



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

Informe

CONSOLIDADO

año 2015

Presentación

La Secretaría General tiene asignada como una de sus funciones la tramitación y control del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, tal como lo establece el artículo 26, literal e) de la Resolución 1198 del 23 de septiembre de 2008 “Por la cual se derogan la resolución 0759 de 2008 y se expide el reglamento para el trámite del derecho de petición y la atención de quejas y reclamos”.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, cumple la tarea de recopilar las comunicaciones de insatisfacción o propuestas de mejora, de estudiantes, docentes, egresados, servidores públicos y particulares, en relación con los servicios prestados por las diferentes dependencias académicas y administrativas de la Universidad.

Este documento tiene como propósito rendir un informe de la gestión de la Secretaría General como dependencia responsable del Sistema PQRS realizada durante la vigencia 2015.

El presente informe da a conocer los aspectos que motivaron a los usuarios para interponer PQRS, así como las estadísticas de las comunicaciones recibidas, medio de recepción, los usuarios que interpusieron PQRS, las dependencias competentes para dar respuesta, el nivel de oportunidad en la respuesta, las encuestas aplicadas, conclusiones y recomendaciones de la Secretaría General.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| I. CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | 4 |
| II. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | 5 |
| 1. Comunicaciones recibidas | 5 |
| 2. Medio de recepción de las comunicaciones..... | 6 |
| 3. Remitentes de PQRS..... | 10 |
| 4. Motivos para interponer PQRS | 11 |
| 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRS..... | 17 |
| 6. Oportunidad en la respuesta a PQRS..... | 20 |
| III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 21 |

I. CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Se entiende como una herramienta que se utiliza para recibir, tramitar y controlar las comunicaciones (quejas, reclamos y sugerencias), con el fin de dar al solicitante una pronta y oportuna respuesta, conforme a los términos y procedimientos legales.

Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio de derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias e interponer recursos. (Definición tomada del artículo 13°, Ley 1755 de 2015).

Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (Definición tomada del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”).

Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Definición tomada del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”).

Sugerencia

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Definición tomada del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”).

II. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

De acuerdo con los datos suministrados por el Sistema de PQRS, a continuación se da a conocer la información detallada de las comunicaciones tramitadas, desglosadas en los siguientes ítems: comunicaciones recibidas, medio de recepción, aspectos que motivaron a los usuarios para interponer PQRS, usuarios que interpusieron PQRS, las dependencias competentes para dar respuesta, la oportunidad en la respuesta y las encuestas aplicadas.

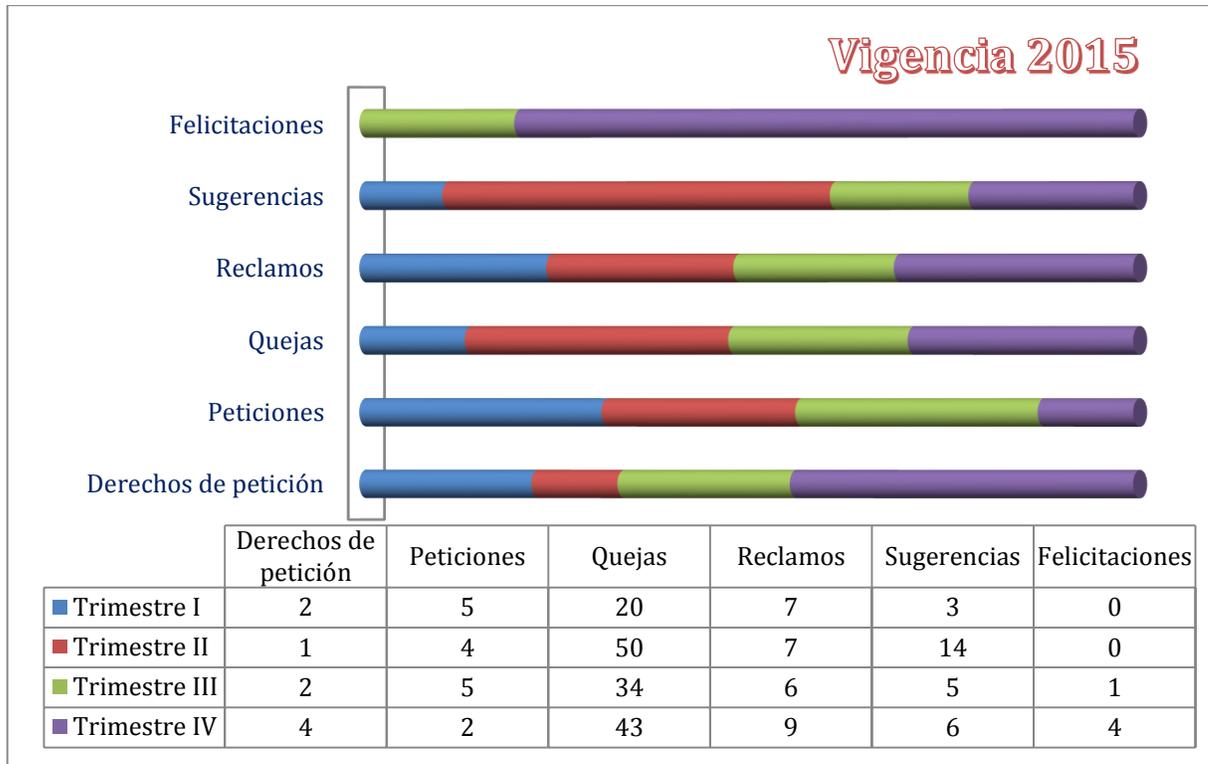
1. Comunicaciones recibidas

Durante la vigencia 2015 se recibieron y tramitaron un total de 234 comunicaciones, de las cuales 9 fueron derechos de petición, 16 peticiones, 147 quejas, 29 reclamos, 28 sugerencias y 5 felicitaciones. Las quejas representaron el 62.8% del total de requerimientos siendo estas las de mayor afluencia, seguidas de los reclamos con un 12.3% y las sugerencias con un 11.9%

