



**POLITÉCNICO
ICAFT**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE PQRSDF



Introducción

El **Politécnico ICAFT**, en cumplimiento de su misión institucional y en coherencia con los principios de calidad, transparencia y mejoramiento continuo, establece la presente Política de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), como un mecanismo formal, estructurado y accesible para la gestión de las comunicaciones presentadas por la comunidad educativa y demás usuarios de sus servicios.

La institución reconoce que la participación activa de estudiantes, docentes, administrativos, egresados y usuarios externos constituye un elemento esencial para el fortalecimiento de los procesos académicos y administrativos. En este sentido, el Politécnico ICAFT entiende que escuchar, atender y gestionar adecuadamente las inquietudes o inconformidades contribuye al desarrollo institucional, a la mejora de sus servicios y al cumplimiento de los estándares de calidad exigidos en el sector educativo.

Asimismo, la institución promueve una cultura basada en el respeto, la responsabilidad, el diálogo constructivo y la solución efectiva de situaciones académicas o administrativas. La gestión de las PQRSD no solo se concibe como un procedimiento administrativo, sino como una herramienta estratégica para identificar oportunidades de mejora, prevenir situaciones recurrentes y fortalecer la confianza institucional.

Conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional y la normatividad vigente, las instituciones de educación superior deben garantizar mecanismos claros y eficaces que permitan a los usuarios expresar sus opiniones, inconformidades, sugerencias o solicitudes de información. Por ello, el Politécnico ICAFT adopta formalmente la presente política como instrumento de escucha activa, control interno y mejora continua, asegurando respuestas oportunas y fundamentadas dentro del marco legal aplicable.



Objetivo

Implementar, regular y fortalecer los canales institucionales de atención a PQRS, incluyendo la plataforma académica y los medios oficiales habilitados por el Politécnico ICAFT, con el fin de garantizar que todos los integrantes de la comunidad puedan tramitar de manera organizada, clara, formal y oportuna sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.

Esta política tiene como propósito:

- Garantizar transparencia en la gestión institucional.
- Asegurar respuestas oportunas dentro de los términos legales.
- Promover la mejora continua de los procesos académicos y administrativos.
- Fortalecer la cultura de servicio y atención al usuario.
- Garantizar el respeto por los derechos de los miembros de la comunidad educativa.



Akance

La presente política aplica a todos los procesos académicos, administrativos y de prestación de servicios que desarrolla el Politécnico ICAFT.

Podrán hacer uso de los canales de PQRSD:

- Estudiantes activos.
- Aspirantes.
- Egresados.
- Docentes.
- Personal administrativo.
- Usuarios externos que interactúen con la institución.
-

Toda persona que reciba o solicite servicios del Politécnico ICAFT podrá presentar formalmente una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través de los canales institucionales establecidos.



Marco Legal

La presente política se fundamenta principalmente en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, estableciendo los términos, modalidades y procedimientos para su adecuada atención.

Entre los aspectos más relevantes se destacan:

- Las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo norma especial.
- Cuando la autoridad receptora no sea competente, deberá informar al solicitante dentro de los cinco (5) días siguientes.
- Toda persona tiene derecho a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y a obtener pronta resolución.

Adicionalmente, esta política se articula con el Reglamento Estudiantil, el Manual de Convivencia y demás normativas internas del Politécnico ICAFT, en concordancia con los derechos y deberes de los estudiantes y demás miembros de la comunidad académica.



Definiciones

Para efectos de esta política, se adoptan las siguientes definiciones:

Petición: Solicitud formal presentada ante la institución para requerir información, documentos o actuaciones relacionadas con asuntos académicos o administrativos.

Queja: Manifestación de inconformidad frente al comportamiento de funcionarios, docentes o personal administrativo, o frente al desarrollo de un trámite o servicio institucional.

Reclamo: Solicitud mediante la cual se exige la revisión o corrección de una situación que afecta la adecuada prestación de un servicio.

