



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL
Educadora de Educadores

Secretaría
GENERAL

INFORME SISTEMA ✓PQRSFD

to
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 1515 del 9 de noviembre de 2017 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 cuarto trimestre de 2017 periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre.

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	6
2.	Medio de recepción de las comunicaciones	7
3.	Remitentes de PQRSFD	8
4.	Motivos para interponer PQRSFD	10
5.	Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD	14
6.	Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	16
III.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	17

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 poner en conocimiento ante una autoridad de la UNIVERSIDAD una conducta susceptible de investigación conforme a las funciones y competencias de la Universidad, para que se adelante la misma.

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 cuarto trimestre de 2017, se recibieron y tramitaron 99 comunicaciones clasificadas según su tipología así:

10 derechos de petición, 21 peticiones, 16 peticiones de información, 40 quejas, 6 reclamos, 2 sugerencias y 3 felicitaciones. No se presentaron 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 cuarto trimestre de 2017

Item / mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Derechos de petición	0	3	7	10
Peticiones	5	11	5	21
Peticiones de información	7	6	3	16
Quejas	19	9	12	40
Reclamos	0	5	1	6
Sugerencias	0	0	2	2
Felicitaciones	0	2	1	3
Denuncias	0	0	0	0
Total Mes	31	36	31	98

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



Fuente: Base de datos Secretaría General

De acuerdo con la gráfica anterior el ítem con mayor incidencia fueron las quejas con un total de 40 requerimientos equivalentes al 40.4% del total, seguido por las peticiones representadas con el 21.4%.

Desde el mes de octubre se recibieron las peticiones de información a través del Sistema de PQRSFD, las cuales reportaron 16 requerimientos equivalentes al 16.2% y en el mes de noviembre se evidenció aumento en los requerimientos recibidos con un total de 36 representados en un 36.4% del total.

Se observa que en los cuatro trimestres de 2017, el total de las PQRSFD aumentó progresivamente en cada uno.

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.

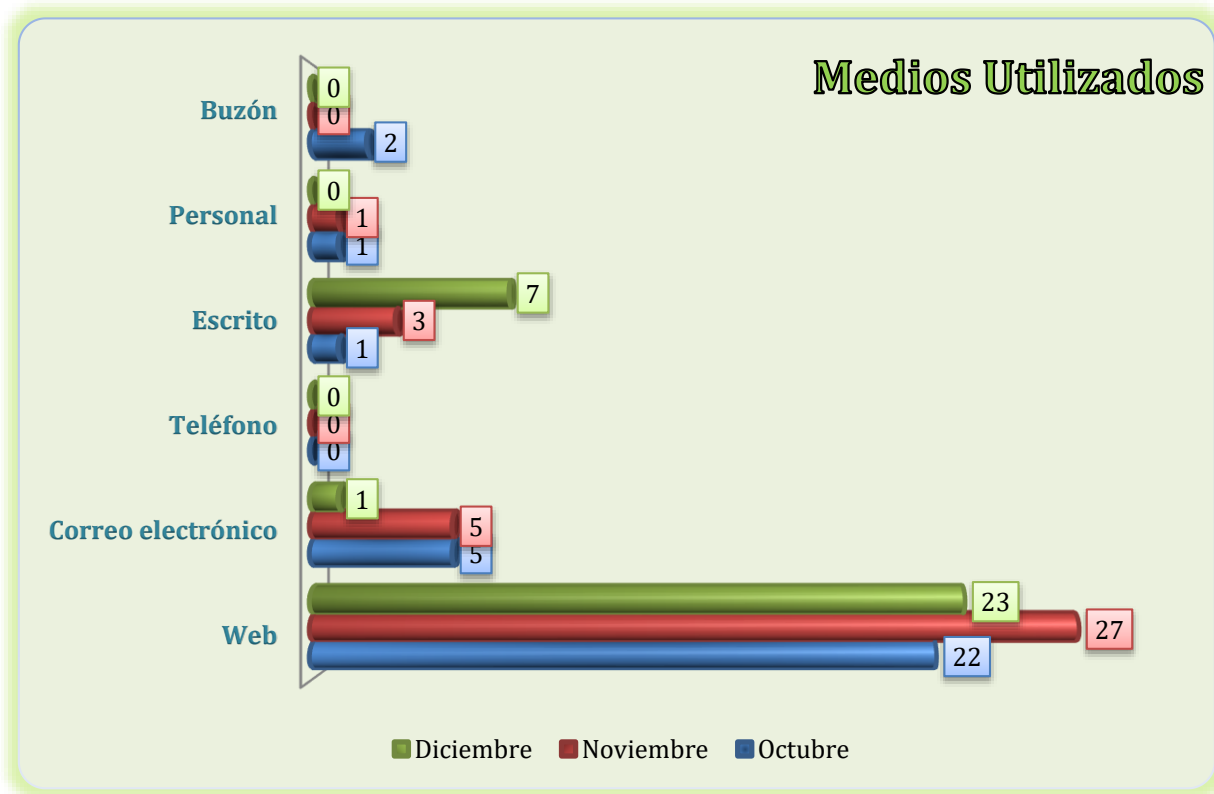
La Secretaría General recibe, tramita, analiza y radica en el aplicativo de gestión documental cuando la PQRSFD es personal, telefónica, correo electrónico o buzón, en caso de ser escrita solo asigna un numero consecutivo en la base de datos y remite a las dependencias competentes, efectúa el seguimiento y control mediante mecanismos que permitan el logro de una pronta y oportuna respuesta.

