



POLÍTICA DE USO DE CANALES DE COMUNICACIÓN
PROCEDIMIENTO PQRS
GUÍA PARA TRÁMITE
Dirigida a la comunidad estudiantil 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., desde Secretaría General de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO diseñamos la presente política de uso obligatorio de canales de comunicación y procedimiento PQRS, dispuesta para tal fin.

El propósito de esta es establecer los parámetros para coordinar, controlar y gestionar oportunamente las peticiones (PQRS) que recibe la institución, con el fin de garantizar la respuesta, cumplimiento normativo, y satisfacción del peticionario.

Definiciones

SOLICITUD: Es la presentación ante la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO de alguna necesidad que tiene una persona o institución.

QUEJA: Es la manifestación de No-Conformidad, insatisfacción, desagrado o descontento que las partes interesadas ponen en conocimiento de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO por conductas irregulares realizadas por colaboradores grancolombianos.

RECLAMO: Es una exigencia que realizan las partes interesadas por ausencia o prestación irregular de un servicio después de que la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO ha prestado el mismo, bien sea por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la institución.

SUGERENCIA: Es una proposición, insinuación, indicación 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 UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO.

DENUNCIA: Notificación que se hace a la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO de que se ha cometido una irregularidad grave o presuntos hechos ilícitos que se están realizando en la entidad y vulneran el Código de Buen Gobierno.

FELICITACIÓN o AGRADECIMIENTO: Manifestación que utilizan las partes interesadas para expresar su satisfacción frente a los servicios de la institución

TERCERO INTERESADO: cualquiera que no sea estudiante (padre de familia, abogado, representante, entidad pública, proveedor, contratista, etc.),

Términos de respuesta

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

Sobre el uso de los canales

Siempre que un colaborador reciba cualquier solicitud, queja, reclamo, derecho de petición, consulta, sugerencia, etc., de parte de un estudiante o tercero por canales diferentes a los oficiales, es decir, de manera verbal o por escrito, la respuesta será que debe hacer uso de los canales de atención oficiales. Solo por ese medio podrá obtener una respuesta oficial.

¿Qué hace un docente o administrativo si recibe una solicitud por medios distintos a los canales autorizados?

Si un estudiante o un tercero acude de manera presencial a elevar solicitudes, quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, sugerencias, etc., el colaborador que lo reciba debe manifestarle cuáles son los canales para atender su requerimiento -es decir, los anunciados en el texto adjunto-, y pedirle que dirija su petición a través de estos.

Si un funcionario recibe un correo electrónico que contenga una solicitud, queja, reclamo, sugerencia, etc., solo deberá copiar y pegar el texto denominado Anexo N°1 invitando al estudiante a hacer uso de los canales obligatorios de atención, y no hacer ningún otro pronunciamiento.

¿Qué proceso seguirá la solicitud?

Si es un tercero quien la radica, es decir cualquiera que no sea estudiante (padre de familia, abogado, representante, entidad pública, etc.), se tramitará por AZDigital, que es el repositorio documental de la Institución.

Si es un estudiante quien la radica, se creará un caso por CRM que será derivado para el envío de los aportes de las áreas.

En ambos casos, el solicitante recibirá la respuesta oficial según lo indicado en la ley 1755.

¿Qué debe evitarse para evitar pérdida de trazabilidad?

Sobre la base de las anteriores consideraciones, los estudiantes no deben acudir a las oficinas de los docentes o directores (puesto que esto redundaría en solicitudes verbales y en pérdida de trazabilidad); ni deben enviar correos a las direcciones electrónicas corporativas de los docentes, directores, o decanos.

Todas las solicitudes deben elevarse por los canales autorizados y serán dirimidas y contestadas de manera oficial, según corresponda.

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.

Muchas gracias.

Atentamente,



Billy Escobar Pérez
Secretario General.