



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

INFORME SISTEMA

✓ PQRSFD



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Presentación

Dada la expedición de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 del Congreso “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, la Universidad Pedagógica requiere adecuar sus procedimientos a los nuevos lineamientos fijados para la atención, trámite y solución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, **felicitaciones** y denuncias llamadas en adelante de manera general PQRSFD.

A través de la Resolución 0136 del 10 de febrero de 2016 se establecieron los lineamientos, plazos y procedimientos en la Universidad, incluyendo a nuestro sistema las FELICITACIONES y DENUNCIAS, permitiendo a los usuarios manifestar agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos como poner en conocimiento alguna conducta punible.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, 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, con el fin de contribuir a la construcción de una comunidad participativa, eficiente y transparente.

En concordancia la Secretaría General como dependencia responsable ejerce el seguimiento y control de las PQRSFD que se reciban a través del sistema, garantizando a los usuarios el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición que les asiste y así brindarles una solución a los requerimientos que eleven ante esta.

El presente informe da a conocer los aspectos que motivaron a los usuarios para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, **felicitaciones** y denuncias, así como las estadísticas del comportamiento del sistema de PQRSFD y de la gestión realizada durante el primer trimestre de 2017 periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo.

TABLA DE CONTENIDO

I. CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	4
II. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	5
1. Comunicaciones recibidas	5
2. Medio de recepción de las comunicaciones.....	7
3. Remitentes de PQRSFD	8
4. Motivos para interponer PQRSFD.....	9
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD	9
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	13
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14

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

Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias

Se entiende como una herramienta para el control y mejoramiento continuo, debido a que permite recibir y tramitar las comunicaciones (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias), con el fin de dar a conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios que presta la Universidad y así implementar las acciones correctivas necesarias.

Petición. Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes por razones de interés general o particular y obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Las peticiones podrán interponerse por escrito, verbalmente o por medios electrónicos.

Petición en interés general. Acción que ejercen los usuarios mediante la expresión escrita, verbal o por medios electrónicos ante la Universidad, para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada, que afecta intereses colectivos.

Petición en interés particular. Acción que ejerce un usuario mediante la expresión escrita, verbal o por medios electrónicos ante la Universidad, para solicitar la resolución de fondo de una situación que lo afecta de manera individual, el reconocimiento o restablecimiento de sus derechos particulares, la prestación de un servicio, solicitar información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Queja. Manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en relación con una conducta que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones prohibiciones y violación al régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, de uno o varios servidores de la Universidad, que se cometan en razón, con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando del mismo.

Reclamo. Manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, que eleva el usuario para 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.

Sugerencia. Recomendación o insinuación que hace un usuario, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio y/o racionalizar los recursos disponibles para su prestación. Tiene por objeto expresar un deseo o dar una información a la Universidad sobre determinado asunto, con el propósito que ésta tome ciertas medidas a nivel individual o colectivo, coadyuvando a una mejor prestación del servicio.

Felicitación. Dentro de las manifestaciones o expresiones que se pueden elevar ante la Universidad está la manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de gratitud del usuario por un servicio satisfactorio o por sucesos satisfactorios para ella o para la institución.

Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de la Universidad, acerca de una conducta posiblemente punible, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o administrativa

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

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

1. Comunicaciones recibidas

Se entiende por manifestaciones verbales¹ y escritas² aquellas que interpongan los usuarios sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad.

Como muestra la tabla No. 1 y la gráfica No. 1 en el primer trimestre de 2017, se recibieron y tramitaron 47 comunicaciones clasificadas según su tipología así: 5 derechos de petición, 4 peticiones, 30 quejas, 5 reclamos, 2 felicitaciones y 1 denuncia.

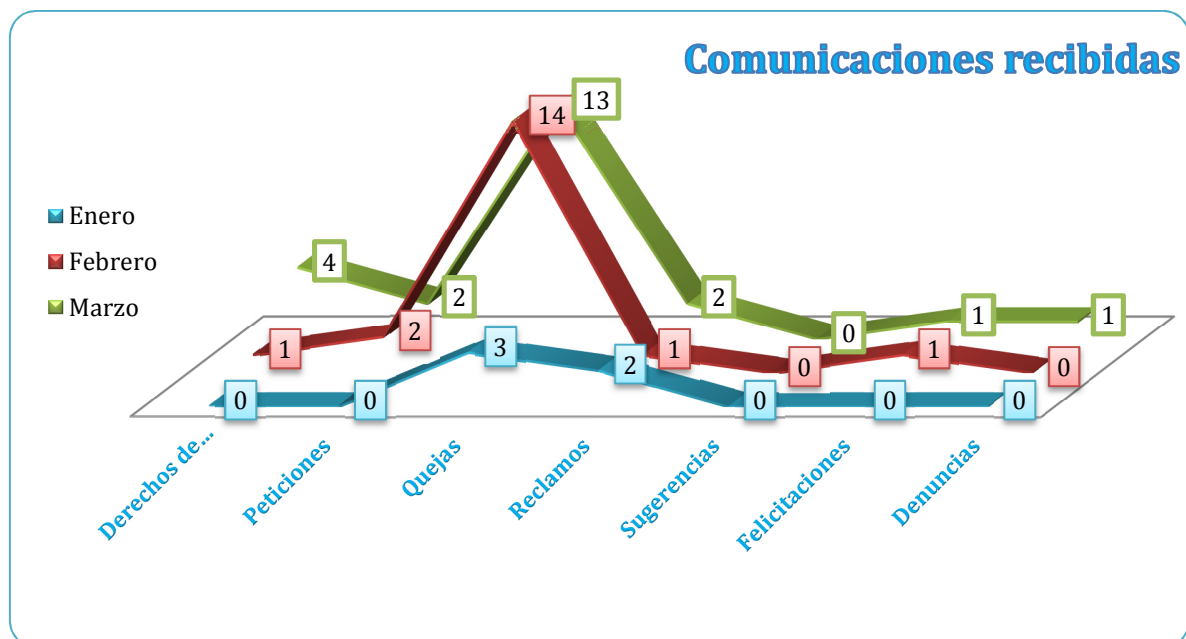
¹ Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 594 18 94 Ext: 116 – 113.

² Comunicaciones recibidas a través de la página Web enlace <http://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos>, correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co, radicadas en la ventanilla de Archivo y Correspondencias de la Universidad y depositadas en los 14 buzones ubicados en las diferentes instalaciones.

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2017

Ítem / mes	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Derechos de petición	0	1	4	5
Peticiones	0	2	2	4
Quejas	3	14	13	30
Reclamos	2	1	2	5
Felicitaciones	0	1	1	2
Denuncias	0	0	1	1
Total Mes	5	19	23	47

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2017



Fuente: Base de datos Secretaría General

De acuerdo con la gráfica anterior el ítem con mayor incidencia son las quejas con un total de 30 requerimientos equivalentes al 63.8% del total y en igual proporción los derechos de petición y los reclamos con un 10.6% respectivamente, seguidos de las peticiones con un 8.5%

En el mes de febrero y marzo se incrementaron las comunicaciones con relación al mes de enero, cabe señalar que el inicio del semestre puede ser una de las causas por la cual aumentaron los requerimientos.

Durante el primer trimestre se presentó una denuncia a través del Sistema de PQRSFD, por presuntas irregularidades en un contrato interadministrativo.

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:

