



**Politécnico  
Internacional**  
*Toda una experiencia*

PI-BI-IN-001

**Instructivo**

**Creación**

**PQRS**

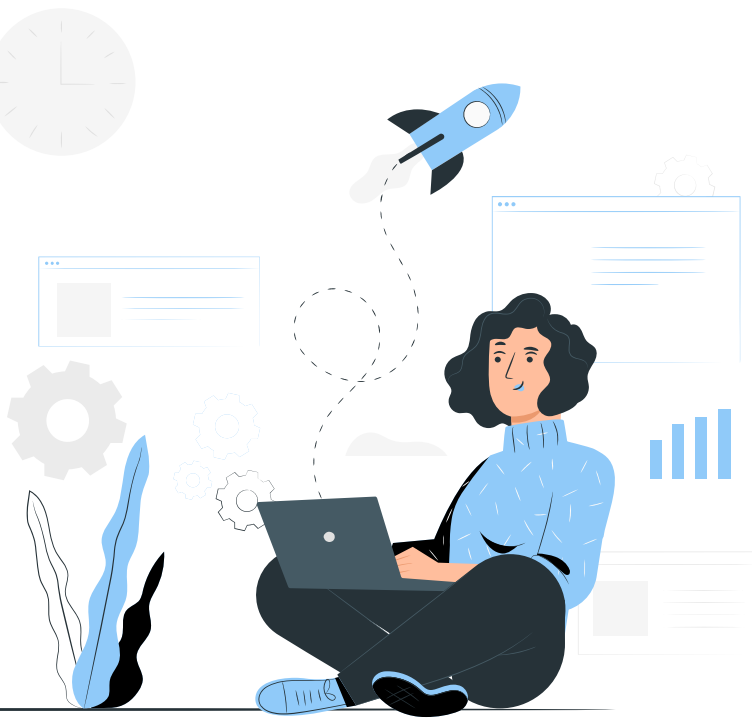
Encuentra el paso a paso para generar una PQRSF



# Ten en cuenta

los siguientes conceptos antes de realizar tu solicitud:

- **Petición:** Solicitud presentada por un usuario a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un usuario sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios recibidos.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un usuario sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios los cuales aún no se han recibido.
- **Sugerencia:** Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Institución.
- **Felicitaciones:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.





01.

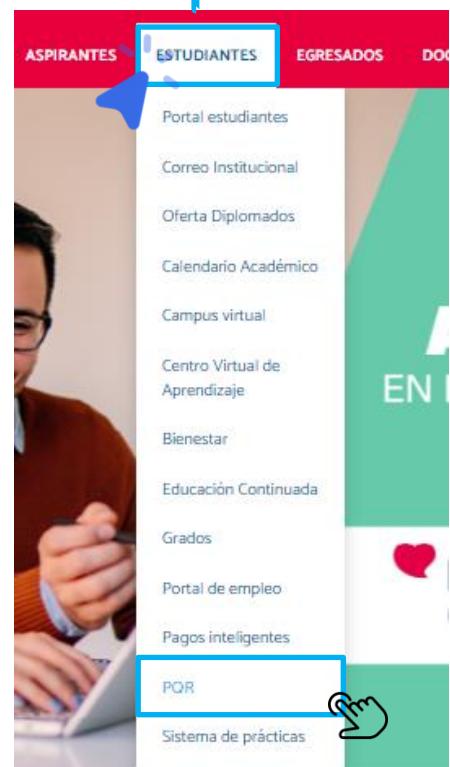
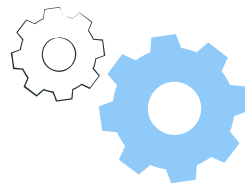
Ingresa a la página web del Politécnico Internacional

↳ <https://www.politecnicointernacional.edu.co/sw/es>

02.

Da clic en la opción estudiantes - PQR

↳ <https://ayuda.politecnicointernacional.edu.co/hcms/mem/login?hsLang=es>



# 03.

Para poder crear tu PQR necesitas registrarte y verificar tu correo electrónico.

## Iniciar sesión

La página que está intentando visualizar solo está disponible para usuarios registrados.

Correo\*

Contraseña\*

[Mostrar contraseña](#)

Recordarme

[¿Olvidó su contraseña?](#)

INICIAR SESIÓN

¿No tiene una cuenta? [Regístrese aquí.](#)

¿tuviste inconvenientes al crear tu solicitud? no te preocupes, estamos para ayudarte, envíanos un correo a: [servicioalcliente@pl.edu.co](mailto:servicioalcliente@pl.edu.co)

## Verifica tu dirección de correo electrónico

Gracias por registrarte. Comprueba tu correo electrónico y haz clic en el enlace de confirmación para completar el registro.

¿Tienes problemas? [Ponte en contacto con el administrador del sitio](#)



Politécnico  
Internacional



Se ha confirmado tu dirección de correo electrónico

Gracias por verificar tu dirección de correo electrónico. Ya puedes iniciar sesión en tu cuenta y acceder a contenido exclusivo.

INICIAR SESIÓN



04.

Da clic en crear PQR y completa los campos.



Politécnico Internacional

Crear PQR Consultar PQR Cerrar Sesión

< Ver todos los tickets

### Presentar un ticket de asistencia

Tipo de solicitante \*

Seleccione

Sede \*

Seleccione

Facultad \*

Seleccione

Información de contacto

Número de documento \*

# ¡IMPORTANTE!

Ten en cuenta a que área quieres remitir tu solicitud.



04.

