



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL
Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

INFORME SISTEMA

✓ PQRSFD

3^{er}
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 tercer trimestre de 2017 periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre.

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	14
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	15

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 tercer trimestre de 2017, se recibieron y tramitaron 65 comunicaciones clasificadas según su tipología así: 36 derechos de petición, 13 peticiones, 14 quejas, 1 reclamos y 1 sugerencia. No se presentaron ni felicitaciones ni denuncias en el periodo.

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.

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

Item / mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre
Derechos de petición	19	5	12	36
Peticiones	6	4	3	13
Quejas	5	7	2	14
Reclamos	1	0	0	1
Sugerencias	1	0	0	1
Felicitaciones	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Total Mes	32	16	17	65

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



Fuente: Base de datos Secretaría General

De acuerdo con la gráfica anterior el ítem con mayor incidencia son los derechos de petición con un total de 36 requerimientos equivalentes al 55.4% del total, seguido por las quejas representadas con el 21.5% y las peticiones con un 20%.

En el mes de julio se recibió mayor número de requerimientos con un total de 32 representados en un 49.2% del total, situación asociada al seguimiento de los Derechos de Petición que radicados por el aplicativo Orfeo se informaron al Sistema de PQRSFD.

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

Durante el tercer trimestre no se presentaron denuncias a través del Sistema de PQRSFD.

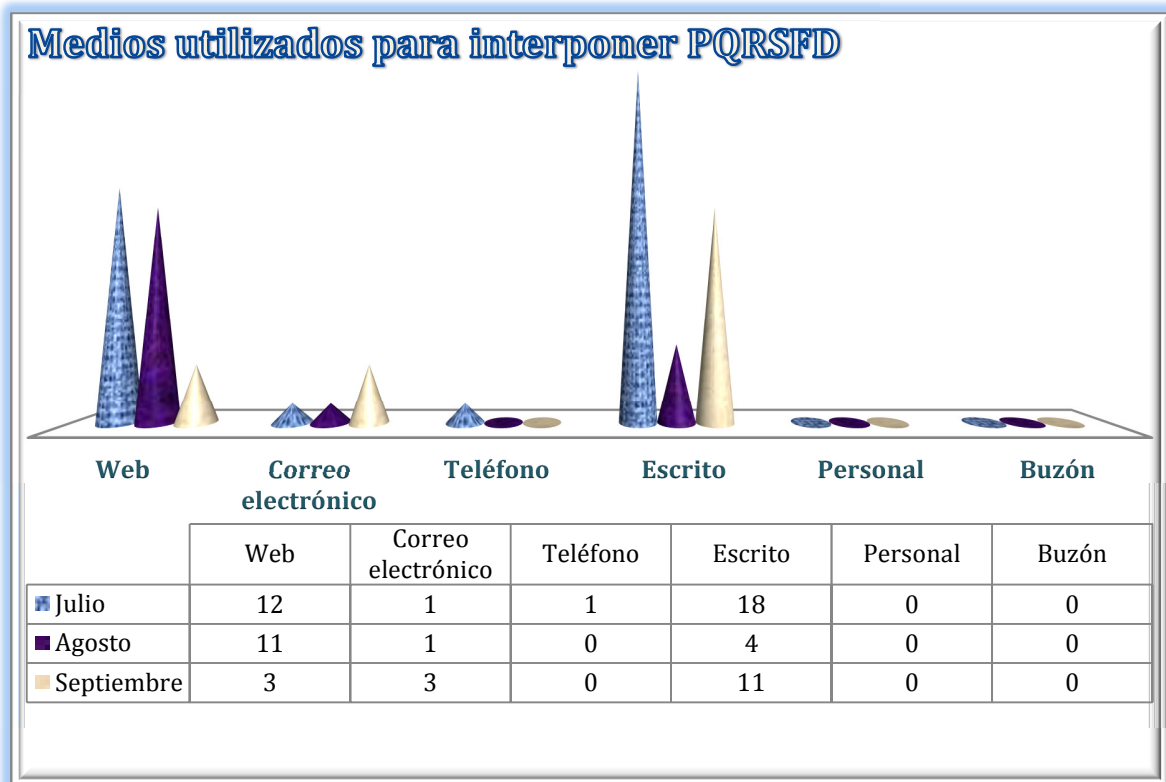
2. Medio de recepción de las comunicaciones

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 si ha ingresado por correo electrónico, personal, telefónico o buzón y remite a las dependencias competentes, efectúa el seguimiento y control mediante mecanismos que permitan el logro de una pronta y oportuna respuesta.