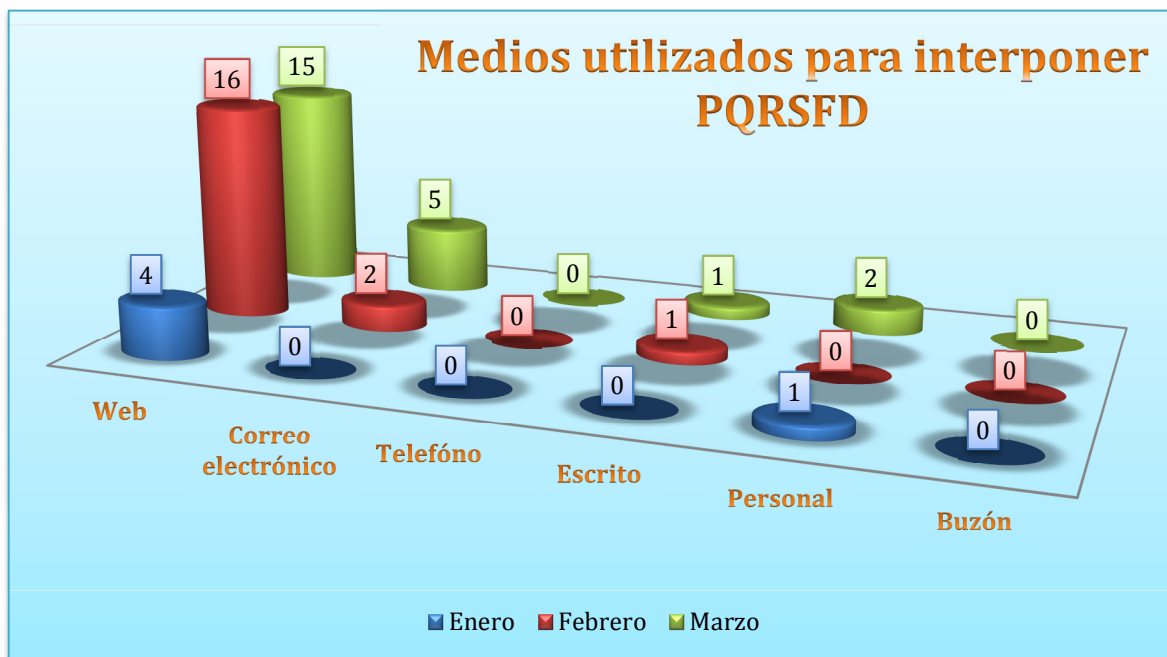
Página Web <http://www.pedagogica.edu.co/PQRSFD>, correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co, línea gratuita 01 8000 913 412, atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 y 116, atención personal en la oficina de Secretaría General sede calle 72, edificio P, piso 2 y los buzones ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad que son administrados por la SGR, quien recolecta semanalmente las PQRSFD.

La Secretaría General recibe, tramita, analiza y asigna un número de radicado para que el usuario pueda hacer seguimiento a su solicitud, posteriormente remite a las dependencias competentes y efectúa el seguimiento y control mediante mecanismos que permitan el logro de una pronta y oportuna respuesta.

Tabla No. 2 Medios utilizados

Medio utilizado / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Web	4	16	15	35
Correo electrónico	0	2	5	7
Escrito	0	1	1	2
Personal	1	0	2	3
Total Mes	5	19	23	47

Gráfica No. 2 Ilustra los medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

En el gráfico anterior se evidenció que el medio más utilizado por los usuarios para interponer PQRSFD, fue a través de la página web con 35 comunicaciones, seguido de 7 recibidas mediante correo electrónico. El medio predominante fue la página web representando un 74.5%

3. Remitentes de PQRSFD

Se entiende por remitentes de PQRSFD, aquellas personas que a través del Sistema interponen solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora o **felicitaciones** en relación con los procesos misionales de la Institución con el fin de obtener respuesta y solución, en el caso de la Universidad suelen ser estudiantes, docentes, funcionarios, trabajadores oficiales, egresados, particulares y usuarios anónimos.