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRSFD en el cuarto trimestre de 2017

Medio utilizado / Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Web	22	27	23	72
Correo electrónico	5	5	1	11
Teléfono	0	0	0	0
Escrito	1	3	7	11
Personal	1	1	0	2
Buzón	2	0	0	2
Total Mes	31	36	31	98

Según la tabla anterior se evidenció, que el medio que más registró comunicaciones fue la página web con un total de 72, representadas en un 73.5%, seguido del medio escrito con 11 comunicaciones y del correo electrónico en igual proporción y representados con el 11.2 % cada uno. En relación con el trimestre anterior la página nuevamente es el medio predominante.

Gráfica No. 2 Ilustra los medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

En el gráfico anterior se evidencia, que en el mes de diciembre hubo mayor participación a través del medio escrito, situación que podría estar relacionada a la finalización del semestre, al contrario del correo electrónico que en el mismo mes solo registró una comunicación.

3. Remitentes de PQRSFD

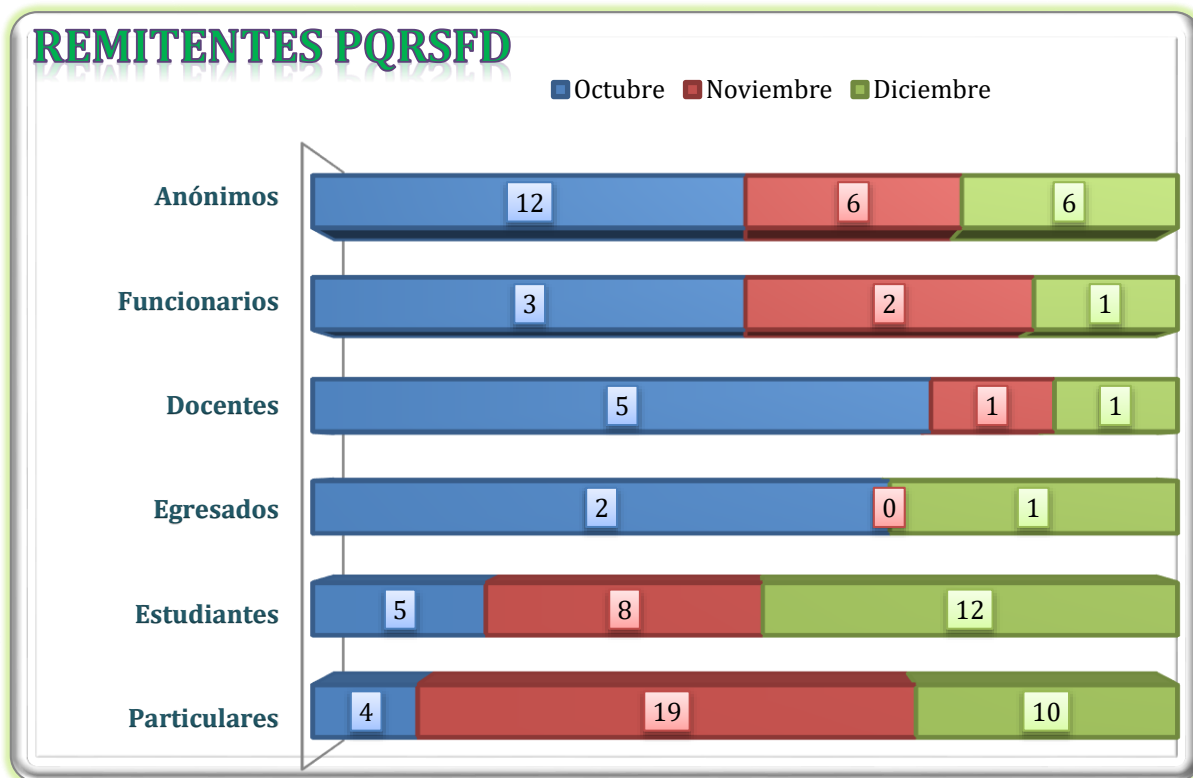
Se entiende por remitentes de PQRSFD, aquellas personas que a través del Sistema interponen solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora o **felicitaciones** en relación con los procesos misionales de la Institución con el fin de obtener respuesta y solución, en el caso de la Universidad 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, así mismo los estudiantes siguen interponiendo sus comunicaciones con regularidad.

Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Usuario / Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Particulares	4	19	10	33
Estudiantes	5	8	12	25
Egresados	2	0	1	3
Docentes	5	1	1	7
Funcionarios	3	2	1	6
Anónimos	12	6	6	24
Total Mes	31	36	31	98

Gráfica No. 3 Remitentes de PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

La gráfica No. 3 ilustra el comportamiento de los remitentes durante el trimestre, los particulares fueron los usuarios con más incidencia representados con el 33.7%, seguido de los estudiantes con el 25.5% y los anónimos con el 24.5%.

Se evidenció mayor número de requerimientos interpuestos por los usuarios anónimos, debido a que en la anterior versión del sistema de gestión documental no eran visibles al momento de la radicación, en el mes de octubre se informó desde la dependencia responsable que a partir de ese momento se harían visibles

cada semana los radicados de estos usuarios, razón por la cual se observó mayor número de los requerimientos en mención.

Se observa que en relación con el trimestre anterior, los docentes no interpusieron igual número de requerimientos y los egresados fueron los remitentes con menor incidencia.

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. 4 Motivos para interponer PQRSFD

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRSFD	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Peticiones				
Solicitud desbloqueo correo institucional de un egresado	1			1
Solicitud de rectificación por parte de un docente	1			1
Solicitud de investigación sobre hechos ocurridos con un docente	1			1
Solicitud de ingreso de bicicletas como invitado	1			1
Solicitud de validación del pin por error en procedimiento de la SAD		1		1
Solicitud de aclaración de situación con la fecha de una inscripción		1		1
Solicitud de reunión con el rector		1		1
Solicitud de estudio de nuevo ingreso a la Universidad		1		1
Solicitud entrega de documentos para grado en diciembre.		1		1
Solicitud de verificación de título		1		1
Solicitud de posibilidad de inscripción profesionalización líderes sociales			1	1
Solicitud de revisión de ingreso a la plataforma para publicación			1	1
Solicitud de aclaración del alto costo de la matrícula			1	1
Inconformidad por falla en la descarga de recibos			1	1
Solicitud de contacto para solicitar constancia de un proyecto			1	1