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 escrito registró 33 comunicaciones representadas en un 50.8%, es decir que en el tercer trimestre fue el medio más utilizado, recibándose mayor cantidad de requerimientos en el mes de julio, seguido de la página web con 12 comunicaciones representadas con el 40 %, se observa una mayor participación a través del medio escrito en relación con el primer y el segundo trimestre de esta vigencia.

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 anónimos.

La tabla No. 3 muestra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron requerimientos mediante el sistema durante el trimestre, se evidencia que se incrementaron las comunicaciones interpuestas por los particulares, situación que indica que el Sistema resulta una herramienta efectiva de comunicación con la ciudadanía

Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

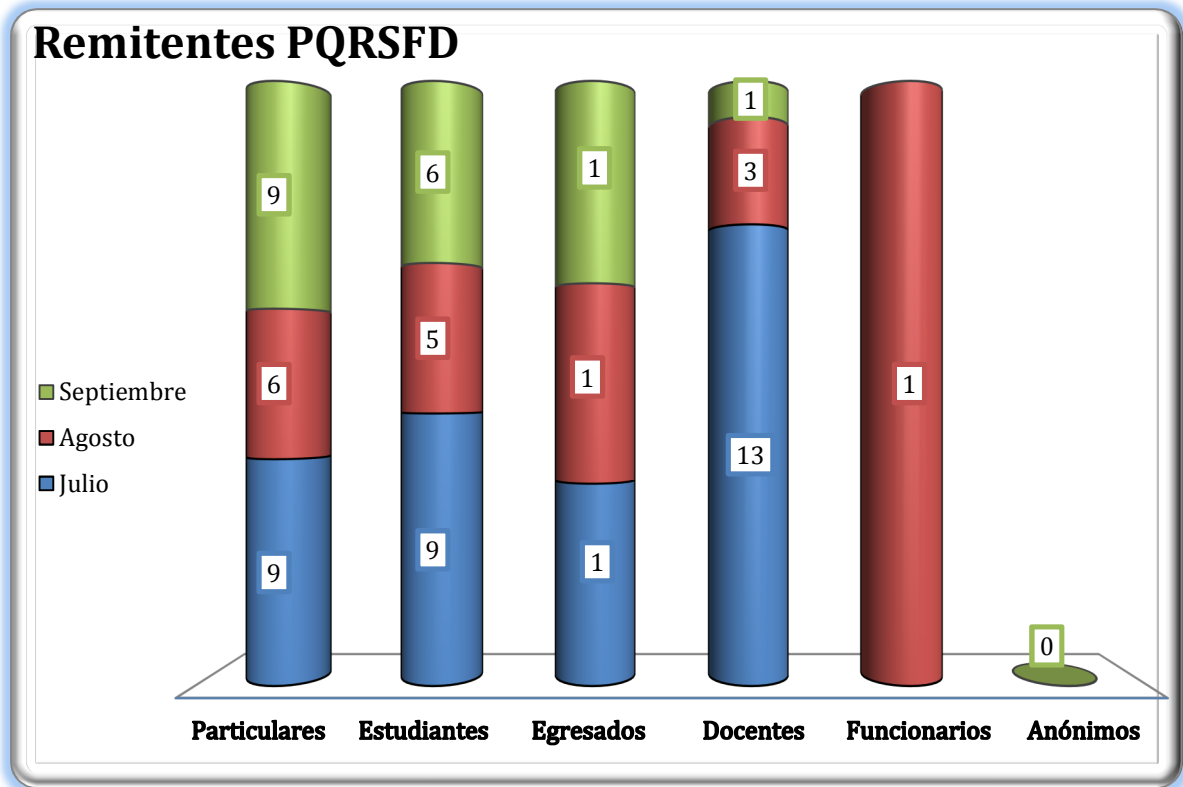
Usuario / Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre
Particulares	9	6	9	24
Estudiantes	9	5	6	20
Egresados	1	1	1	3
Docentes	13	3	1	17
Funcionarios	0	1	0	1
Anónimos	0	0	0	0
Total Mes	32	16	17	65

La gráfica No. 3 ilustra el comportamiento de los remitentes durante el trimestre, los particulares fueron los usuarios con más incidencia representados con el 36.9%, seguido de los estudiantes con el 30.8% y los docentes con el 26.2%.

Se evidenció que en el mes de julio los docentes fueron los remitentes con mayor número de requerimientos, respecto a los particulares entre el 1 de julio y el 30 de septiembre se observó un comportamiento regular, al igual que los estudiantes e ingreso solo una comunicación de un funcionario en el periodo.