## Admisiones

- Bono Referido
- Cambios Fechas de Recibos
- Cursos de Obsequio
- Información de Programas
- Aplazamiento nuevos
- Cambio Programa

## Decanaturas

- Homologaciones
- Novedades en el aula / Dinámica de clase
- Recursos Académicos/Materia Prima
- Reporte de llegadas tarde docentes
- Validaciones por Suficiencia
- Verificación/modificación de Notas
- Información de tutorías
- Cambio modalidad/homologación
- Supletorios
- Sustentación de grados
- Segundo calificador
- Novedad con Docente

## Mentoria

- Aplazamientos - Retiros
- Inscripción de Asignaturas
- Asesoría de mallas

## Registro y control

- Aplicación de Descuentos y Becas
- Aplicación de Saldos a Favor
- Asesores Entidades de Cobranza
- Cambio de Programa/sede/horario/jornada
- Cambios Fechas de Recibos
- Casos Administrativos / Estado de Solicitud
- Solicitud recibo de pago para certificaciones
- Solicitud de Certificaciones
- Conciliación de Pagos
- Diplomas y Actas de Grado
- Documentación para Grados
- Modificación de Notas
- Validaciones de Título
- Horarios de Clase
- Información Académica

## Investigación



# ¡IMPORTANTE!

Ten en cuenta a que área quieres remitir tu solicitud.



04.

## Secretaría Académica

- Procesos Disciplinarios
- Pruebas T&T

## Educación Continuada

- Aplazamiento Diplomado
- Información diplomados
- Calidad Uniformes
- Cambios Fechas de Recibos
- Cantidad de Ingredientes/calidad
- Cantidad del Menaje/calidad
- Casos Administrativos
- Certificaciones
- Diplomados: Horarios / Costos / Oferta
- Inscripción de Cursos/Diplomados
- Notas de Diplomados
- Novedades en el aula / Dinámica de clase

## VIRTUAL Registro y control

- Aplicación de Descuentos y Becas
- Aplicación de Saldos a Favor
- Asesores Entidades de Cobranza
- Cambio de Programa
- Cambio de Sede
- Cambios Fechas de Recibos
- Casos Administrativos
- Solicitud recibo de pago para certificaciones
- Certificaciones
- Conciliación de Pagos
- Derechos de Petición
- Diplomas
- Documentación para Grados
- Facturación de Servicios
- Inscripción de Asignaturas
- Liquidación de Recibos
- Validaciones de Título

## Reintegros

- Reintegros presencial
- Reintegros virtual



# ¡IMPORTANTE!

Ten en cuenta a que área quieres remitir tu solicitud.



04.

## Prácticas Empresariales

- Error plataforma prácticas
- Correcciones notas prácticas
- Certificación sitio prácticas
- Convenio de prácticas

## Gestión Humana

## Bienestar estudiantil

- Electivas / Novedades en el Aula
- Grados/ Inducciones y Ceremonia de Grados
- Uniformes / Calidad
- Becas
- Psicología
- Eventos
- Responsabilidad Social
- Bolsa de Empleo
- Inducción/Pre-inducción

## Contabilidad

- Certificado de Ingresos y Retenciones (No es Empleado)
- Certificado de Renta

## Tecnología y sistemas

- Correos/
- Campus/
- Portal estudiantes
- Pagos inteligentes

## Directores de sede

- Uniformes
- Estructuras
- Mantenimiento equipos
- Aseo sede
- Internet sede
- Horarios de atención
- Insumos de clases (cocinas, laboratorio)
- Acuerdo de cartera
- Cafetería
- Seguridad
- Papelería
- Carnetización





05.

Describe tu solicitud, carga archivos en caso de ser necesario y envía.



Describe brevemente tu pregunta, consulta o reclamo \*

Cargar un archivo

Ninguno archivo selec.

Politécnico Internacional necesita la información de contacto que nos proporcionas para ponernos en contacto contigo acerca de nuestros productos y servicios. Puedes darte de baja de estas comunicaciones en cualquier momento. Para obtener información sobre cómo darte de baja, así como nuestras prácticas de privacidad y el compromiso de proteger tu privacidad, consulta nuestra Política de privacidad.

¡Tu solicitud fue creada satisfactoriamente! a tu correo hemos enviado tu número de radicado!

Para hacer seguimiento a tu PQR podrás hacerlo en la misma plataforma con tu usuario y contraseña.

06.

El radicado de tu PQR llegará a tu correo electrónico.

Tu PQR '1934333477' fue recibido exitosamente

Politécnico Internacional <support@i...>  
Para Responder Responder a todos Reenviar

martes 26/09/2023 2:49 p. m.

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.  
No hemos podido comprobar la identidad del remitente. Haga clic aquí para obtener más información.  
El remitente real de este mensaje es diferente que el remitente normal. Haga clic aquí para obtener más información.  
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas

Hola,

Su solicitud ha sido recibida y está siendo revisada por nuestro equipo de soporte. Nos comunicaremos con usted tan pronto como podamos.

**Información:**

Email:

Fecha de solicitud:

Nro de PQR: 1934333477

Nombre del PQR:

Área relacionada:

Saludos

07.

El área responsable dará respuesta a tu solicitud.

Podrás consultar el estado de la PQR en la plataforma mediante la opción consultar PQR

Tickets

Q Buscar Estado Todo

ID	ASUNTO	CREADO	ÚLTIMA ACTIVIDAD	ESTADO
#				ABIERTO

**¡Trabajamos en ayudarte!**  
**Servicio al Cliente**  
[servicioalcliente@pi.edu.co](mailto:servicioalcliente@pi.edu.co)