Peticiones de Información				
Información sobre ingreso al Sigan como egresado	1			1
Información sobre certificado de diplomado	1			1
Información sobre verificación de unos títulos	1			1
Información sobre link para verificar las notas del CLE	1			1
Información sobre obtención de certificado de notas	1			1
Información sobre el ingreso a la credencial	1			1
Información sobre link de procedimientos para los nuevos aspirantes	1			1
Información sobre correo de citación a prueba PPP		2		2
Información sobre prueba específica		1		1
Información sobre validez del icfes para ingreso a la universidad		1		1
Información sobre obtención sábana con contenidos temáticos analíticos		1		1
Información sobre el pago de un semestre con cesantías		1		1
Información sobre si es válida la copia del diploma autentica			1	1
Información sobre curso de docencia que no sea profesional			1	1
Información sobre decisión del Consejo Académico			1	1
Quejas				
Inconformidad por agresiones a la FHU y al puesto del decano	1			1
Inconformidad por no atención de los teléfonos en la SAD	1			1
Inconformidad por la administración de las salas Arturo Camargo	1			1
Inconformidad con el manejo de horario de la hemeroteca	1			1
Inconformidad por contaminación auditiva en la sala de consulta de tesis	1			1
Inconformidad por mal uso de los baños del edificio P	1			1
Inconformidad por consumo de marihuana en un baño del edificio C	1			1
Inconformidad por excesivo consumo de marihuana en evento	5			5
Inconformidad por contaminación ambiental y auditiva en una chaza	1			1
Inconformidad por atención desobligante de una funcionaria	2			2
Inconformidad por salario que devengan algunos funcionarios	1	1		2
Inconformidad por irrespeto de los ciclistas a los peatones en la Universidad	1			1
Inconformidad por pérdida de tiempo de las trabajadoras oficiales	1			1

Inconformidad por fallas en el aplicativo de inscripción		1		1
Inconformidad por demora en la devolución de dinero		1		1
Inconformidad por información errada en la página web de inscripción		1		1
Solicitud de investigación sobre hechos ocurridos con un docente	1	2	1	4
Inconformidad por contaminación auditiva		1		1
Inconformidad por incumplimiento en la publicación indexada en la revista del IPN		1		1
Inconformidad por horario de atención en la ventanilla de DMA		1	1	2
Inconformidad por atención e información desde la SAD			3	3
Inconformidad por hurto de bicicleta en el IPN			1	1
Inconformidad por inconvenientes en la descarga de recibos			1	1
Reclamos				
Solicitud de revisión de una sanción por devolución de un libro		1		1
Inconformidad por respuesta brindada a una solicitud		1		1
Inconformidad por alto costo en la matrícula		1		1
Inconformidad por error del departamento en el proceso de selección		1		1
Inconformidad por prueba de admisión de una persona con discapacidad		1		1
Sugerencias				
Recomendación acerca de la atención en ventanilla de correspondencia			1	1
Recomendación a la hora de contratar una empresa de vigilancia			1	1
Derechos de petición				
Solicitud de certificado laboral y de salarios		1		1
Solicitud actos administrativos de nombramiento y posesión		1		1
Solicitud de indemnización por situaciones laborales y académicas		1		1
Solicitud de revisión de proceso de selección profesionalización de líderes sociales			1	1
Solicitud de revisión demora en un pago SAR 10817			1	1
Solicitud revisión caso de hurto de portátil en fotocopiadora preseas			1	1
Solicitud de procedimiento para pago de matrícula con cesantías			1	1
Solicitud revisión notas finales y alto costo en matrícula			1	1
Felicitaciones				

Felicitación por ambientador en el baño de mujeres		2		2
Felicitación por apoyo brindado de los doctores del área de salud			1	1
Total	30	31	23	84

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Peticiones				
Solicitud de estudio de peticiones de los estudiantes en el marco del paro estudiantil	1			1
Inconformidad con la fecha de entrega del RAE de los trabajos de grado		5		5
Reclamo				
Inconformidad por metodología académica de una docente			1	1
Queja				
Inconformidad por metodología académica de una docente			2	2
Inconformidad por comportamiento de un docente			2	2
Inconformidad por inconsistencia en cancelación parcial de materias			1	1
Derecho de petición				
Solicitud de revisión de nota final de inglés			1	1
Inconformidad por inconsistencia en cancelación parcial de materias			1	1
Total	1	5	8	14

Fuente: Base de datos Secretaría General

Los asuntos administrativos representados en un 86% y académicos en un 14%, en general las comunicaciones de tipo administrativo corresponden a solicitudes de información, contaminación ambiental y auditiva en un evento, inconformidades con comportamientos de un profesor, por la atención de funcionarios, felicitaciones por la atención de los doctores del área de salud y por mejoras en los baños de las mujeres, inquietudes e inconformidades con la convocatoria de profesionalización de líderes sociales, solicitudes de verificación de títulos.

Las comunicaciones de tipo académico se presentaron por inconformidades con la fecha de entrega del Resumen Analítico en Educación (RAE) de los trabajos de grado, con la metodología de una docente, por actitud de un profesor, por inconsistencia en la cancelación parcial de asignaturas, solicitudes de revisión de notas finales.

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:

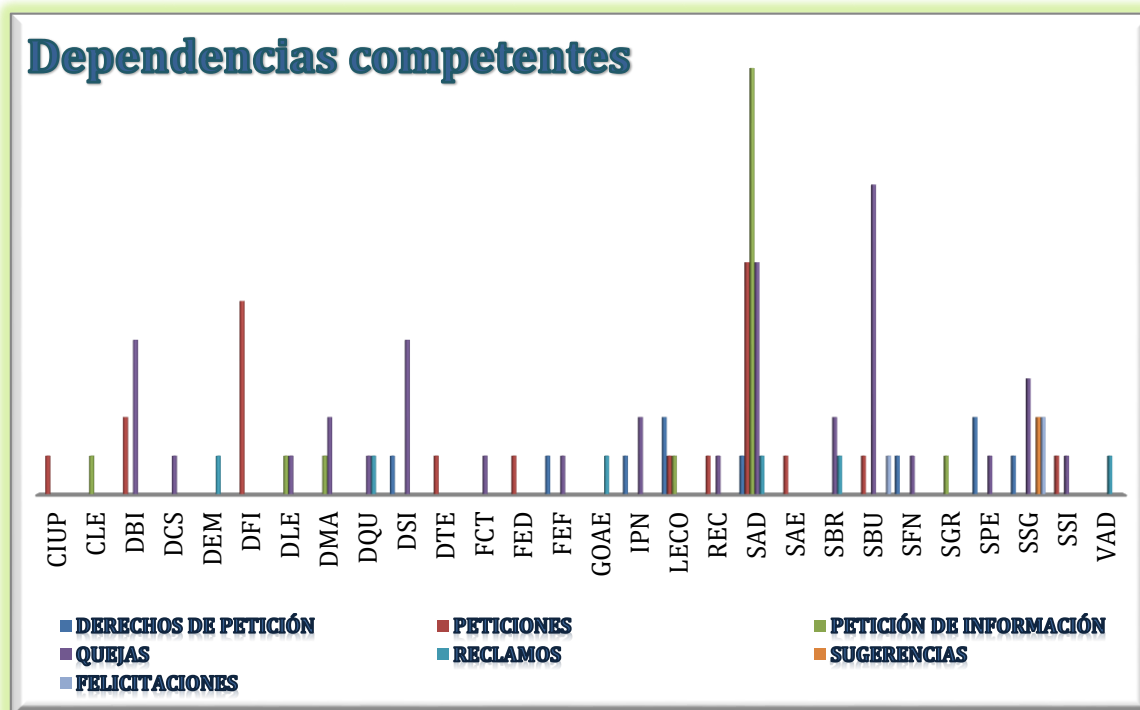
Tabla No. 4 Dependencias Competentes

Dependencia	Derechos de Petición	Peticiones	Petición de Información	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
CIUP	0	1	0	0	0	0	0	1
CLE	0	0	1	0	0	0	0	1
DBI	0	2	0	4	0	0	0	6
DCS	0	0	0	1	0	0	0	1
DEM	0	0	0	0	1	0	0	1
DFI	0	5	0	0	0	0	0	5
DLE	0	0	1	1	0	0	0	2
DMA	0	0	1	2	0	0	0	3
DQU	0	0	0	1	1	0	0	2
DSI	1	0	0	4	0	0	0	5
DTE	0	1	0	0	0	0	0	1
FCT	0	0	0	1	0	0	0	1
FED	0	1	0	0	0	0	0	1
FEF	1	0	0	1	0	0	0	2
GOAE	0	0	0		1	0	0	1
IPN	1	0	0	2	0	0	0	3
LECO	2	1	1	0	0	0	0	4
REC	0	1	0	1	0	0	0	2
SAD	1	6	11	6	1	0	0	25
SAE	0	1	0	0	0	0	0	1
SBR	0	0	0	2	1	0	0	3
SBU	0	1	0	8	0	0	1	10
SFN	1	0	0	1	0	0	0	2
SGR	0	0	1	0	0	0	0	1
SPE	2	0	0	1	0	0	0	3
SSG	1	0	0	3	0	2	2	8
SSI	0	1	0	1	0	0	0	2
VAD	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	10	21	16	40	6	2	3	98

Convenciones

CIUP - Subdirección de Gestión de Proyectos	GOAE - Grupo de Orientación y Acompañamiento Estudiantil
CLE - Centro de Lenguas	IPN - Instituto Pedagógico Nacional
DBI - Departamento de Biología	LECO - Licenciatura en Educación Comunitaria
DCS - Departamento de Ciencias Sociales	REC - Rectoría
DMU - Departamento de Educación Musical	SAD - Subdirección de Admisiones y Registro
DFI - Departamento de Física	SAE - Subdirección de Asesorías y Extensión
DLE - Departamento de Lenguas	SBR - Subdirección de Biblioteca y Recursos Bibliográficos
DMA - Departamento de Matemáticas	SBU - Subdirección de Bienestar Universitario
DQU - Departamento de Química	SFN - Subdirección Financiera
DSI - Departamento de Psicopedagogía	SGR - Secretaría General
DTE - Departamento de Tecnología	SPE - Subdirección de Personal
FCT - Facultad de Ciencia y Tecnología	SSG - Subdirección de Servicios Generales
FED - Facultad de Educación	SSI - Subdirección de Sistemas de la Información
FEF - Facultad de Educación Física	VAD - Vicerrectoría Administrativa y Financiera

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 25.5% del total de las comunicaciones recibidas, el motivo principal estuvo relacionado con solicitudes de información, inconformidades por atención de los funcionarios, información errada en la página web, fallas con los recibos de matrículas e inquietudes en el proceso de admisión.

La Subdirección de Bienestar Universitario atendió el 10.2%, los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con contaminación ambiental y auditiva en un evento, solicitudes de manejo de bicicletas y una felicitación por servicio prestado por los doctores en el área de salud.

La Subdirección de Servicios Generales atendió el 8.2%, los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con sugerencias para el trámite de contratación de la empresa de vigilancia, inconformidades por hurto de bienes, mal uso de los baños, felicitación por mejora en los baños de mujeres

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 atendidas fuera de términos
Derechos de petición	10	10	0
Peticiones	21	19	2
Peticiones de información	16	14	2
Quejas	40	37	3
Reclamos	6	6	0
Sugerencias	2	2	0
Felicitaciones	3	3	0
Denuncias	0	0	0

Gráfica No. 5 ilustra el número de comunicaciones atendidas oportunamente

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



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 10 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, debido a las vacaciones se interrumpieron los términos, razón por la cual se encuentran 4 requerimientos sin respuesta.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La mayoría de comunicaciones presentadas a la Universidad fueron las quejas con el 40.8%, se evidencia que en el cuarto trimestre ingresaron a través del Sistema de PQRSFD las solicitudes de información razón por la cual aumento aproximadamente en un 20% el número de requerimientos.
- El medio más utilizado fue la página web con el 73.5% del total, y los remitentes con mayor incidencia fueron los particulares con el 33.7%, seguidos de los estudiantes con el 25.5%
- Las Subdirecciones que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Admisiones y Registro con el 25.5%, la Subdirección de Bienestar con el 10.2% y la Subdirección de Servicios Generales con el 8.2% del total.

- Se evidencio efectividad en la gestión en el tiempo de respuesta y se refleja claridad en la resolución de los requerimientos, 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

31 de enero de 2018