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas en el 2015 - Fuente: Base de datos Secretaría General

| Trimestre / Ítem | Derechos de petición | Peticiones | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Felicitaciones | Total |
|------------------|----------------------|------------|------------|-----------|-------------|----------------|------------|
| I Trimestre | 2 | 5 | 20 | 7 | 3 | 1 | 38 |
| II Trimestre | 1 | 4 | 50 | 7 | 14 | 0 | 76 |
| III Trimestre | 2 | 5 | 34 | 6 | 5 | 1 | 53 |
| IV Trimestre | 4 | 2 | 43 | 9 | 6 | 4 | 68 |
| Total | 9 | 16 | 147 | 29 | 28 | 5 | 234 |
| % | 3,8 | 6,8 | 62,8 | 12,3 | 11,9 | 2,1 | 100,00 |

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas y tramitadas



Fuente: Base de datos Secretaría General

La gráfica anterior muestra el comportamiento de las solicitudes de los usuarios durante los cuatro trimestres del 2015, se puede observar que en el segundo trimestre del año hubo mayor cantidad de requerimientos en relación con el primer trimestre e incrementó en un 16%, y en el tercer trimestre disminuyó en un 10%.

El requerimiento conde mayor número de comunicaciones fue la queja con un total de 147, es importante precisar que la insatisfacción de algunos miembros de la comunidad por presunta contaminación auditiva e inconformidades y sugerencias de los usuarios de cafetería y restaurante como las inconformidades con el horario de atención en algunas oficinas pueden ser razones por la cuales se incrementaron las comunicaciones.

2. Medio de recepción de las comunicaciones

Los medios de recepción son los mecanismos que ha dispuesto la Universidad para atender a los usuarios, tales como: Página Web enlace <http://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos>, Línea gratuita 01 8000 913 412, atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 y 116, correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co, atención personal en la oficina de Secretaría General sede calle 72, edificio P, piso 2 y 14 buzones ubicados en las

diferentes instalaciones de la Universidad puestos a disposición de la comunidad universitaria y la ciudadanía.

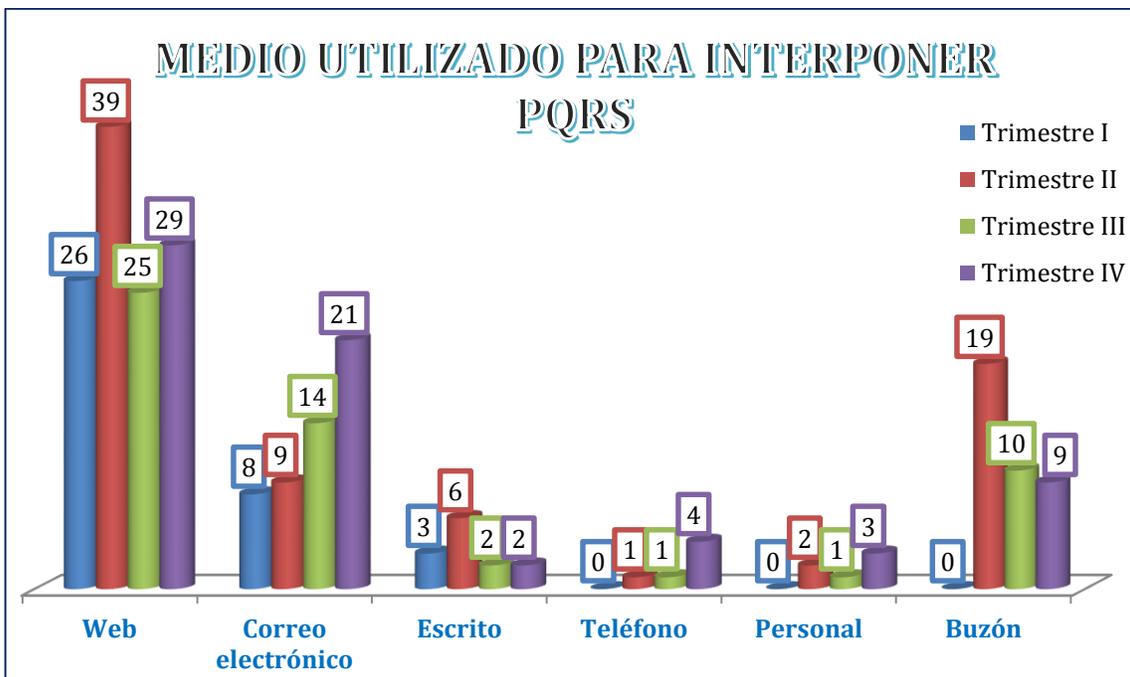
Como se muestra en la Tabla No. 2, el medio más utilizado por los usuarios para interponer PQRS fue la página web

Tabla No. 2 Medios utilizados en el 2015 - Fuente: Base de datos Secretaría General

| Trimestre / Medio utilizado | Web | Correo electrónico | Escrito | Teléfono | Personal | Buzón | Total |
|-----------------------------|------------|--------------------|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| I Trimestre | 26 | 8 | 3 | 0 | 0 | 0 | 37 |
| II Trimestre | 39 | 9 | 6 | 1 | 2 | 19 | 76 |
| III Trimestre | 25 | 14 | 2 | 1 | 1 | 10 | 53 |
| IV Trimestre | 29 | 21 | 2 | 4 | 3 | 9 | 68 |
| total | 119 | 52 | 13 | 6 | 6 | 38 | 234 |

La gráfica No. 2 ilustra el número de comunicaciones recibidas a través de los diferentes medios disponibles en la vigencia 2015.

Gráfica No. 2 Medio utilizado para interponer PQRS



Fuente: Base de datos Secretaría General

En la vigencia 2015 el medio más utilizado por los usuarios para interponer PQRS fue la página web con 119 comunicaciones del total, 52 fueron recibidas a través del correo electrónico, 38 comunicaciones depositadas en los buzones, 13 por escrito, 6 personalmente y 6 por teléfono.

En el 2015, con el objetivo de fortalecer los canales de atención al usuario, se llevó a cabo la estrategia de buzones de PQRSFD que consistió en poner a disposición de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, buzones en los cuales puedan depositar cualquier tipo de requerimiento que estimen conveniente, y que les permita manifestar insatisfacción o agradecimiento, proponer acciones de mejora e interponer denuncias relacionadas con los procesos de la institución y contra las actuaciones u omisiones de los servidores públicos.

