



**POLÍTICA DE USO DE CANALES DE COMUNICACIÓN
PROCEDIMIENTO PQRS
GUÍA PARA TRÁMITE**

**Dirigida a la comunidad administrativa
Docentes y demás autoridades académicas
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO**

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 de todas las partes interesadas, con el fin de garantizar la respuesta, cumplimiento normativo, satisfacción del peticionario, y contar siempre con evidencias de ejecución ante eventuales litigios judiciales en los que debamos aportar pruebas de funcionamiento.

Por eso es tan importante que siempre que un funcionario de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO reciba solicitudes, derechos de petición, quejas, reclamos, etc., le comunique al remitente 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.

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

Los términos generales de la política de uso de canales son los siguientes:

"Siempre que un colaborador reciba, bien sea de manera verbal o por correo electrónico, cualquier solicitud, queja, reclamo, derecho de petición, consulta, sugerencia, etc., de parte de un estudiante o tercero, la respuesta que deberá dar será la que encontrará en el texto denominado Anexo N°1, a efectos de incentivar el uso exclusivo y obligatorio de los canales de atención. Solo deberán atenderse solicitudes que lleguen por los canales oficiales"

¿Qué hacer si recibe una solicitud por medios distintos a los canales autorizados?

Entonces, 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 de manera cordial 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 el estudiante se niega, el funcionario deberá acompañarlo al CAE para que los asesores reciban su solicitud mediante la creación de un caso.

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 sin hacer ningún otro pronunciamiento. Posteriormente, lo reenviará al correo electrónico pqr@poligran.edu.co solicitando creación de caso

¿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 FILENET, que es el repositorio documental de la Institución. En este caso, desde el correo electrónico Secretariageneral@poligran.edu.co solicitaremos los aportes de las áreas para proyectar la respuesta oficial.

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. Si desde Secretaría General encontramos prudente solicitar más información, lo manifestaremos por el mismo medio.

Es importante anotar que la respuesta oficial de todos los derechos de petición debe ser construida con el área, pero emitida exclusivamente por Secretaría General a efectos de centralizar este proceso.

¿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. Debemos incentivar que todas las solicitudes se eleven por los canales autorizados y sean dirimidas y contestadas vía CRM o FILENET (correo enviado desde Secretaría General), 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.

Solo por CRM o FILENET (correo enviado desde Secretaría General), según corresponda, los colaboradores podrán responder cualquier solicitud o reclamo de los estudiantes dejando evidencia y trazabilidad de todo lo actuado.

Nota

Si un funcionario recibe cualquier requerimiento de orden judicial que le ataña a la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO, deberá reenviarlo inmediatamente a archivo@poligran.edu.co

Por todo lo anterior, desde Secretaría General les agradecemos que respondan a los estudiantes en este sentido, es decir, solo copiando el texto adjunto y pegándolo como respuesta, y posteriormente enviándolo al correo pqr@poligran.edu.co para garantizar el uso de los canales de comunicación, y en consecuencia, el éxito en nuestro servicio de atención al estudiante.

Es importante para Secretaría General contar con el apoyo de todos los colaboradores, así que agradecemos que divulguen esta información para que el conocimiento se masifique.

Si tienen dudas, no duden en contactar a Ivonne Combariza Ortiz, responsable del proceso de atención de PQRSD, correo electrónico: icombariza@poligran.edu.co

Muchas gracias.

Atentamente,



Billy Escobar Pérez
Secretario General.



ANEXO N°1. TEXTO DE RESPUESTA A SOLICITUDES POR CANALES DISTINTOS A LOS OFICIALES

Señor(a) peticionario(a):

Reciba un cordial saludo de parte de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO.

En respuesta a su solicitud enviada vía correo electrónico nos permitimos informarle que éste no es el medio adecuado para radicar solicitudes. Para hacerlo, debe dirigirse a alguno de los siguientes canales, según corresponda, así:

ESTUDIANTES y EGRESADOS

- Formulario Web: Sección estudiantes / Trámites en línea / Consulta estudiantes
- Autogestión Smart Campus
- Línea de atención en Bogotá: 7440740
- Línea de atención en Medellín: 6040200
- Línea de atención en el resto del país sin costo: 018000180779.
- Punto presencial: Centro de Atención al Estudiante
- Punto presencial: Cualquiera de los ciento cuarenta y un (141) Centros de Servicio Universitario (CSU) en el país
- Correspondencia física en Bogotá Calle 57 N° 3-00 Este
- Correspondencia física en Medellín Carrera 74 # 52 - 20

GRADUADOS

- Línea de atención en Bogotá 7440740
- Línea de atención en Medellín 6040200
- Línea de atención en el resto del país sin costo 018000180779.
- Punto presencial Centro de Atención al Estudiante
- Punto presencial Cualquiera de los ciento cuarenta y un (141) Centros de Servicio Universitario (CSU) en el país
- Correspondencia física en Bogotá Calle 57 N° 3-00 Este
- Correspondencia física en Medellín Carrera 74 # 52 – 20

SI NO ES ESTUDIANTE, NI EGRESADO, NI GRADUADO

- Calle 57 N° 3-00 Este, en Bogotá;
- Carrera 74 # 52 - 20 en Medellín

Sus peticiones serán tramitadas de acuerdo con los términos propuestos en la Ley 1755 de 2015.

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



deberán ser enviados por el mismo canal por el que tramitó la solicitud inicial indicando el número de radicado asignado a la solicitud inicial.

Si ya creó un caso, le recomendamos estar atento(a) a la respuesta que le será notificada por el medio más expedito.

Cualquier solicitud, queja, reclamo, derecho de petición, consulta, sugerencia, etc., deberá contar con un número de radicado que solo puede entregarse por los canales autorizados. Por eso, sugerimos tener en cuenta que por medios distintos a los anunciados precedentemente (por correo institucional de los funcionarios, docentes, o personal administrativo del Politécnico) no se radican solicitudes, ni requerimientos de ningún tipo. Así, cualquier comunicación enviada o respuesta emitida por canales no autorizados no tendrá validez alguna a efectos de oficializar la posición de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO.

Si requiere consultar información de un estudiante, es importante recordar que, para tratar datos sensibles, es requisito sine qua non 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.

PARA RADICAR NOTIFICACIONES JUDICIALES

- a. Correo electrónico archivo@poligran.edu.co. En este correo se reciben exclusivamente notificaciones judiciales
- b. Correspondencia física: Calle 57 N° 3-00 Este, en Bogotá; y Carrera 74 # 52 - 20 en Medellín

Como el medio a través del cual remite la petición no es el apropiado, se informa que la solicitud habida en el correo electrónico recibido se remite internamente al canal correspondiente para creación de caso. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Lo(a) invitamos a que en una próxima ocasión dirija sus solicitudes por los canales autorizados para garantizar celeridad en sus requerimientos.

Cordialmente,

Cargo