responsabilidades y conductas de los estudiantes del Politécnico Gran Colombiano, así como los procedimientos académicos y disciplinarios aplicables, y las instancias competentes para su conocimiento y decisión" También debemos describir el procedimiento el para la atención integral a víctimas de violencias o cualquier tipo de discriminación basadas en género: Documento mediante el cual se busca garantizar la atención integral en salud física y mental a víctimas de violencias o discriminación basadas en género, bajo los enfoques de derechos, género y diferencial, conforme a la normatividad vigente.
- k. Notificaciones judiciales:** Comunicaciones remitidas por cualquier despacho judicial o entidad pública para efectos judiciales o administrativos.
- l. Concepto:** Criterio de orientación y lineamiento jurídico expedido por la Jefatura de PQR que tiene carácter vinculante para sus destinatarios. Es de obligatorio cumplimiento.
- m. Requerimientos judiciales o administrativos:** Son aquellos oficios provenientes de entidades públicas, con indicaciones claras de dar, hacer, o no hacer. Son de obligatorio cumplimiento y se someten a los términos que en el oficio se disponga
- n. Grupo de interés:** Persona natural o jurídica que pueda verse afectada positiva o negativamente por la actividad de la Institución. Estos son:
- Estudiantes, asociaciones y graduados.
 - Colaboradores: directivos, profesores de planta, cátedra y tutoría, profesores por honorarios (posgrados, formación empresarial, educación no formal) y administrativos.
 - Proveedores: contratista, CSU aliado, concesiones, órganos de gobierno: órganos de dirección y control.
 - Terceros Interesados comunidades, (padres de familia, familiares y/o acudientes, abogado, representante, entidad pública, etc.) entorno, localidades), entidades sin ánimo de lucro, entidades gubernamentales con las que desarrollemos convenios, gremios de primer y segundo nivel y sector productivo (empresas), e instituciones de educación media y superior, nacionales e internacionales, con las que desarrollemos convenios.
- n. Estudiante:** De conformidad con los artículos 29 y 30 del Reglamento Estudiantil, es estudiante de la Institución aquella persona con matrícula vigente. Esta, le otorga el derecho a cursar el programa de formación previsto para el respectivo período académico.

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

o. Egresado: Persona que adelantó semestres en la Institución, pero que no se graduó en la institución.

p. Graduado: Persona que adelantó sus estudios en la institución y recibió el título correspondiente en el Politécnico Gran Colombiano.

q. Plataforma FILENET: Herramienta a través de la cual se centralizan las PQRSDF radicadas por los remitentes que NO ostenten la calidad de ESTUDIANTES, EGRESADOS O GRADUADOS, por lo tanto, serán las PQRSDF radicadas por los Colaboradores, Proveedores y Terceros interesados, así como los requerimientos judiciales o administrativos.

r. Plataforma HUBSPOT: Herramienta a través de la cual se centralizan las PQRSDF radicadas por los remitentes que ostenten la calidad de ESTUDIANTES, EGRESADOS O GRADUADOS.

s. Asesores de servicio: Grupo de funcionarios que orientan a los estudiantes, egresado y graduados en los procesos institucionales y aseguran la atención de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Institución, con el fin de mantener y mejorar el índice de satisfacción de servicio.

t. Asesores de CSU: Grupo de funcionarios que atienden a los estudiantes en los distintos Centros de Servicio Universitario, guían en los procesos institucionales, reciben y radican las solicitudes de estudiantes y terceros, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Institución con el fin de mantener y mejorar el índice de satisfacción de servicio.

4. CONDICIONES GENERALES

- a. Las PQRSDF pueden ser presentadas por cualquier ciudadano ante el Politécnico Gran Colombiano, tal como lo prevé el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. Es decir, sin importar que sea de un grupo de interés interno: estudiantes, graduados, egresados o funcionarios; o externo: proveedores, contratistas, entes gubernamentales, empresas privadas; o cualquier ciudadano en calidad de tercero interesado, la Institución cuenta con los canales adecuados para recibir sus solicitudes.
- b. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
- c. Toda PQRSDF debe contar con un número de radicación para que sea contestada por las áreas competentes. Este número de radicado únicamente es asignado cuando la solicitud se ha tramitado a través de los canales autorizados.
- d. La institución cuenta con dos plataformas internas a través de las cuales se centralizan las PQRSDF., estas plataformas son:
 - a. **Plataforma FILENET;** a través de la cual se centralizan las PQRSDF radicadas por los remitentes que NO ostenten la calidad de ESTUDIANTES, EGRESADOS O GRADUADOS.
 - b. **Plataforma HUBSPOT:** a través de la cual se centralizan las PQRSDF radicadas por los remitentes que ostenten la calidad de ESTUDIANTES, EGRESADOS O GRADUADOS.
- e. Los docentes pueden tratar los temas propios del proceso académico con sus estudiantes vía correo electrónico -particularidades, lineamientos o aclaraciones acerca de los trabajos y actividades-, pero toda PQRSDF que se derive de esa interacción, se debe radicar, o en su defecto, remitir por los canales oficiales.

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

- f. Si el peticionario cuenta con una respuesta de la Institución, debe leer su contenido, verificando si se impartieron expresas indicaciones, tales como: enviar soportes, documentos o respuestas y se deben enviar por un canal autorizado indicando el número de radicado asignado a la solicitud inicial.
- g. Sobre las consultas acerca de datos sensibles: Si el remitente requiere consultar información de un estudiante o funcionario, es importante recordar que, para tratar datos sensibles, es requisito *sine qua non* (salvo las excepciones habidas en la Ley 1266 de 2008) que aporte junto con la solicitud de verificación la autorización suscrita por el titular, con las formalidades previstas en la Ley 1266 de 2008 en la que se evidencie la facultad expresa para acceder a esa información.
- h. Cualquier vacío o situación no prevista en el presente Manual de PQRSF se resolverá mediante la aplicación de las normas institucionales que regulen casos análogos. En ausencia de estas, el Politécnico Gran Colombiano definirá el trámite correspondiente, garantizando la observancia de los principios constitucionales, los principios generales del Derecho y la efectividad del derecho sustancial.

5. RESPONSABLES.

- a. **Gerente de Servicio y Permanencia:** Responsable de promover el cumplimiento de lo establecido en este documento y de verificar su cumplimiento y aplicación a través de los administradores de los canales de atención a su cargo.
- b. **Gerente de Matrícula:** Responsable de promover el cumplimiento de lo establecido en este documento y de verificar su cumplimiento y aplicación a través de los administradores de los canales de atención a su cargo.
- c. **Coordinador de Gestión Documental:** Responsable de promover el cumplimiento de lo establecido en este documento y de verificar su cumplimiento y aplicación a través de los administradores de los canales de atención a su cargo, a saber:
- Correspondencia física en Bogotá Calle 57 N.º 3-00 Este
 - Correspondencia física en Medellín Carrera 74 # 52 – 20
 - Correo de notificaciones judiciales: archivo@poligran.edu.co.
- d. **Asesores de servicio:** Son los responsables de recibir solicitudes de estudiantes y asignarles número de radicado por creación de caso vía HUBSPOT.
- e. **Analista de servicio especializado:** Son los responsables de proyectar respuestas si se trata de solicitudes, sugerencias o felicitaciones y de notificar las respuestas de todas las PQRSDF.
- f. **Funcionarios de la Institución:** Son los responsables de aportar elementos para respuesta por asignación de competencia.
- g. **Secretario general:** Es el responsable de proyectar respuestas si se trata de Derecho de Petición, Queja o Reclamo, o a quien delegue para tal efecto. Es el responsable de proyectar respuestas si se trata de requerimientos judiciales.

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

6. RADICACIÓN, GESTIÓN Y TRATAMIENTO

6.1. CANALES DE ATENCIÓN PARA RADICACIÓN:

Se debe hacer uso de alguno de los siguientes canales de atención para la radicación de PQRSDF:

a. Si el remitente es estudiante, egresado, graduado: ver el link <https://www.poli.edu.co/contacto-politecnico-grancolombiano>

Canal Virtual

- Formulario Web
- Autogestión Smart Campus
- WhatsApp Corporativo
- Geeko - Chat en línea
- Microsoft Teams

Canal Telefónico

- Línea de atención en Bogotá: 7440740
- Línea de atención en Medellín: 6040200
- Línea de atención en el resto del país sin costo: 018000180779.

Puntos Presenciales

- CSU: Cualquiera de los Centros de Servicio Universitario (CSU) del país
- Correspondencia física en Bogotá Calle 57 N° 3-00 Este
- Correspondencia física en Medellín Carrera 74 # 52 – 20
- Punto presencial en Sede Campus

b. Si el remitente NO es estudiante, egresado, graduado:

Canal Virtual

- Correo electrónico archivo@poligran.edu.co
- Para verificaciones académicas remitir correo a prq@poligran.edu.co

Puntos Presenciales

- Correspondencia física en Bogotá Calle 57 N° 3-00 Este
- Correspondencia física en Medellín Carrera 74 # 52 – 20

Para la radicación de Requerimientos judiciales o administrativos y notificaciones judiciales

Canal Virtual

- Correo electrónico archivo@poligran.edu.co.

Puntos Presenciales

- Correspondencia física en Bogotá Calle 57 N° 3-00 Este
- Correspondencia física en Medellín Carrera 74 # 52 – 20

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

6.2. SOBRE LA RADICACIÓN

- a. Una PQRSDF se entiende radicada cuando (i) se recibe por un canal autorizado para este fin y (ii) se le asigna un número de radicado, con el fin que sea tramitada por la institución en los tiempos establecidos por la ley.
- b. Si no ha recibido un Radicado es porque no se tramitó correctamente, y, en consecuencia, no está radicada. En ese caso, en concordancia con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, quien recibe la solicitud debe remitirla al correo interno para asignación de radicado, para que el remitente pueda obtener respuesta por parte de la Institución.
- c. No es posible radicar PQRSDF por canales no oficiales puesto que estos no permiten la asignación de un radicado.
- d. Por lo anterior, el uso de los canales autorizados para la gestión y tratamiento de PQRSDF es obligatorio, bien sea por envío directo por parte de los peticionarios, o por remisión interna.
- e. No obstante, lo anterior, si el interesado envía una PQRSDF por canales no oficiales, quien la reciba debe remitirla internamente hasta que llegue al competente, a los dos (2) correos definidos por la institución pqr@poligran.edu.co y correo archivo@poligran.edu.co.
- f. Así las cosas, la remisión por competencia para ingreso formal en la institución implica una demora de hasta dos (2) días en la radicación, esto, por la remisión interna que debe hacer quien la recibe por un canal no autorizado para este fin.

6.3. SOBRE LA REMISIÓN POR COMPETENCIA PARA RADICACIÓN

- a. Los funcionarios, docentes, o personal administrativo del Politécnico Gran Colombiano que reciban una PQRSDF por cualquier canal distinto a los autorizados para radicación (Ver 6.1. Canales de atención para radicación) deberán remitirla por competencia, en el término máximo de DOS (2) DÍAS HÁBILES, al canal interno para asignación de radicado.
 - Cuando la PQRSDF esté relacionada con hechos de violencias o cualquier tipo de discriminación basadas en género, esta deberá ser remitida de manera inmediata a la Oficina de Inclusión, garantizando la confidencialidad, la protección de la persona presuntamente víctima y la aplicación de los enfoques de derechos, género y no revictimización, conforme al procedimiento para la atención integral a víctimas.
- b. La Institución ha definido dos (2) correos de remisión interna para asignación de radicado: correo pqr@poligran.edu.co y correo archivo@poligran.edu.co, para los casos de violencia de género activacionrutaviolencias@poligran.edu.co.

6.4. SOBRE LA RESPUESTA

- a. La respuesta oficial a PQRSDF la debe generar la Gerencia de Servicio de la Institución o la Secretaría General, según corresponda, a efectos de centralizar el proceso. Ninguna otra área está autorizada para emitir respuestas a PQRSDF.

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

- b. La respuesta oficial a PQRSDF debe construirse con la información que provea el área responsable de cada proceso.
- c. De conformidad con lo anterior, la responsabilidad de los funcionarios, docentes, o personal administrativo del Politécnico Gran Colombiano es presentar sus aportes para la respuesta a las PQRSDF por HUBSPOT o al correo de la Secretaría General secretariageneral@poligran.edu.co, cuando ésta así lo solicite.

7. TÉRMINOS PARA CONTESTAR

Según la Ley 1755 de 2015, los términos para dar respuesta a las PQRSDF serán los siguientes:

- a. Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
 - Respuesta a petición: quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
 - Respuesta a queja: quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
 - Respuesta a reclamo: quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
 - Respuesta a sugerencia: quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
 - Respuesta a felicitación: quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
- b. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - Si la petición es de información: diez (10) días hábiles a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
 - Si la petición es de consulta: treinta (30) días hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Por su parte, los Requerimientos judiciales o administrativos, que son aquellos oficios provenientes de entidades públicas, con indicaciones claras de dar, hacer, o no hacer, se someten a los términos que en el oficio se disponga o, en su defecto, en la norma que prevea su realización.

8. PROHIBICIONES Y OBLIGACIONES

- a. Es obligación de todos los funcionarios, proveedores, contratistas, cesionarios o cualquier otro tercero que tenga relación contractual con la institución, acatar lo aquí dispuesto.
- b. Sobre la base de las anteriores consideraciones, ningún funcionario de la Institución debe invitar a los estudiantes o terceros a enviar PQRSDF a las direcciones electrónicas corporativas, de directivos o funcionarios, sino a los canales oficiales para este fin, esto, para impedir la pérdida de trazabilidad de la información, y la demora en la atención del caso derivada de la obligación del destinatario de adelantar la remisión por competencia para formalizar el ingreso de la petición.

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

- c. Sobre los requerimientos judiciales: Si un funcionario, proveedor o contratista recibe cualquier requerimiento de orden judicial o administrativo que le atañe al Politécnico Grancolombiano, deberá reenviarlo inmediatamente al correo archivo@poligran.edu.co
- d. Incentivar o desarrollar conductas que contravengan lo plasmado en este Manual dará lugar a la aplicación de las medidas disciplinarias previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, pudiendo llegar a ser causal de terminación unilateral del contrato de trabajo en aquellos casos en los que se causen perjuicios a la Institución.
- e. Garantizar la confidencialidad, protección y trato digno de la persona presuntamente víctima, aplicando los enfoques de derechos, género y no revictimización, conforme al procedimiento para la atención integral a víctimas y remitir de manera inmediata y por competencia los casos de violencias o discriminación basadas en género a la Oficina de Inclusión, a través de los canales institucionales establecidos.

9. SANCIONES

- a. Es obligación de los trabajadores y contratistas del Politécnico Grancolombiano cumplir con las obligaciones y prohibiciones establecidas en la Política de PQRSDF y sobre las condiciones establecidas para la remisión por competencia para radicación señaladas en numeral 6.3.
- b. Teniendo en cuenta que el incumplimiento de los lineamientos señalados para la remisión por competencia puede acarrear perjuicios para esta Institución, se tomarán las acciones y medidas pertinentes, en contra del trabajador o contratista.
- c. De acuerdo con lo indicado en el numeral anterior, las sanciones que se podrían aplicar son: i) un llamado de atención, ii) una medida disciplinaria y, en caso tal que la omisión cause graves consecuencias al Politécnico Grancolombiano iii) la terminación unilateral del contrato de trabajo.

10. TRÁMITE DE PQRSDF

- Recibir la petición
- Revisar que la petición se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, De no ser así, en el acto de recibo el encargado deberá indicar al peticionario los que faltan.
- Si este insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.
- Revisar que incluya dirección de notificaciones, de no tenerla, se debe solicitar su inclusión. Si se trata de queja anónima, deberá indicársele que será notificado por edicto en la cartelera de notificaciones del Politécnico Grancolombiano.
- Establecer claramente, en la caja de descripción, lo manifestado por el estudiante y su pretensión, así como los datos de apoyo pertinentes.
- Radicar la petición, queja o reclamo e indicar el número de radicado asignado.
- Hay que indicar claramente que los términos para decidir o responder serán los establecidos en la ley 1755 de 2015.
- Remitir internamente al área correspondiente para emitir la respuesta.
- Elaborar la respuesta.