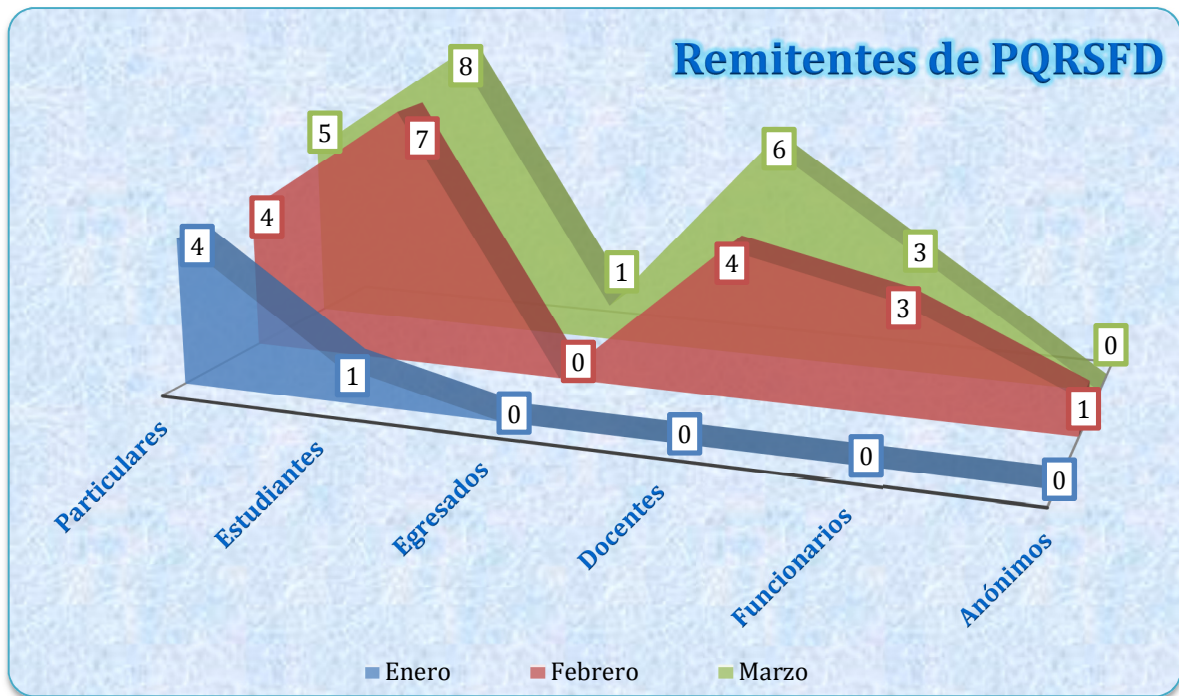
La tabla No. 3 muestra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema, durante el trimestre.

Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Usuario / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Particulares	4	4	5	13
Estudiantes	1	7	8	16
Egresados	0	0	1	1
Docentes	0	4	6	10
Funcionarios	0	3	3	6
Anónimos	0	1	0	1
Total Mes	5	19	23	47

La gráfica No. 3 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema durante el trimestre, los usuarios con más incidencia siguen siendo los estudiantes con un 34%, los particulares con el 27.7%, los docentes con el 21.3% y funcionarios con el 12.8%.

Gráfica No. 3 Remitentes de PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

4. Motivos para interponer PQRSFD

Aquellas situaciones que afectan de manera individual o general, que causan descontento, inconformidad, protesta, gratitud, satisfacción o las recomendaciones o puesta en conocimiento de las conductas de los empleados, son las motivaciones que impulsan a los usuarios a pronunciarse.

A continuación la tabla No. 3 muestra el consolidado de peticiones durante el trimestre agrupadas de acuerdo a temas administrativos y académicos clasificadas por ítems y mes respectivamente.

Tabla No. 3 Motivos para interponer PQRSFD

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRSFD	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Peticiones				
Solicitud de dotación de pupitres para los salones del IPN		1		1
Inconformidad por reliquidación y reembolso pago de matrícula			1	1
Inconformidad por techo y gabinete inseguros en los salones		1	1	2
Quejas				
Inconformidad con la información dada por un funcionario	1			1

Inconformidad por falta de atención telefónica	1			1
Inconformidad por no pago de honorarios de un contrato		2		2
Inconformidad por inconsistencias en los recibos de matrícula IPN		1		1
Inconformidad por acoso laboral de un jefe		2		2
Inconformidad por la atención de una funcionaria		1	2	3
Inconformidad por no préstamo de un instrumento		1		1
Inconformidad por contaminación ambiental y auditiva		4	2	6
Inconformidad por la metodología de un docente		1		1
Inconformidad con el horario de la noche en el CLE		1		1
Inconformidad por el manejo del parqueadero			1	1
Inconformidad por trato de los vigilantes del edificio IDEAS			1	1
Inconformidad por presunta inequidad en los estudiantes becados			1	1
Inconformidad por retraso en contratación de un funcionario			4	4
Inconformidad por liquidación errada del recibo de matrícula			1	1
Reclamos				
Inconformidad por no pago de honorarios de un contrato	2			2
Inconformidad por retraso en la expedición de un recibo de matrícula del IPN		1	1	2
Inconformidad por el manejo del parqueadero			1	1
Derechos de petición				
Solicitud información avances en acuerdos del posconflicto desde la UPN		1		1
Solicitud precisiones acerca de comunicado ASPU - UPN			2	2
Inconformidad por aplazamiento de nivel en el CLE			1	1
Felicitaciones				
Por la labor de un funcionario de la empresa G&E			1	1
Denuncias				
Inconformidad por presuntas irregularidades en un contrato interadministrativo			1	1
Total	4	17	21	42

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Quejas				
Inconformidad por errores en proceso de intercambio	1			1

Inconformidad con la metodología de una docente	1	1	2
Derechos de Petición			
Solicitud estudio para ascender en el Escalafón Nacional Docente		1	1
Felicitación			
Por el cumplimiento y dinámica de un docente	1		1
Total	1	2	2

Fuente: Base de datos Secretaría General

Los asuntos administrativos representados en un 89% y académicos en un 11%, en general las comunicaciones de tipo administrativo corresponden a contaminación ambiental y auditiva, inconformidades por retraso en contratación de un funcionario, por la atención de una funcionaria, por inconsistencias en los recibos de matrícula IPN, felicitación por la labor de un funcionario de la empresa G&E y denuncia por presuntas irregularidades en un contrato interadministrativo.

Las comunicaciones de tipo académico se presentaron por inconformidades por errores en proceso de intercambio, con la metodología de una docente, solicitud estudio para ascender en el Escalafón Nacional Docente y felicitación por el cumplimiento y dinámica de un docente.

5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

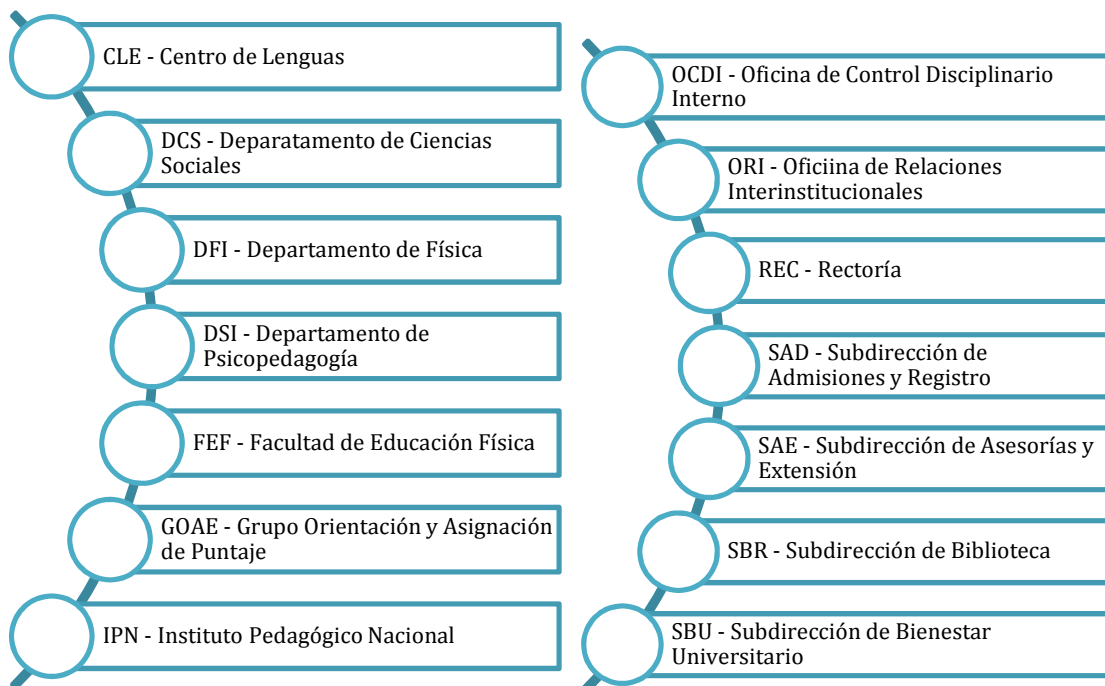
Son aquellas dependencias de la Universidad Pedagógica Nacional que dentro de sus funciones tienen a cargo los asuntos que motivan las PQRSFD, por lo que se ocupan de dar respuesta directa a los peticionarios.

