



CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN

Dirigida a estudiantes y terceros interesados

Para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1755 de 2015, para la atención de los derechos de petición, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias, denuncias, etc., toda la comunidad grancolombiana -entiéndase estudiantes, administrativos y terceros interesados- deben hacerse uso de manera obligatoria de los canales de comunicación oficiales para presentar solicitudes, derechos de petición, quejas, reclamos, etc.

El propósito de esta disposición es establecer los parámetros para garantizar la respuesta, el cumplimiento normativo y la satisfacción del peticionario.

Por eso es tan importante que se tenga claro que toda solicitud debe ser elevada de manera formal a través de los canales de comunicación dispuestos para atender todas sus inquietudes. Hacer uso de estos canales garantizará que sus requerimientos y las respuestas emitidas estén revestidas de validez, organización y seriedad.

Así las cosas, para radicar cualquier solicitud, los interesados deben dirigirse obligatoriamente a alguno de los siguientes canales, según corresponda, así:

SI ERES ESTUDIANTE

1. Para presentar una SOLICITUD INFORMAL (es decir, que no sea derecho de petición, recurso o queja), los canales disponibles son:

- Formulario Web: sección Estudiantes / Trámites en línea / Consulta estudiantes
- Autogestión Smart Campus
- Línea de atención a estudiantes en Bogotá 7440740, en Medellín 6040200 y resto del país sin costo 018000180779.
- Puntos presenciales: CAE o CSU.

2. Para radicar un DERECHO DE PETICIÓN, RECURSO, O QUEJA, los canales oficiales para hacerlo, son:

- Formulario Web: Sección estudiantes / Trámites en línea / Consulta estudiantes
- Autogestión Smart Campus
- Línea de atención a estudiantes en Bogotá 7440740, en Medellín 6040200 y resto del país sin costo 018000180779.
- Correo Archivo Institucional (archivo@poligran.edu.co)
- Correspondencia física: Calle 57 N° 3-00 Este, en Bogotá; y Carrera 74 # 52 - 20 en Medellín

Estos serán tramitados de acuerdo con los términos propuestos en la Ley 1755 de 2011, que regula el derecho fundamental de petición.

En consonancia con lo anterior, el correo archivo@poligran.edu.co no recibe solicitudes informales, sino exclusivamente derechos de petición, recursos o quejas.



SI ERES GRADUADO

1. Para presentar una SOLICITUD INFORMAL (es decir, que no sea derecho de petición, recurso o queja), los canales disponibles son:

- Línea de atención 7440919, en Bogotá
- Línea de atención en Bogotá 7440740, en Medellín 6040200 y resto del país sin costo 018000180779.
- Puntos presenciales: CAE o CSU.

2. Para radicar un DERECHO DE PETICIÓN, RECURSO, O QUEJA, los canales oficiales para hacerlo, son:

- Línea de atención en Bogotá 7440740, en Medellín 6040200 y resto del país sin costo 018000180779.
- Correo Archivo Institucional (archivo@poligran.edu.co)
- Correspondencia física: Calle 57 N° 3-00 Este, en Bogotá; y Carrera 74 # 52 - 20 en Medellín

Estos serán tramitados de acuerdo con los términos propuestos en la Ley 1755 de 2011, que regula el derecho fundamental de petición.

SI NO ERES ESTUDIANTE

1. Para radicar solicitudes, quejas, reclamos, y derechos de petición, los canales disponibles son:

- Correo Archivo Institucional (archivo@poligran.edu.co)
- Correspondencia física: Calle 57 N° 3-00 Este, en Bogotá; y Carrera 74 # 52 - 20 en Medellín

2. Para radicar notificaciones judiciales

- Correo Archivo Institucional (archivo@poligran.edu.co)
- Correspondencia física: Calle 57 N° 3-00 Este, en Bogotá; y Carrera 74 # 52 - 20 en Medellín

Si ya cuentas con una respuesta de la Institución, debes leer el contenido de la misma verificando si se impartieron expresas indicaciones, tales como: enviar soportes, documentos o respuestas.

NOTA: Sugerimos tener en cuenta que por medios distintos a los anunciados precedentemente (*verbalmente, o por correo institucional de los funcionarios, docentes, o personal administrativo del Politécnico*) no se reciben solicitudes, ni requerimientos de ningún tipo.

Cualquier solicitud, queja, reclamo, derecho de petición, consulta, sugerencia, etc., que sea enviada por canales distintos a los anunciados en esta comunicación, se tendrá por no recibida, y, en consecuencia, cualquier comunicación o respuesta emitida por medio diferente al establecido institucionalmente, no tendrá validez alguna a efectos de oficializar la posición de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO.

Sobre la base de las anteriores consideraciones, los estudiantes no deben acudir a las oficinas de los docentes, directores o decanos, ni deben enviar correos a las direcciones electrónicas corporativas de

los mismos, dado que, como bien se expuso, es obligatorio que todas las solicitudes se eleven por los canales autorizados y sean dirimidas y contestadas de manera oficial.

Conclusiones

El propósito de esta política es brindar un servicio de atención de calidad. Para ello, siempre que un estudiante tenga una solicitud, debe formalizarla a través de los canales de atención. Es importante dejarle claro que solo por ese medio sus inquietudes serán absueltas de manera segura y expedita.

Solo por los canales oficiales los docentes y administrativos podrán responder cualquier solicitud o reclamo de los estudiantes dejando trazabilidad de todo lo actuado. Hacer uso de estos canales garantizará que sus requerimientos y las respuestas emitidas estén revestidas de validez, organización y seriedad.

En cualquier caso, sin interesar si formas parte de nuestro grupo estudiantil, del cuerpo de profesores, del área administrativa, de proveedor externo, etc., si has detectado alguna situación anómala exclusivamente sobre lo siguiente: *Conflicto de intereses en el área administrativa, Actos de Corrupción, Inhabilidades para Proveedores y Contratistas, Inhabilidades para ejercer el empleo del Revisor Fiscal, Incompatibilidades de los miembros de Órganos de Dirección, o Violación al Régimen de inhabilidades de los miembros de los Órganos de Dirección*, podrás presentar tu denuncia por la página web www.poli.edu.co ingresando a la pestaña CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO y crear un caso. La información revelada allí será archivada y controlada en un servidor externo, no conectado a la red del POLI, sujeto a un protocolo de seguridad que impide el espionaje y las filtraciones.

Después de diligenciar el formulario, se asignará un código único llamado "número de caso". Ese número de caso y contraseña deberán ser guardados en un lugar seguro. Éstos serán solicitados para que puedas verificar el estado del caso en un término mínimo de 6 días hábiles.

En tal sentido, te invitamos a que dirijas tus solicitudes por los canales mencionados precedentemente para garantizar que tus requerimientos y las respuestas emitidas estén revestidas de validez, organización y seriedad.

Atentamente,



Billy Escobar Pérez
Secretario General.