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

- Activar la ruta de atención frente a conductas de violencias o discriminación basadas en género ocurridas en sedes institucionales, en actividades institucionales o en el marco de la vinculación o representación del Politécnico Gran Colombiano.
- Notificar la respuesta al peticionario

10.1. TRÁMITE DE PQRSDF – SI SE RECIBE UNA SOLICITUD POR CANALES NO AUTORIZADOS:

- En caso de que un funcionario reciba una PQRSDF en su correo institucional deberá:
 - a. Copiar el texto del archivo denominado Oficio Remisorio (Ver anexos) y enviarlo al correo correspondiente (pqr@poligran.edu.co si el remitente es ESTUDIANTE EGRESADO O GRADUADO, o al correo archivo@poligran.edu.co si el remitente NO es ESTUDIANTE EGRESADO O GRADUADO), cuando se trate de una conducta relacionada con hechos de violencias o cualquier tipo de discriminación basadas en género, se enviará al correo activacionrutaviolencias@poligran.edu.co.
 - b. Siempre debe copiarse al remitente en este proceso y no olvidar adjuntar la solicitud elevada por el peticionario.
- Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

II. TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES

- De conformidad con el parágrafo 3 artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, cuando una petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto.
- En tal virtud, si un peticionario manifiesta que desea elevar una solicitud, queja, derecho de petición, sugerencia, etc., de manera verbal, el funcionario a quien se lo solicita deberá indicar que esta deberá efectuarse a través de los siguientes canales de radicación: a través de las líneas telefónicas, o en cualquier CSU, en concordancia con el artículo 1° de la ley 1755 de 2015.
- Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.
- La constancia de la recepción de la petición verbal se debe radicar de inmediato y debe contener, como mínimo, los siguientes datos:
 - Número de radicado o consecutivo asignado a la petición
 - Fecha y hora de recibido.
 - Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, con indicación de los documentos de identidad.
 - La dirección de notificaciones
 - Petición

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

- Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el párrafo del artículo 16 de la 2011 sustituido por el artículo 10 de la 1755 de 2015.
 - La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición, de conformidad con el párrafo 20 del artículo 16 de la 1437 2011 sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, pueda dar lugar al rechazo de la radicación,
 - Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
 - Constancia explícita que la petición se formuló manera verbal.
- En tal virtud, los asesores deben radicar la solicitud y entregar un número de radicado como constancia del recibido.
 - Los asesores del CSU lo tramitarán así:
 - Si es un tercero interesado quien radica la solicitud, es decir cualquiera que no sea estudiante (padre de familia, abogado, representante, entidad pública, etc.), se tramitará por el Sistema de Gestión Documental de la Institución. En este caso, desde Secretaría General se solicitarán los aportes de las áreas para proyectar la respuesta oficial. Esto incluye PQRSDF de terceros y Requerimientos judiciales y administrativos.
 - Si es un estudiante quien radica la solicitud, creará un caso por HUBSPOT que será derivado para aporte de las áreas. Si desde el área encargada de dar respuesta se encuentra prudente solicitar más información, será manifestado por el mismo medio.
 - Los asesores de los CSU deben recibir las PQRSDF verbales que impetire cualquier ciudadano. No pueden negarse a recibirlos.
 - De manera interna, una vez las hayan radicado, deberán remitirlas por el canal que corresponda.

12. ETAPAS DEL PROCESO.

12.1. ETAPA DE DERIVACIÓN A ÁREAS

- **Si se radicó por alguno de los canales a cargo del Gerente de Servicio y Permanencia.**
Responsable: Asesores de servicio y analista de servicio especializado.
- **Si se radicó por alguno de los canales a cargo del coordinador de Gestión Documental:**
Responsable: coordinador de Gestión Documental:
- **Si se radicó por alguno de los canales a cargo del Gerente de Matrícula:**
Responsables: Asesores de CSU

12.2. ETAPA DE APORTE DE ELEMENTOS PARA RESPUESTA

- Responsables: Funcionarios de la Institución a quienes se les asigne el caso por competencia

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

12.3. ETAPA DE PROYECCIÓN DE RESPUESTA

- **Si se trata de derecho de petición, queja, reclamo, solicitud o respuesta a requerimiento judicial o administrativo**
Responsable: Secretario General.
- **Si se trata de sugerencia o felicitación**
Responsable: Asesores de Servicio y/o Analista de servicio especializado.

12.4. ETAPA DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

- **Si se radicó por alguno de los canales a cargo del Gerente de Servicio y Permanencia.**
Responsables: Asesores de Servicio y analista de servicio especializado
- **Si se radicó por alguno de los canales a cargo del coordinador de Gestión Documental:**
Responsable: Secretario General.