DISEÑO DE BUZONES

La elaboración de los buzones estuvo a cargo de la Subdirección de Servicios Generales, de acuerdo con las especificaciones proporcionadas por la SGR, quienes utilizaron los recursos con los que contaban permitiendo el ahorro de dinero.

El diseño del afiche y adhesivo que acompañan los buzones, estuvo a cargo del Grupo de Comunicaciones, quienes organizaron e ilustraron adecuadamente la información suministrada por la SGR, para que llamara la atención de los usuarios.

IMPLEMENTACIÓN DE BUZONES

Teniendo en cuenta que la atención al usuario es un factor fundamental en la construcción de una comunidad participativa y en busca de mejorar la atención y generar confianza en la comunidad universitaria, se llevó a cabo la estrategia de buzones de PQRSFD en las siguientes instalaciones de la Universidad:

- Biblioteca central Calle 72
- Cafetería Calle 72
- Área de consultorios Calle 72
- Secretaría General
- Portería Calle 79
- Punto de información Subdirección de Admisiones y Registro
- Centro de Lenguas
- Centro Cultural
- Instalaciones del Nogal
- Instalaciones de Valmaría
- Instalaciones de Parque Nacional
- Instalaciones de Posgrado
- Escuela Maternal
- Instituto Pedagógico Nacional

Para ubicar los buzones en los diferentes puntos, se tuvo en cuenta que fuera un espacio de alta afluencia de usuarios, visible y recomendado por la dependencia encargada de la administración de cada una de las instalaciones.

Los afiches y adhesivos que acompañan los buzones dan a conocer la siguiente información:

Afiche



Adhesivo buzón



DIFUSIÓN DE LA ESTRATEGIA

La difusión de la estrategia de buzones se realizó a través de la Circular No. 14 de 2015, por medio de notas comunicantes y en el informe del tercer trimestre del Sistema de Quejas y reclamos, el cual se encuentra publicado en la página web de la Universidad, siguiendo la ruta La Universidad / Gobierno Universitario / Secretaría General / Sistema de Quejas y reclamos / Informes.



Buzones PQRSFD

La Secretaría General, mediante Circular 14 de 2015, informa que con el apoyo de la Subdirección de Servicios Generales ha instalado trece (13) buzones para que la comunidad universitaria y la ciudadanía depositen sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD).

Los buzones estarán ubicados en los siguientes puntos: Biblioteca Central, cafetería calle 72, cafetería Valmaría, Secretaría General, portería Edificio Administrativo (calle 79), punto de información Subdirección de Admisiones y Registro, Centro de Lenguas, Centro Cultural Gabriel Belencourt Mejía, El Nogal, Parque Nacional, portería Edificio de Posgrados, Escuela Maternal e Instituto Pedagógico Nacional. Todos los buzones serán administrados por la Secretaría General, quien recolectará semanalmente los PQRSFD y los remitirá a la dependencia competente para su respuesta.

Remitentes de PQRS

Se entiende por remitentes de PQRS, aquellas personas que radican sus comunicaciones a través del Sistema para obtener respuesta y solución, en el caso de la Universidad suelen ser estudiantes, docentes, funcionarios, trabajadores oficiales, egresados, particulares y usuarios anónimos.

La tabla No. 3 y la gráfica No. 3 muestran la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones, quejas, reclamos y sugerencia mediante el sistema, durante la vigencia de 2015.

Tabla No. 3 Remitentes de PQRS vigencia 2015

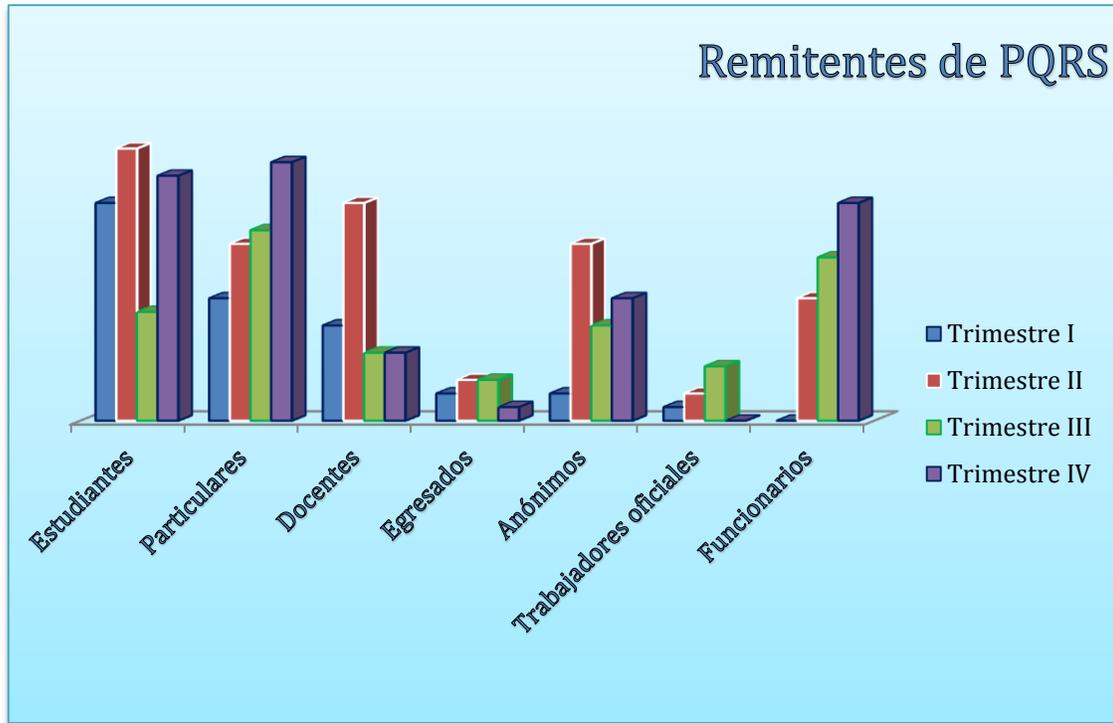
| Trimestre / Usuario | Estudiantes | Particulares | Docentes | Egresados | Anónimos | Trabajadores oficiales | Funcionarios | Total |
|---------------------|-------------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------------------|--------------|------------|
| I Trimestre | 16 | 9 | 7 | 2 | 2 | 1 | 0 | 37 |
| II Trimestre | 20 | 13 | 16 | 3 | 13 | 2 | 9 | 76 |
| III Trimestre | 8 | 14 | 5 | 3 | 7 | 4 | 12 | 53 |
| IV Trimestre | 18 | 19 | 5 | 1 | 9 | 0 | 16 | 68 |
| total | 62 | 55 | 33 | 9 | 31 | 7 | 37 | 234 |