A continuación se muestra la información relacionada de las dependencias que recibieron comunicaciones para su respectiva gestión y respuesta, así:

Tabla No. 4 Dependencias Competentes

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Felicitaciones	Denuncias	Derechos de Petición	Total
CLE	0	5	0	1	0	1	7
DCS	0	0	0	0	0	1	1
DFI	0	4	0	0	0	0	4
DSI	0	1	0	0	0	0	1
FEF	0	1	0	0	0	0	1
GOAE	0	2	0	0	0	0	2

IPN	2	1	2	0	0	0	5
OCDI	0	1	0	0	0	0	1
ORI	0	1	0	0	0	0	1
REC	0	1	0	0	0	0	1
SAD	0	4	0	0	0	0	4
SAE	0	1	2	0	1	0	4
SBR	0	1	0	0	0	0	1
SBU	0	5	0	0	0	0	5
SGR	0	0	0	0	0	2	2
SSG	2	1	1	1	0	0	5
VAD	0	0	0	0	0	1	1
VGU	0	1	0	0	0	0	1
	4	30	5	2	1	5	47



Gráfica No. 4 Total de comunicaciones respondidas por cada dependencia competente



Fuente: Base de datos Secretaría General

El Centro de Lenguas atendió el 14.9% del total de las comunicaciones recibidas, el motivo principal estuvo relacionado con la atención prestada.

El Instituto Pedagógico Nacional, La Subdirección de Servicios Generales y la Subdirección de Bienestar Universitario atendió en igual proporción el 10.6%, los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con inconformidades por dotación de pupitres para los salones del IPN, por reliquidación y reembolso pago de matrícula, por el manejo del parqueadero, felicitación por la labor de un funcionario de la empresa G&E, e inconformidad por contaminación ambiental y auditiva.

6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

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

En la tabla No. 5 señala el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente según cada tipología.

Tabla No. 5 muestra la oportunidad en la respuesta dada por las dependencias

Tipo de solicitud	Solicitudes recibidas	Solicitudes atendidas oportunamente	Solicitudes no respondidas	Solicitudes atendidas fuera de términos
Derechos de petición	5	5	0	0
Peticiones	4	4	0	0
Quejas	30	30	0	0
Reclamos	5	5	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Felicitaciones	2	2	0	0
Denuncias	1	1	0	0

Gráfica No. 5 ilustra el número de comunicaciones atendidas oportunamente



Fuente: Base de datos Secretaría General

Según el gráfico anterior, el indicador de oportunidad en la respuesta a las comunicaciones radicadas es en promedio de 6 días hábiles por trámite, lo que permite observar efectividad en la gestión por parte de las dependencias competentes respecto a los términos establecidos por la ley.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La mayoría de comunicaciones presentadas a la Universidad fueron las quejas con el 63.8% y aumentaron en el mes de marzo, el medio más utilizado la página web, y los usuarios de mayor incidencia los estudiantes.
- Las Subdirecciones que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron el Centro de Lenguas, el Instituto Pedagógico Nacional, La Subdirección de Bienestar Universitario y la Subdirección de Servicios Generales.

- Se evidenció efectividad en la gestión en el tiempo de respuesta y se refleja claridad en la resolución de los requerimientos a los usuarios suministrando información más concreta y de fondo, labor mancomunada con las dependencias para optimizar los resultados en pro de mejorar nuestras debilidades y brindar un mejor servicio.

Cordialmente,

Original Firmado

Helberth Augusto Choachí González
Secretario General

Elaboró: Viviana Ramos Salcedo

26 de abril de 2017