13. GESTIÓN DE REQUERIMIENTO JUDICIAL O ADMINISTRATIVO

13.1. TRÁMITE

- Recibir el requerimiento
- Revisar que se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley para dar respuesta, De no ser así, en el acto de recibo el encargado deberá indicar al remitente los que falten.
- Si este insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.
- Revisar que incluya dirección de notificaciones, de no tenerla, se debe solicitar su inclusión.
- Radicar el requerimiento e indicar el número de radicado asignado.
- Indicar claramente que los términos para decidir o responder serán los establecidos en el oficio o , en su defecto, en la norma que rija la materia.
- Remitir internamente a Secretaría General a través de la Plataforma FILENET.
- Secretaría General elaborará la respuesta
- Secretaría General notificará la respuesta
- Secretaría General colgará la respuesta en FILENET

13.2. TRÁMITE- SI SE RECIBE UN REQUERIMIENTO JUDICIAL O ADMINISTRATIVO POR CANALES NO AUTORIZADOS:

- En caso de que un funcionario reciba un requerimiento judicial o administrativo en su correo, deberá:
 - a. Copiar el texto del archivo denominado Oficio Remisorio (Ver anexos) y enviarlo al archivo@poligran.edu.co para asignación de radicado.
 - b. Siempre debe copiarse al remitente en este proceso y no olvidar adjuntar el requerimiento

13.3. ETAPAS DEL PROCESO

13.1.1. ETAPA DE RADICACIÓN

- **Coordinador de Gestión Documental:** Es responsable de radicar todas las solicitudes por el Sistema FILENET

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

13.1.2. ETAPA DE DERIVACIÓN A ÁREAS

- **Secretaría General:** Responsable de derivar a las áreas encargadas de dar respuesta

13.1.3. ETAPA DE APORTE DE ELEMENTOS PARA RESPUESTA

- **RESPONSABLES:** funcionarios de la Institución a quienes se les asigne el caso por competencia

13.1.4. ETAPA DE PROYECCIÓN DE RESPUESTA

- **Secretaría General:** Área encargada de proyectar respuesta

13.1.5. ETAPA DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

- **Secretaría General:** Área encargada de notificar respuesta

13.4. TRÁMITE – Víctima directa de una situación de violencia o discriminación basada en género

- **Identificación del caso:** Cualquier persona que tenga conocimiento de un caso, o sea víctima directa de una situación de violencia o discriminación basada en género puede iniciar el reporte.
- **Reporte:** El caso puede reportarse directamente a través del correo institucional dispuesto para tal fin: activacionrutaviolencias@poligran.edu.co.
- **Activación de la ruta de atención:** La ruta de atención se puede activar por medio de cualquiera de los siguientes canales institucionales:
 - Secretaría General (Política de ética y buen gobierno, Jefatura de PQR y Litigios)
 - Consulta Externa Psicológica (CEP)
 - Dirección de Permanencia: (App Manos Levantadas)
 - Oficina de Inclusión- Politécnico Grancolombiano: (Correo electrónico y WhatsApp)
 - Consultorio de salud física y salud mental
 - Docentes y/o Directores de Escuela.
- **Reporte interno obligatorio:** Si cualquiera de las dependencias o procesos mencionados Identifica un caso, o tiene conocimiento de este deberá reportarlo obligatoriamente por correo electrónico al profesional responsable de la Estrategia Institucional de Género.
- **Acompañamiento y seguimiento del caso:** El profesional responsable de la Estrategia Institucional de Género tiene el deber de monitorear el caso, garantizar el correcto acompañamiento a las víctimas, asegurar el estricto seguimiento y cumplimiento de la ruta de atención y coordinar las acciones necesarias con las dependencias involucradas.
- **Registro y recolección de información:** Toda la información generada durante la activación del protocolo será registrada y deberá incluir los datos del caso, acciones realizadas, seguimiento y resultados."

14. REPORTES DE GESTIÓN DE PQRSDF.

La Gerencia de Servicio y permanencia y la Secretaria General del Politécnico Grancolombiano, son las encargadas de hacer seguimiento y control a la gestión adecuada de las PQRSDF a través de los sistemas que se hayan definido para tal efecto, así mismo son los encargados de elaborar y presentar los informes requeridos por la Institución.