En la vigencia de 2015 la mayoría de usuarios que interpusieron PQRS fueron los estudiantes con un total de 62 comunicaciones representados con el 26.5%, seguidos los particulares con 55 comunicaciones, los funcionarios con 37, los docentes con 33, lo anónimos con 31, los egresados con 9 y los trabajadores oficiales con 7.

Es de anotar que los requerimientos de los particulares aumentaron en el III y IV trimestre de 2015, lo que indica que la estrategia de implementación de los buzones causó un impacto positivo con la ciudadanía.

Los funcionarios también registraron mayor cantidad de comunicaciones durante el III y IV trimestre, alcanzando el 15.8% del total de los requerimientos recibidos durante la vigencia 2015.

Gráfica No. 3 Remitentes de PQRS



Fuente: Base de datos Secretaría General

Motivos para interponer PQRS

Se consideran motivos para interponer PQRS, aquellas situaciones u omisiones que generan controversia o llaman la atención de los usuarios y los estimula a pronunciarse.

La tabla No. 4 refleja los motivos que tuvieron los usuarios para interponer PQRS agrupados por asuntos administrativos y asuntos académicos en la vigencia 2015

Tabla No. 4 Motivos para interponer PQRS vigencia 2015

| ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRS | I Semestre | II Semestre | Total |
|---|------------|-------------|-------|
| Peticiones | | | |
| Solicitud modificación de resolución | 1 | | 1 |
| Solicitud información sobre publicación de actos administrativos | 1 | | 1 |
| Solicitud de un horno microondas para instalaciones Valmaría | 1 | | 1 |
| Solicitud de respuesta a comunicación de 2014 | 1 | | 1 |
| Solicitud de información proceso de selección beca que otorgaba el estado | | 1 | 1 |
| Solicitud de aseo en los baños los días sábados en la Calle 57 | | 1 | 1 |
| Solicitud ampliación de plazo para cursar una beca | 1 | | 1 |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Solicitud acta de grado del IPN | 1 | | 1 |
| Reliquidación de costos educativos IPN | | 1 | 1 |
| Quejas | | | |
| Aclaración e inconformidad por información distribuida por un docente | | 1 | 1 |
| Comentario sobre presunto incumplimiento de labores de funcionarios | 1 | | 1 |
| Comunicación con términos irrespetuosos | 1 | | 1 |
| Demora en la instalación de un vidrio en una dependencia | 1 | | 1 |
| Demora en la respuesta a una solicitud remitida por correo electrónico | 1 | | 1 |
| Inconformidad por demora en la expedición de recibo | | 1 | 1 |
| Inconformidad con horario de atención en una oficina | 4 | | 4 |
| Inconformidad con la atención y/o procedimientos de un funcionario | 3 | | 3 |
| Inconformidad con la limpieza de la enfermería | | 1 | 1 |
| Inconformidad con servicio de enfermería | 1 | | 1 |
| Inconformidad por actitud de la supervisora de una contratista | 1 | | 1 |
| Inconformidad por actitud de un(a) compañero(a) de trabajo | 2 | | 2 |
| Inconformidad por aparente imprudencia de conductor de bus de la UPN | 1 | | 1 |
| Inconformidad por atención de funcionaria de Fundación Francisca Radke | 1 | | 1 |
| Inconformidad por atención en la SAD | | 1 | 1 |
| Inconformidad por atención y servicio en odontología | | 1 | 1 |
| Inconformidad por atención y trato de una funcionaria | | 7 | 7 |
| Inconformidad por aumento exagerado en los costos de pensión del IPN | | 4 | 4 |
| Inconformidad por comportamiento de estudiantes | | 3 | 3 |
| Inconformidad por contaminación ambiental | | 1 | 1 |
| Inconformidad por contaminación auditiva y ambiental en concierto | | 3 | 3 |
| Inconformidad por demora en pago de un SAR | | 1 | 1 |
| Inconformidad por desactualización de la página web y funcionamiento del SIGAN | 1 | | 1 |
| Inconformidad por desaseo después de las clases del sábado | | 1 | 1 |
| Inconformidad por el servicio de aseo en la biblioteca | | 1 | 1 |
| Inconformidad por el uso indebido de los desperdicios alimenticios en el Restaurante | | 1 | 1 |
| Inconformidad por fuerte olor a químicos | | 1 | 1 |
| Inconformidad por horario de atención de funcionarios | | 7 | 7 |
| Inconformidad por la biblioteca cerrada en cualquier momento | | 1 | 1 |
| Inconformidad por presencia de roedores | | 7 | 7 |
| Inconformidad por publicación de injurias y calumnias al rector en facebook | | 1 | 1 |
| Inconformidad por restricción en ingreso o salida del Centro de Lenguas | 2 | | 2 |
| Inconformidad por servicio de vigilancia | 2 | | 2 |
| Inconformidad por trato de una trabajadora oficial | | 1 | 1 |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Inconformidad por uso dado a una casa construida en un árbol | 1 | | 1 |
| Inconformidad por ventas ambulantes en la entrada de la Biblioteca | 1 | | 1 |
| Inconformidad y solicitudes mejoramiento servicio de restaurante | 2 | | 2 |
| Inconformidad y solicitudes servicio de restaurante | 2 | | 2 |
| Inconformismo por disturbios y daños ocasionados | 1 | | 1 |
| Inconsistencia por distribución de alimentos en el restaurante | | 1 | 1 |
| Inconveniente por clima laboral | | 1 | 1 |
| Inconvenientes con conductor y situaciones en salida de campo | | 1 | 1 |
| Inconvenientes con servicios de un predio ocupado por un particular | 1 | | 1 |
| Inconvenientes con una Coordinadora del Centro de Lenguas | 1 | | 1 |
| Inconvenientes en subida de notas al sistema | | 2 | 2 |
| Inconvenientes para acceder a servicios de EPS, posible error en afiliación | 1 | | 1 |
| Inconvenientes para participar en las elecciones | 1 | | 1 |
| Inconvenientes para realizar la matrícula en línea | | 1 | 1 |
| Inconvenientes para solicitar una certificación laboral | 1 | | 1 |
| Inconvenientes por deshabilitación del correo institucional | | 1 | 1 |
| Inconvenientes con los pagos de un contrato | | 1 | 1 |
| Incumplimiento labores en horario laboral | 1 | | 1 |
| Insatisfacción por comentarios frente a la actual administración | 1 | | 1 |
| Insatisfacción por presunta contaminación auditiva | 6 | | 6 |
| Observación por el manejo de materiales de construcción | 1 | | 1 |
| Retención de carnets por uso indebido de los estudiantes | | 2 | 2 |
| Retención de carnets por uso indebido de los estudiantes | | 7 | 7 |
| Solicitud de implementos de aseo en los baños del Centro de Lenguas | 1 | | 1 |
| Solicitud de pago pendiente a monitor | 2 | | 2 |
| Solicitud de pago pendiente a monitor ASE | 1 | | 1 |
| Solicitud de respuesta a comunicación de diciembre de 2014 | 1 | | 1 |
| Solicitud de traslado de puesto de trabajo | 1 | | 1 |
| Solicitud de un horno microondas para instalaciones Valmaría | 3 | | 3 |
| Solicitud investigación por incumplimiento de horario laboral de docentes | 1 | | 1 |
| Reclamos | | | |
| Aumento exagerado en los costos de pensión del IPN | | 2 | 2 |
| Demora en el pago de pólizas de cumplimiento | | 1 | 1 |
| Inconformidad por desvinculación de un profesor | | 1 | 1 |
| Inconformidad por registro y costos de matrícula | | 1 | 1 |
| Inconformismo por disturbios y daños ocasionados | 1 | | 1 |
| Inconformismo por publicación de una queja en cartelera | 2 | | 2 |
| Inconsistencias con la inscripción en línea del IPN | | 1 | 1 |
| Inquietud sobre conocimiento de un proceso disciplinario | 1 | | 1 |
| Inquietud sobre incremento salarial | 1 | | 1 |
| Obstrucción en entrada de la biblioteca por estudiantes en condición en vendedores | | 1 | 1 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Reiteración solicitud de estudio de caso en Comité de Convivencia Laboral | 1 | | 1 |
| Revisión de los mecanismos de autorización de ingreso | | 1 | 1 |
| Solicitud certificación o créditos por participación en proyecto Ondas | 1 | | 1 |
| Solicitud copia de acta de grado del IPN | | 1 | 1 |
| Solicitud de parqueadero para bicicletas en Centro de Lenguas | 1 | | 1 |
| Derecho de petición | | | |
| Solicitud convocatoria elección representante de servidores públicos | 1 | | 1 |
| Solicitud de difusión eventos en los medios de comunicación de la UPN | | 1 | 1 |
| Solicitud de información fecha en la cual se realizará vinculación al cargo | | 1 | 1 |
| Solicitud descargue de bienes del inventario | 1 | | 1 |
| Solicitud documentos para reconocimiento de enfermedad profesional | | 1 | 1 |
| Solicitud información procedimiento para realización de la semana cultural | | 1 | 1 |
| Solicitud información razones puntuales por las que no fue admitida | | 1 | 1 |
| Solicitud información trámites de licitación y ejecución del contrato para la remodelación de la biblioteca | | 1 | 1 |
| Sugerencias | | | |
| Solicitud revisión liquidación de matrícula para estudiante nuevo | 1 | | 1 |
| Solicitud visualización de calendario y programación académica en página web | 1 | | 1 |
| Solicitud de ingreso de morrales a sala multimedia | 1 | | 1 |
| Información sobre fuerte olor a gas propano | 1 | | 1 |
| Solicitud de publicación de comunicado cuando los sistemas fallan | 1 | | 1 |
| Solicitud de servicio enfermería para instalaciones del Nogal | 1 | | 1 |
| Preocupación por las basuras y olores a la salida del parqueadero | 1 | | 1 |
| Solicitud de construcción de rampas para acceder a edificio administrativo | 1 | | 1 |
| Solicitud información sobre cambio en el perfil laboral de un funcionario | 1 | | 1 |
| Solicitud de control de vendedores en el edificio administrativo | 1 | | 1 |
| Flexibilidad con el tiempo para pagar y legalizar la matrícula en Centro de Lenguas | | 1 | 1 |
| Solicitud de publicación oportuna en la página web procesos de selección | | 1 | 1 |
| Solicitud de información proceso de catálogo virtual de la biblioteca | | 1 | 1 |
| Mejora de la calidad del servicio en la enfermería | | 1 | 1 |
| Demora en entrega del material bibliográfico | | 1 | 1 |
| Habilitar un mejor espacio para el área de salud | | 1 | 1 |
| Generar un protocolo de pérdida de elementos y documentos | | 1 | 1 |

| | | | |
|--|-----------|-----------|------------|
| Revisión de los horarios de atención de cajeros de la cafetería de la calle 72 | | 1 | 1 |
| Incluir herramientas virtuales para colombianos fuera del país para aplicar a los concursos de méritos | | 1 | 1 |
| Solicitud concertación de reunión de seguridad | 2 | | 2 |
| Solicitud mejoramiento servicio en cafetería y/o restaurante | 3 | | 3 |
| Felicitaciones | | | |
| Reconocimiento por labor de los funcionarios en las adecuaciones locativas en el IPN | | 1 | 1 |
| Servicio de enfermería | | 1 | 1 |
| Servicio de restaurante | | 1 | 1 |
| Servicios prestados por los médicos | | 1 | 1 |
| Total | 84 | 93 | 177 |

| ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS | I Semestre | II Semestre | Total |
|---|------------|-------------|-------|
| Peticiones | | | |
| Inquietud sobre requisitos del examen del ICFES para inscribirse en la UPN | 1 | | 1 |
| Solicitud de información ponderación de resultados | | 1 | 1 |
| Solicitud de información proceso de inscripción 2016 - 1 | | 1 | 1 |
| Solicitud de información sobre ECAES | 1 | | 1 |
| Solicitud de información sobre semestre académico en el exterior | 1 | | 1 |
| Solicitud reconsideración de anular inscripción | | 1 | 1 |
| Solicitud reconsideración de presentar entrevista | | 1 | 1 |
| Quejas | | | |
| Falta de claridad en el calendario de admisiones publicado en la página | 2 | | 2 |
| Inconformidad con el aplicativo KOHA de la biblioteca | | 1 | 1 |
| Inconformidad con una nota | 2 | | 2 |
| Inconformidad por actuación de profesores | | 4 | 4 |
| Inconformidad por asignación de interprete | | 1 | 1 |
| Inconformidad por desorden al entregar los recibos para el ECAES | | 1 | 1 |
| Inconformidad por error en cancelación de asignatura | 1 | | 1 |
| Inconformidad por error en el registro de materias | 1 | | 1 |
| Inconformidad por falta de información de los grados | | 1 | 1 |
| Inconformidad por incumplimiento por parte de profesores y atraso en trabajo de grado | | 1 | 1 |
| Inconformidad por metodología académica de docente Centro de Lenguas | 2 | | 2 |
| Inconformidad por no admisión al programa Educación Especial | 1 | | 1 |
| Inconformidad por procedimiento para solicitar contenidos programáticos | 1 | | 1 |
| Inconformidad por publicación errada de resultados | | 2 | 2 |
| Inconformidad por solución a situación de avance de anteproyecto | | 1 | 1 |

| | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Inconveniente para expedición recibo y registro de materias en el SIGAN | 4 | | 4 |
| Inconvenientes con el servicio de Biblioteca | 1 | | 1 |
| Inconvenientes con procedimientos de un programa de maestría | 1 | | 1 |
| Inconvenientes con trámites en SAD | 3 | | 3 |
| Solicitud de posibilidad de radicar documentos de proceso académico fuera de tiempos | | 1 | 1 |
| Solicitud e inconformidad respuesta a solicitudes académicas | | 1 | 1 |
| Solicitud reconsideración fraccionamiento de matrícula | | 1 | 1 |
| Solicitud rectificación de información Programa Colombia Creativa | 1 | | 1 |
| Reclamos | | | |
| Demora en retiro de una sanción por servicios de Biblioteca | 1 | | 1 |
| Inconformidad por la nota obtenida en espacio académico | | 1 | 1 |
| Inconformidad por cobro de salida de campo | | 1 | 1 |
| Inconformidad por estar reportado en la biblioteca por libro que ya fue entregado | | 1 | 1 |
| Solicitud aclaración proceso de calificación pruebas PPP | | 2 | 2 |
| Solicitud aprobación de nueva admisión | 1 | | 1 |
| Solicitud de información acerca de las becas | 1 | | 1 |
| Solicitud de información citación para el examen de admisión | | 1 | 1 |
| Derecho de petición | | | |
| Solicitud información sobre Licenciatura en Español e Inglés | 1 | | 1 |
| Sugerencias | | | |
| Aclaración de proceso de calificación pruebas PPP | | 1 | 1 |
| Invitación a feria universitaria | | 1 | 1 |
| Solicitud de acceso a base de datos | 1 | | 1 |
| Solicitud de mayor tiempo para presentar examen del Centro de Lenguas | 1 | | 1 |
| Felicitaciones | | | |
| Presentación musical de estudiantes de Bellas Artes | 1 | | 1 |
| Total | 30 | 27 | 57 |

En la vigencia de 2015 se tramitaron 254 comunicaciones, 177 correspondientes a temas administrativos representadas con el 76% y 57 a temas de tipo académico representados con el 24%.

La mayoría de comunicaciones de tipo administrativo corresponden a inconformidades con horario de atención en una oficina, con la atención y/o procedimientos de un funcionario, por actitud de un(a) compañero(a) de trabajo, por aumento exagerado en los costos de pensión del IPN, por comportamiento de estudiantes, por contaminación auditiva y ambiental, por presencia de roedores, por servicio de vigilancia, solicitudes mejoramiento servicio de restaurante, retención de carnets por uso indebido de los estudiantes, solicitudes de un horno microondas para instalaciones Valmaría.

En cuanto a las comunicaciones de asuntos académicos, se presentaron algunas inconformidades por inconveniente para expedición recibo y registro de materias en el SIGAN, por actuación de profesores, falta de claridad en el calendario de admisiones publicado en la página, Inconformidad con las nota, por metodología académica de docente Centro de Lenguas, por publicación errada de resultados, por inconvenientes con trámites en la SAD y solicitud de aclaración acerca del proceso de calificación de las pruebas PPP.

Dependencias competentes para dar respuesta a PQRS

Se conciben como dependencias competentes aquellas dependencias de la Universidad Pedagógica Nacional que dentro de sus funciones tienen a cargo los asuntos que motivan las PQRS, por lo que se ocupan de dar respuesta directa a los peticionarios.

