



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL
Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

INFORME SISTEMA

✓ PQRSFD

do
TRIMESTRE

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 Nacional 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 segundo trimestre de 2017 periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio.

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	10
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	14
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16

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

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

Es 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 segundo trimestre de 2017, se recibieron y tramitaron 44 comunicaciones clasificadas según su tipología así:

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 <http://documentacion.pedagogica.edu.co/PQRSFD>, 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.

8 derechos de petición, 11 peticiones, 18 quejas, 3 reclamos, 1 felicitación, 3 denuncias y no se presentaron sugerencias durante este trimestre.

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

Item / mes	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre
Derechos de petición	2	0	6	8
Peticiones	5	4	2	11
Quejas	1	7	10	18
Reclamos	1	1	1	3
Felicitaciones	0	0	1	1
Denuncias	1	1	1	3
Total Mes	10	13	21	44

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas en el segundo 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 18 requerimientos equivalentes al 40.9% del total, seguido por las peticiones representadas con el 25% y los derechos de petición con un 18.2%.

En el mes de junio se recibió mayor número de requerimientos con un total de 21 representados en un 47,7% del total, situación asociada al cierre de semestre e inicio del proceso de inscripciones.

Se evidencia que el total de las PQRSFD disminuyó con relación al primer trimestre de 2017, y se observó que se recibieron menos quejas en el periodo mencionado.

Durante el segundo trimestre se presentaron tres denuncias a través del Sistema de PQRSFD, por presuntas amenazas, injuria y calumnia, por irregularidades en el manejo de dinero en Valmaría y por persecución y acoso académico, motivo que evidencia que el Sistema es una herramienta de comunicación efectiva para este tipo de requerimientos.

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>, 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 instalaciones calle 72, edificio P, piso 2 y los buzones ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad que son administrados por la SGR.

La Secretaría General recibe, tramita, analiza y asigna un número de consecutivo en la base de datos, posteriormente remite a la Subdirección de Archivo para el respectivo radicado en el sistema de gestión documental y remite a las dependencias competentes, efectúa el seguimiento y control mediante mecanismos que permitan el logro de una pronta y oportuna respuesta.

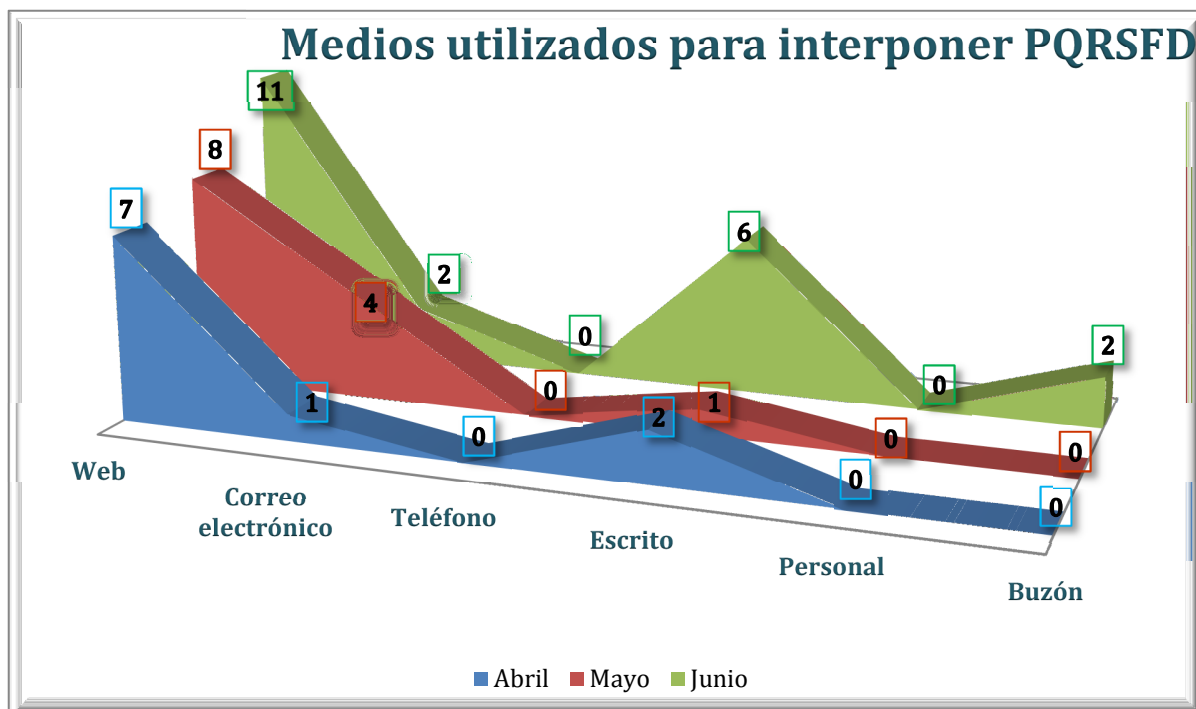
Tabla No. 2 Medios utilizados

Medio utilizado / Mes	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre
Web	7	8	11	26
Correo electrónico	1	4	2	7
Escrito	2	1	6	9
Buzón	0	0	2	2
Total Mes	10	13	21	44

Se analiza en la tabla anterior, que la página web registró 26 comunicaciones representadas en un 59.1%, por el medio escrito ingresaron 9 requerimientos con

el 20,5%, seguido del correo electrónico donde se recibieron 7 solicitudes representadas en el 15.9 %

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 en el trimestre por los usuarios para interponer PQRSFD fue la página web, recibándose mayor cantidad de requerimientos en el mes de junio, se observa una mayor participación a través del medio escrito con un 20,5% frente al primer trimestre de 2017.

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, egresados, particulares y usuarios anónimos.

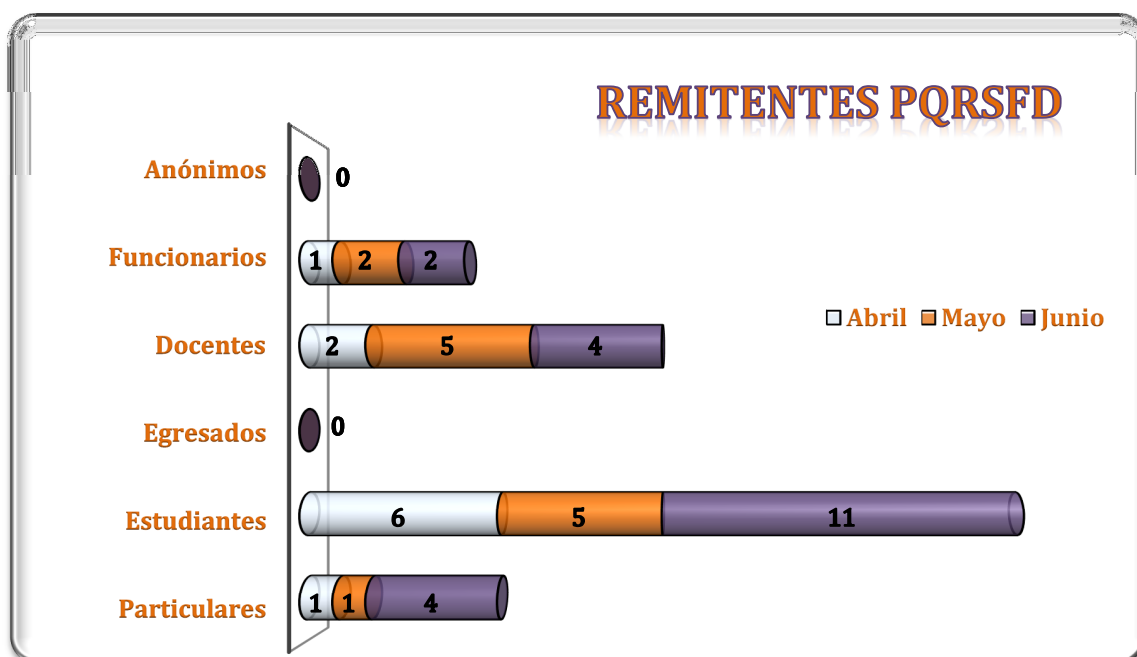
La tabla No. 3 muestra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron requerimientos mediante el sistema durante el trimestre, los estudiantes con un 50%, los docentes con el 25% y los particulares con el 13.6%.

Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Usuario / Mes	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre
Particulares	1	1	4	6
Estudiantes	6	5	11	22
Egresados	0	0	0	0
Docentes	2	5	4	11
Funcionarios	1	2	2	5
Total Mes	10	13	21	44

La gráfica No. 3 ilustra el comportamiento de los remitentes durante el trimestre, los estudiantes continúan siendo los usuarios con más incidencia, se observa que en el mes de junio se interpusieron mayor cantidad de requerimientos se puede precisar que este comportamiento está relacionado con situaciones de cierre de semestre.

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	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre
Peticiones				
Solicitud de información adecuaciones en el Edificio A y Biblioteca	1			1
Inconformidad por uso y aseo de los baños de los edificios A, B, C y E	1			1
Solicitud de información ingreso de hijos de estudiantes al IPN	1			1
Solicitud de revisión de salón en malas condiciones	1			1
Inconformidad por contaminación ambiental y solicitud de información	1			1
Solicitud de información sobre proceso disciplinario		1		1
Solicitud jornada de información sobre proceso de elección		1		1
Solicitud de información sobre el sistema de publicación de la revista Folios		1		1
Solicitud de información aclaratoria sobre trámites de un carnet			1	1
Solicitud de información para culminar la carrera universitaria			1	1
Inconformidad por hurto de dinero en una oficina			1	1
Quejas				
Inconformidad con la asignación de espacios académicos	1			1
Inconvenientes con el transporte para una salida de campo		1		1
Inconformidad por el servicio de vigilancia en las porterías		1	1	2
Inconformidad por actitud de una docente		1		1
Inconformidad por mala atención de una funcionaria		2		2
Inconformidad por mal uso de un tablero		1		1
Solicitud de estado de respuesta de un Derecho de Petición		1		1
Inconformidad con la información brindada			1	1
Inconformidad por contaminación ambiental			2	2
Inconformidad por hurto de maleta en la cafetería			1	1
Inconformidad por información errada en la prueba PPP			1	1
Inconformidad por información errada de una funcionaria			1	1
Reclamos				
Inconformidad por incremento en los costos educativos del IPN	1			1
Inconformidad por pago injustificado curso de inglés básico 2		1		1

Inconformidad por falta de información de pruebas por daños en la página web			1	1
Derechos de petición				
Inconvenientes con la devolución de dinero de matrícula, crédito aprobado de Icetex	1			1
Solicitando reconocimiento salarial y prestacional de una docente			1	1
Inconvenientes con obtención de incentivo otorgado a una estudiante			1	1
Inconvenientes con retiro parcial de cesantías			1	1
Felicitaciones				
Por el servicio brindado de quien expide certificaciones en la SAD			1	1
Denuncias				
Presuntas amenazas y calumnia	1			1
Presuntas irregularidades con manejo de dinero de eventos en Valmaría		1		1
Total	9	12	15	36

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre
Peticiones				
Solicitud de asignación de espacio y docente para prueba de validación		1		1
Quejas				
Inconformidad con metodología de una docente			1	1
Inconformidad por actitud de una estudiante de intercambio académico			1	1
Derechos de Petición				
Inconformidad por maltrato de un docente	1			1
Inconformidad por información errada de un docente			1	1
Solicitud de mantener la decisión de admitido en el DIE 2017 – II			1	1
Solicitud de considerar caso especial por pérdida de calidad de estudiante			1	1
Denuncias				
Presunta persecución a los estudiantes			1	1
Total	1	1	6	8

Fuente: Base de datos Secretaría General

Los asuntos administrativos representados en un 82% y académicos en un 18%, en general las comunicaciones de tipo administrativo corresponden a solicitudes de información, contaminación ambiental y auditiva, inconformidades por servicio de vigilancia, por la atención de funcionarios, por hurto de pertenecías, felicitación

por la atención y gestión de un funcionario y denuncias por presuntas amenazas y calumnias a un estudiante y por presuntas irregularidades en el manejo de dinero en eventos en Valmaría.

Las comunicaciones de tipo académico se presentaron por inconformidades por Asignación de espacios académicos y de docente, con la metodología de una docente, por actitud de una estudiante de intercambio académico, solicitud estudio caso especial reconsideración por perdida de calidad de estudiante y una denuncia por presunta persecución a los estudiantes.

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	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Derechos de Petición	Total
CLE	0	0	1	0	0	0	0	1
DBI	1	0	0	0	0	0	0	1
DCS	1	0	1	0	0	1	0	3
DIE	0	0	0	0	0	0	1	1
DLE	1	0	0	0	0	0	0	1
DPG	1	0	0	0	0	0	0	1
DQU	0	2	0	0	0	0	0	2
DSI	0	0	0	0	0	1	0	1
FBA	1	0	0	0	0	0	2	3
FEF	0	0	0	0	0	0	1	1
GCC	0	1	0	0	0	0	0	1
IPN	1	0	1	0	0	0	0	2
LIC. ED INFANTIL	0	1	0	0	0	0	0	1
OCDI	0	1	0	0	0	1	0	2
ORI	0	1	0	0	0	0	0	1

SAD	1	2	0	0	1	0	1	5
SBU	1	3	0	0	0	0	1	5
SFN	0	1	0	0	0	0	0	1
SGR	1	0	0	0	0	0	0	1
SPE	0	0	0	0	0	0	2	2
SSG	4	4	0	0	0	0	0	8
	13	16	3	0	1	3	8	44

Convenciones

CLE - Centro de Lenguas

DBI - Departamento de Biología

DCS - Departamento de Ciencias Sociales

DIE- Doctorado Interinstitucional en Educación

DLE - Departamento de Lenguas

DPG - Departamento de Posgrados

DQU -Departamento de Química

DSI - Departamento de Psicopedagogía

FBA - Facultad de Bellas Artes

FEF - Facultad de Educación Física

GCC - Grupo de Comunicaciones Corporativas

IPN - Instituto Pedagógico Nacional

Lic. Educación infantil

OCDI - Oficina de Control Disciplinario Interno

ORI - Oficina de Relaciones Interinstitucionales

SAD - Subdirección de Admisiones y Registro

SBU - Subdirección de Bienestar Universitario

SFN - Subdirección Financiera

SGR - Secretaría General

SPE - Subdirección de Personal

SSG - Subdirección de Servicios Generales

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



Fuente: Base de datos Secretaría General

La Subdirección de Servicios Generales atendió el 18.2% del total de las comunicaciones recibidas, el motivo principal estuvo relacionado con el servicio de vigilancia, solicitudes de información, uso y aseo de salones y baños, inconformidades por hurto de pertenencias.

La Subdirección de Admisiones y Registro y la Subdirección de Bienestar Universitario atendió en igual proporción el 11.4%, los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con inconformidades por información brindada errada, por trámite en obtención de incentivo, felicitación por el servicio brindado de quien expide certificaciones en la SAD, inconformidad por contaminación ambiental.

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	8	8	0	1
Peticiones	11	11	0	2
Quejas	18	18	0	0
Reclamos	3	3	0	0
Felicitaciones	1	1	0	0
Denuncias	3	3	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 9 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 40.9%, el medio más utilizado fue la página web, y los usuarios de mayor incidencia los estudiantes.
- Las Subdirecciones que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Servicios Generales y la Subdirección de Admisiones y Registro.
- Se registraron tres denuncias a través del Sistema de PQRSFD, lo que indica que el Sistema es una herramienta de comunicación efectiva para este tipo de requerimientos.
- 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

24 de julio de 2017