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

14.1. REPORTES: El reporte debe ser el consolidado de las PQRSDF, este consolidado debe contener:

- PQRSDF (Abiertas, Cerradas y Vencidas).
- Motivos de las PQRSDF.
- Áreas que son responsables y son impactadas por las PQRSDF.
- Tiempos de recepción y respuesta de las PQRSDF
- Números de Radicados de las PQRSDF.
- Tipo de PQRSDF (Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación)
- Información de la Persona, Ente de control o Entidad quien realiza la PQRSDF.
- Y los atributos que los líderes del proceso ameriten para su análisis.

14.2. GENERACIÓN DEL REPORTE: La generación del reporte se debe realizar entre la Gerencia de servicio y la Secretaria General, de manera trimestral, extrayendo los datos por medio de las plataformas (HUBSPOT y FILENET)

14.3. ANALISIS DEL REPORTE: El análisis del reporte se debe realizar entre la Gerencia de servicio, la Secretaria General y en apoyo de la Dirección de Experiencia Institucional con los insumos a considerar tales como resultados de (Enclave, análisis de instrumentos de satisfacción y experiencia, entre otros) y la Gerencia de Planeación y Gestión Institucional, con fin de identificar oportunidades de mejora a nivel institucional, identificando los motivos recurrentes, procesos de impacto, y los demás atributos que ameriten los responsables.

14.4. PRESENTACIÓN DEL REPORTE: La presentación del reporte se debe realizar hacia los procesos impactados en el numeral 14.3, esta presentación es el análisis del reporte y debe ser liderada entre la Gerencia de servicio y la Secretaria General, de manera semestral, durante el año, es decir 2 veces en el año (Mayo y Noviembre), el propósito de esta presentación es darle a conocer a los procesos impactados el impacto de las PQRSDF a nivel institucional y así generar planes de acción de aborden estas PQRSDF de acuerdo al procedimiento de mejoramiento continuo.

15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V1	Lanzamiento del documento
V2	Se realiza ajuste al objetivo del proceso, actualización de definiciones, se ajustan perfiles de cargo, se ajusta en las condiciones generales agregando el tratamiento a requerimientos judiciales.
V3	Se realizan ajustes de contenido a nivel de definiciones, condiciones generales, radicación, gestión y tratamiento, sanciones, se agregó el numeral 14. reportes de gestión de pqrstdf.
V4	Se actualiza la frecuencia del reporte en 2 veces al año (Mayo y Noviembre)
V5	Se actualiza el numeral 14, se agrega la Dirección de Experiencia Institucional, se agrega información de casos de violencia o discriminación basada en género.

PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

ANEXO I

Bogotá, _____

Señores
GERENCIA DE SERVICIO
Politécnico Grancolombiano
pqr@poligran.edu.co
Ciudad

ASUNTO: Oficio remisorio -derecho de petición

Reciban un cordial saludo de parte de _____ (nombre del área)

Esta oficina ha tenido conocimiento de la comunicación adjunta. No obstante, dado que la recepción de PQRSDF y asignación de radicados es competencia del área a la que usted dirige, de manera atenta me permito remitir la petición adjunta para asignación de número de caso de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Dado que los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por ustedes como autoridad competente, se recomienda señalar al peticionario el número de radicado asignado.

Cordial saludo,

(Nombre del área)



PROCESO: Gestión Jurídica y normativa	MANUAL	Código: GJNMA3
	RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS	Versión: 5

Bogotá, _____

Señores
GESTIÓN DOCUMENTAL
Politécnico Grancolombiano
archivo@poligran.edu.co
Ciudad

ASUNTO: Oficio remitario

Reciban un cordial saludo de parte de _____ (nombre del área)

Esta oficina ha tenido conocimiento de la comunicación adjunta. No obstante, dado que la recepción de requerimientos de este tipo y la asignación de radicado es competencia del área a la que usted dirige, de manera atenta me permito remitir la petición adjunta para asignación de número de caso de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Dado que los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por ustedes como autoridad competente, se recomienda señalar al peticionario el número de radicado asignado.

Cordial saludo,

(Nombre del área)