La tabla No. 5 – Dependencias competentes vigencia 2015

| Dependencia | I | II | III | IV | Total |
|------------------------------------|---|----|-----|----|-------|
| CLE | 0 | 6 | 1 | 0 | 7 |
| COAE | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Grupo Comunicaciones | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| GCO | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| DBI | 0 | 2 | 1 | 1 | 4 |
| DCS | 0 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| DFI | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DLE | 1 | 0 | 0 | 4 | 5 |
| DMA | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DPG | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| DQU | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| DSI | 0 | 1 | 0 | 9 | 10 |
| DTE | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| FBA | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| FED | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| FEF | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 |
| FFR | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| FHU | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| IPN | 1 | 1 | 3 | 7 | 12 |
| Licenciatura en Biología | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| LEE | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Licenciatura en Educación Infantil | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| OCD | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| ORI | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| REC | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SAD | 3 | 4 | 7 | 7 | 21 |
| SBR | 1 | 3 | 3 | 6 | 13 |
| SBU | 3 | 20 | 10 | 12 | 45 |
| SFN | 3 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| SGR | 2 | 5 | 0 | 0 | 7 |
| SPE | 4 | 3 | 3 | 0 | 10 |

| | | | | | |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| SRE | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SSG | 5 | 14 | 12 | 6 | 37 |
| SSI | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| VAC | 1 | 0 | 3 | 1 | 5 |
| VAD | 0 | 5 | 0 | 1 | 6 |
| VGU | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Total | 37 | 76 | 53 | 68 | 234 |

CLE - Centro de Lenguas

COAE - Centro de Orientación y Acompañamiento a Estudiantes

Grupo Comunicaciones Corporativas

GCO - Grupo de Contratación

DBI - Departamento de Biología

DFI - Departamento de Física

DLE - Departamento de Lenguas

DMA - Departamento de Matemáticas

DPG - Departamento de Posgrado

DQU - Departamento de Química

DSI - Departamento de Psicopedagogía

DTE - Departamento de Tecnología

FBA - Facultad de Bellas Artes

FED - Facultad de Educación

FEF - Facultad de Educación Física

FFR - Fundación Francisca Radke

FHU - Facultad de Humanidades

IPN - Instituto Pedagógico Nacional

Licenciatura en Biología

LEE - Licenciatura en Educación Especial

Licenciatura en Educación Infantil

OCD - Oficina de Control Interno Disciplinario

ORI - Oficina de Relaciones Interinstitucionales

REC - Rectoría

SAD - Subdirección de Admisiones y Registro

SBR - Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos

SBU - Subdirección de Bienestar Universitario

SFN - Subdirección Financiera

SGR - Secretaría General

SPE - Subdirección de Personal

SRE - Subdirección de Recursos Educativos

SSG - Subdirección de Servicios Generales

SSI - Subdirección de Sistemas de Información

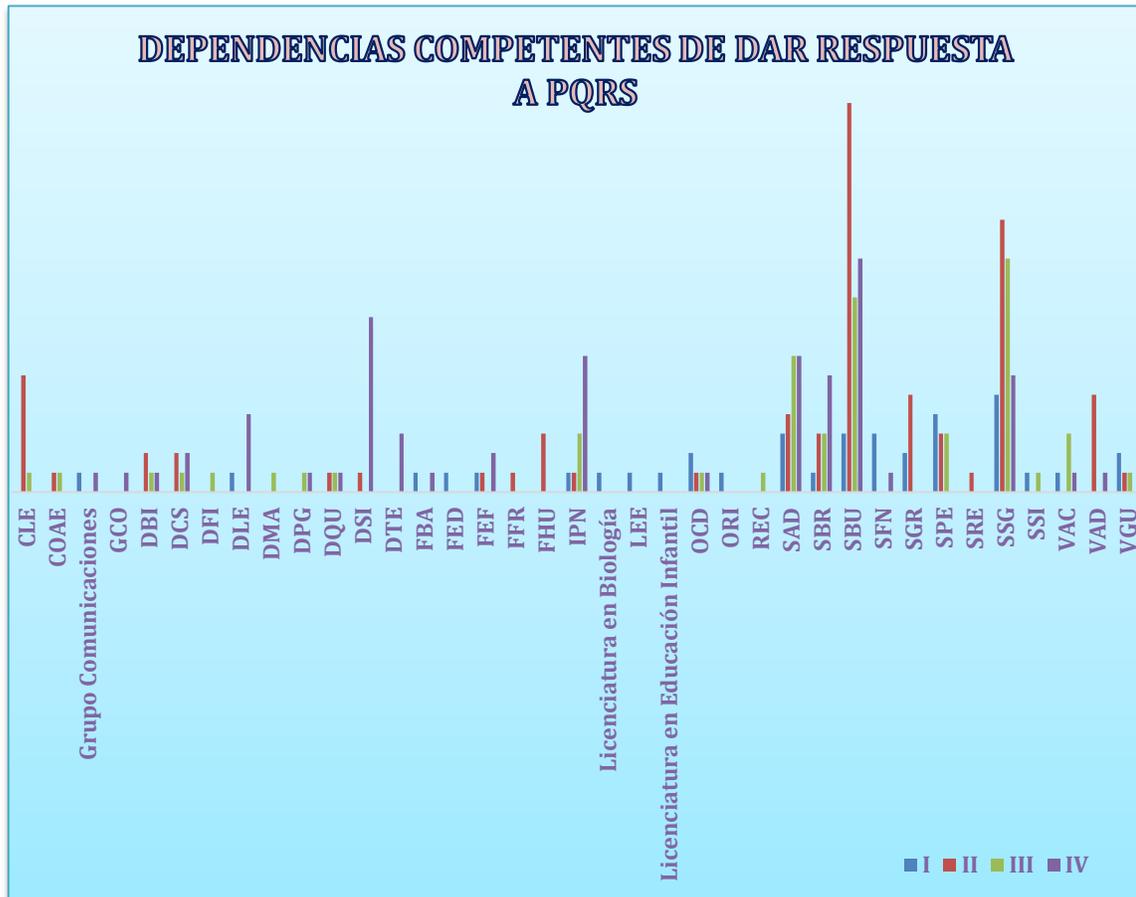
VAC - Vicerrectoría Académica

VAD - Vicerrectoría Administrativa y Financiera

VGU - Vicerrectoría de Gestión Universitaria

La gráfica No. 4 ilustra el porcentaje de comunicaciones respondidas por cada dependencia competente.

Gráfica No. 4 Dependencias competentes para dar respuesta a PQRS



Fuente: Base de datos Secretaría General

En la vigencia 2015 La Subdirección de Bienestar Universitario atendió un total de 45 comunicaciones representadas con un 19.2%, el motivo principal estuvo relacionado con la contaminación ambiental y auditiva.