Se interpusieron tres requerimientos por parte de los egresados, la cual aumentó en relación con el trimestre anterior que no se recibió ninguna comunicación por parte de estos remitentes.

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	Julio	Agosto	septiembre	Total trimestre
Peticiones				
Solicitud de información sobre el proceso de	1			1

admisión				
Solicitud de diploma de bachiller del IPN	1			1
Solicitud de concertación de planes de trabajo afiliados aspu	1			1
Solicitud de ingreso al correo institucional de un egresado	1			1
Solicitud de información relacionada con un recibo de pago expedido	1			1
Solicitud de modificación de la evaluación de desempeño de docentes		1		1
Solicitud de información sobre el proceso de admisión		1		1
Solicitud de diploma de bachiller del IPN		1		1
Inconformidad por actitud de un supuesto hermano de un funcionario			1	1
Inconformidad por un funcionario que no cumplió con el deber de denunciar una conducta punible de un estudiante			1	1
Inconformidad por actitud de una funcionaria			1	1
Quejas				
Inconformidad por presunto estudiante consumiendo drogas delante de menores de clase de inglés de los sábados	1			1
Inconformidad por información errada de los funcionarios		1		1
Inconformidad por maltrato canino por contrato de vigilancia canino en valamaría		1	1	2
Solicitud de información programa de posgrado en modalidad virtual		1		1
Solicitud de información para ingreso al IPN		2		2
Solicitud de respuesta a una comunicación		1		1
Inconformidad por la liquidación de prestaciones sociales		1		1
Sugerencia respecto a la nueva propuesta del menú del restaurante			1	1
Inconformidad por estadía de los profesores del Cauca			2	2
Inconformidad por falta de información de los procesos académicos del IPN			1	1
Inconformidad por comunicado mal intencionado contra la dirección			1	1
Falta de aseo en el interior de la UPN los sábados			1	1
Reclamos				
Inconformidad por robo de un locker	1			1

Solicitud de información si una docente está incurriendo en falta disciplinaria por trabajar en dos universidades al tiempo		1		1
Inconformidad por fallas en la plataforma para descargar los recibos			1	1
Derechos de petición				
Inconformidad con los tiempos establecidos para el pago de matrícula	1			1
Inconformidad por aplicación de descuentos por pronto pago			1	1
Solicitud de revisión de documentos por presunta falsificación			1	1
Inconformidad por demora en préstamo de libros por causa del internet lento			1	1
Total	31	15	12	58

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	Julio	Agosto	septiembre	Total trimestre
Peticiones				
Inconformidad por no autorización del registro de asignaturas		1		1
Quejas				
Inconformidad por calificaciones obtenidas y no poder culminar estudios			1	1
Inconformidad por reemplazo tardío de una docente y perjuicio en la revisión de una tesis			1	1
Derechos de Petición				
Inconformidad por aplicación de descuentos por pronto pago	1			1
Solicitud de revisión de documentos por presunta falsificación			1	1
Inconformidad por demora en préstamo de libros por causa del internet lento			1	1
Inconformidad por deficiente servicio de agua en el edificio administrativo			1	1
Total	1	1	5	7

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 pertenencias, felicitación por la atención y gestión de un funcionario.

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 pérdida 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:

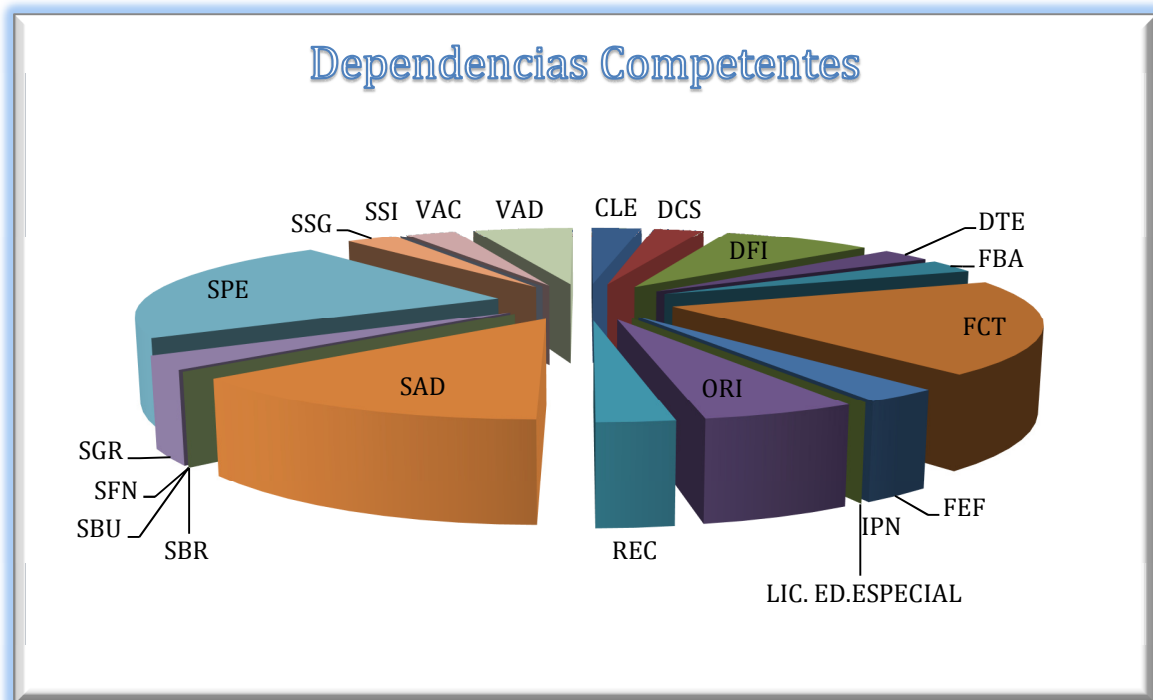
Tabla No. 4 Dependencias Competentes

Dependencia	Derechos de Petición	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias
CLE	1	0	1	0	0
DCS	1	0	0	0	0
DFI	3	0	0	0	0
DTE	1	0	0	0	0
FBA	1	0	2	0	0
FCT	7	1	1	0	0
FEF	1	0	0	0	0
IPN	0	2	1	0	0
LIC. ED.ESPECIAL	0	1	0	0	0
ORI	2	0	0	0	0
REC	1	0	0	0	0
SAD	5	4	2	0	0
SBR	0	0	0	0	1
SBU	0	0	2	0	0
SFN	0	0	1	0	0
SGR	1	0	0	0	0
SPE	8	1	0	0	0
SSG	1	1	3	0	0
SSI	0	1	1	0	0
VAC	1	1	0	0	0
VAD	2	1	0	1	0
TOTAL	36	13	14	1	1

Convenciones

CLE - Centro de Lenguas	SBR - Subdirección de Biblioteca y Recursos Bibliográficos
DCS - Departamento de Ciencias Sociales	SBU - Subdirección de Bienestar Universitario
DFI - Departamento de Física	SFN - Subdirección Financiera
DTE - Departamento de Tecnología	SGR - Secretaría General
FEF - Facultad de Educación Física	SPE - Subdirección de Personal
IPN - Instituto Pedagógico Nacional	SSG - Subdirección de Servicios Generales
Licenciatura en Educación Especial	SSI - Subdirección de Sistemas de la Información
ORI - Oficina de Relaciones Interinstitucionales	VAC - Vicerrectoría Académica
REC - Rectoría	VAD - Vicerrectoría Administrativa y Financiera
SAD - Subdirección de Admisiones y Registro	

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



Fuente: Base de datos Secretaría General

La Subdirección de Admisiones y Registro atendió el 16.9% 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 Personal atendió el 13.8%, 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, inconformidad por contaminación ambiental.

La Facultad de Ciencia y Tecnología atendió en igual proporción el 13.8%, 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.

Se analizó que la Subdirección de Personal y la Facultad de Ciencia y Tecnología atienden con mayor frecuencia Derechos de Petición, seguidos de la Subdirección de Admisiones y Registro.

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	36	28	0	8
Peticiones	13	12	0	1
Quejas	14	12	0	2
Reclamos	1	1	0	0
Sugerencias	1	1	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0
Denuncias	0	0	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 los derechos de petición con el 55.4%, se evidencia que en el tercer trimestre y de acuerdo con las directrices de la circular No. 003 de 2017 se realizó seguimiento a los derechos de petición radicados por la ventanilla de correspondencia, por lo cual resulto siendo el medio escrito el más utilizado.
- Los remitentes con mayor incidencia fueron los particulares con el 36.9%, seguidos de los estudiantes con el 30.8%
- Las Subdirecciones que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Admisiones y Registro con el 16.9% y con igual proporción la Subdirección de Personal y la Facultad de Ciencia y Tecnología con el 13.8% del total.
- Se evidencio 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

20 de octubre de 2017