Sugerencia: Propuesta presentada con el fin de mejorar procesos, servicios, metodologías o dinámicas institucionales.

Denuncia: Comunicación mediante la cual se informa sobre hechos que puedan constituir irregularidades o incumplimientos normativos.

Derecho de petición: Facultad constitucional que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante la institución y recibir respuesta oportuna dentro de los términos legales.

Usuario: Persona natural o jurídica que recibe o solicita servicios del Politécnico ICAFT.



Medios de Atención a PQRS

El Politécnico ICAFT dispone de los siguientes canales oficiales de atención:

Canal Virtual

A través del sitio web institucional y/o la plataforma académica habilitada, el usuario podrá radicar su solicitud seleccionando el tipo correspondiente (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia), adjuntando los soportes necesarios.

Atención Académica

La institución cuenta con un equipo capacitado encargado de brindar orientación, acompañamiento y seguimiento oportuno a cada solicitud presentada, garantizando la adecuada gestión durante el proceso formativo del estudiante.

Atención Telefónica

El Politécnico ICAFT dispone de líneas de atención institucional mediante las cuales se brinda información, orientación sobre el trámite de PQRS y aclaración de inquietudes generales.



Niveles de Servicio

Primer Nivel

Corresponde a solicitudes que pueden resolverse de manera inmediata por las áreas responsables, al existir lineamientos previamente definidos o información disponible para su pronta respuesta.

Segundo Nivel

Aplica a solicitudes que requieren análisis técnico, académico o jurídico más detallado, debido a su complejidad o naturaleza específica.



Niveles de Atención

La PQRS opera como un mecanismo de segunda instancia cuando el usuario ya ha gestionado previamente su solicitud ante el área correspondiente.

Primer Nivel – Información

Se brinda orientación general y se remite al usuario al área competente para ampliar o resolver la inquietud.

Segundo Nivel – Trámite o Servicio

El usuario formaliza el trámite ante el área correspondiente y recibe respuesta dentro de los tiempos establecidos.

Tercer Nivel – PQRS

Cuando el usuario considere que la respuesta recibida no fue satisfactoria o requiera revisión adicional, podrá radicar formalmente su PQRS adjuntando soportes y antecedentes del caso para su análisis integral.



Consideraciones

- Las solicitudes deberán presentarse exclusivamente a través de los canales oficiales.
- La información suministrada debe ser clara, completa y verificable.
- Las solicitudes serán clasificadas según su naturaleza (académica, financiera o administrativa).
- Se recomienda adjuntar documentos de soporte que faciliten el análisis.
- El equipo institucional deberá conocer integralmente los procesos para garantizar orientación adecuada.



Estructura del Proceso de PQRS

El trámite de una PQRS en el Politécnico ICAFT contempla:

- 1) Recepción y validación de requisitos.
- 2) Registro y clasificación de la solicitud.
- 3) Análisis detallado del caso.
- 4) Remisión al área competente.
- 5) Emisión de respuesta formal y fundamentada.
- 6) Identificación de causas y acciones de mejora.
- 7) Seguimiento hasta su cierre definitivo.



Respuestas

Toda respuesta institucional deberá cumplir con los siguientes principios:

- Claridad y precisión.
- Fundamentación normativa y técnica.
- Solución efectiva y proporcional.
- Argumentación coherente.
- Entrega dentro de los plazos establecidos.
- Confidencialidad de la información.
- Empatía, respeto y trato digno.
- Verificación previa antes de su emisión oficial.