En segundo lugar, 37 comunicaciones representadas con el 15,8% fueron atendidas por la Subdirección de Servicios Generales. Los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con presencia de roedores y por el servicio de vigilancia, entre otros.

En tercer lugar, la Subdirección de Admisiones y Registro atendió 21 comunicaciones representadas con el 9% de las comunicaciones de la vigencia, en el que se relacionan PQRS por inconveniente para expedición recibo y registro de materias en el SIGAN y con la atención y/o procedimientos de un funcionario, entre otras.

Oportunidad en la respuesta a PQRS

La oportunidad en la respuesta a PQRS se considera como el tiempo que ocupa la dependencia para dar contestación y solución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente el plazo máximo es de 15 días hábiles.

Durante la vigencia 2015 la Secretaría General recibió y tramitó 234 PQRS, las dependencias competentes dieron respuesta oportuna a 224 comunicaciones, arrojando como resultado un 96% de cumplimiento en el año.

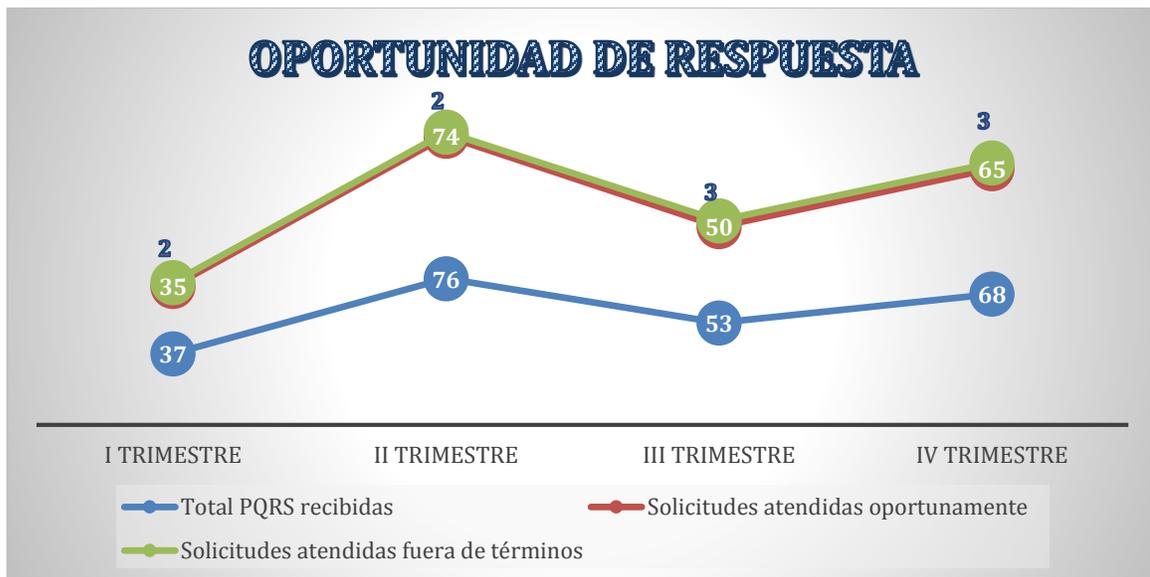
En la tabla No. 6 se da a conocer detalladamente el nivel de cumplimiento.

Tabla No. 6 Oportunidad en la respuesta vigencia de 2015 - Fuente: Base de datos Secretaría General

| Tipo de solicitud | Total PQRS recibidas | Solicitudes atendidas oportunamente | Solicitudes atendidas fuera de términos | Solicitudes no respondidas | Porcentaje de cumplimiento |
|-------------------|----------------------|-------------------------------------|---|----------------------------|----------------------------|
| I Trimestre | 37 | 35 | 2 | 0 | 95% |
| II Trimestre | 76 | 74 | 2 | 0 | 97% |
| III Trimestre | 53 | 50 | 3 | 0 | 94% |
| IV Trimestre | 68 | 65 | 3 | 0 | 96% |
| Total | 234 | 224 | 10 | 0 | 96% |

Fuente: Base de datos Secretaría General

Gráfica No. 5 Oportunidad en la respuesta a PQRS vigencia de 2015



Fuente: Base de datos Secretaría General

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El sistema de PQRS continúa utilizando como medio principal el aplicativo web lo que demuestra la favorabilidad de este mecanismo por parte de los usuarios, como resultado efectivo de la recepción, remisión y seguimiento de las comunicaciones radicadas.
- Las dependencias deben remitir a la Secretaría General las PQRS recibidas directamente en sus oficinas, para llevar el control requerido, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1198 de 2008.
- En relación con los asuntos administrativos que representaron la mayoría de PQRS, se recomienda a la Subdirección de Bienestar Universitario, poner en marcha las acciones de mejoramiento que permitan dar solución a los inconvenientes reportados por los usuarios.
- El presente informe refleja la importancia de alternativas que mejoren la claridad de las respuestas ofrecidas a los usuarios suministrando información más concreta, con el propósito de aumentar la percepción acerca del conocimiento que manejan las dependencias competentes.
- Durante la vigencia 2015 no se presentaron denuncias a través del Sistema de PQRS por actos de corrupción en la Universidad Pedagógica Nacional.
- Las comunicaciones recibidas a través del Sistema de PQRS deben tomarse como una oportunidad de mejora, para lo cual se hace necesario que las dependencias competentes registren dentro de sus procedimientos acciones correctivas para evitar y/o disminuir las PQRS reiterativas y prestar un servicio de mayor calidad.
- Es necesario que los jefes de las dependencias verifiquen las respuestas proyectadas, las cuales deben dar solución efectiva a las PQRS de acuerdo con los procedimientos de la Universidad. Se recomienda socializar las PQRS al interior de los equipos de trabajo con el fin de mejorar los servicios ofrecidos y disminuir la probabilidad de ocurrencia.

Cordialmente,

Original firmado

Helberth Augusto Choachí González
Secretario General

Elaboró: Viviana Ramos Salcedo

31 de marzo de 2016