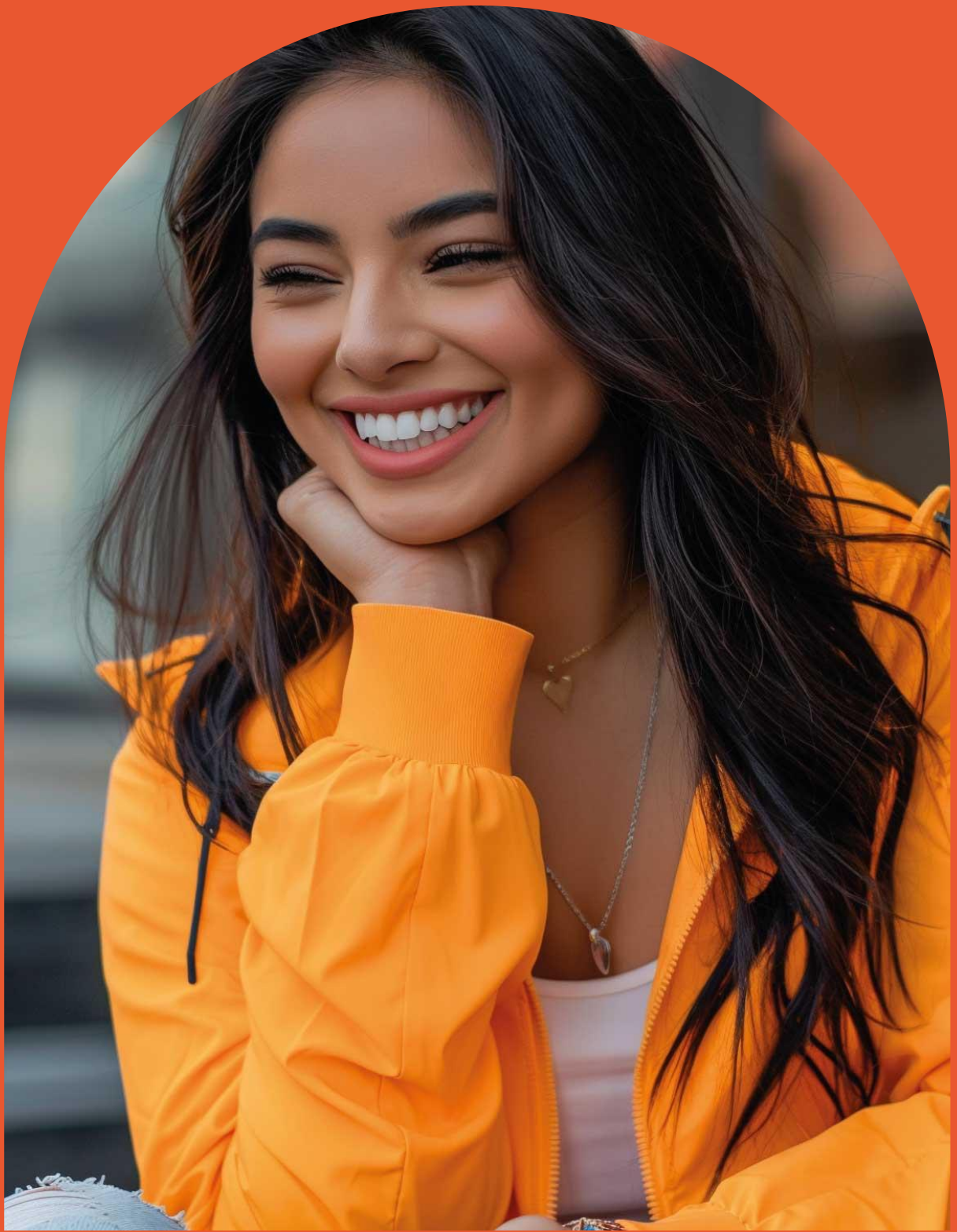


Responsable

La elaboración, actualización, implementación y seguimiento de la presente política estará a cargo de la unidad administrativa que determine el Politécnico ICAFT, en coordinación con las áreas académicas y administrativas competentes.

Cada dependencia será responsable del análisis, gestión y respuesta de las PQRS que correspondan a su ámbito de competencia, garantizando trazabilidad, control y cumplimiento de los tiempos establecidos.





POLITÉCNICO
ICAFT
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR