



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

INFORME SISTEMA

✓ PQRSFD

Consolidado

2 0 1 7

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 susceptible de investigación.

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 la vigencia 2017.

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	16
6.	Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	20
III.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	21

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 petitionarios, 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 la vigencia de 2017, se recibieron y tramitaron 254 comunicaciones clasificadas según su tipología así: 59 derechos de petición, 49 peticiones, 16 peticiones de información, 102 quejas, 15 reclamos, 3 sugerencias, 6 felicitaciones y 4 denuncias.

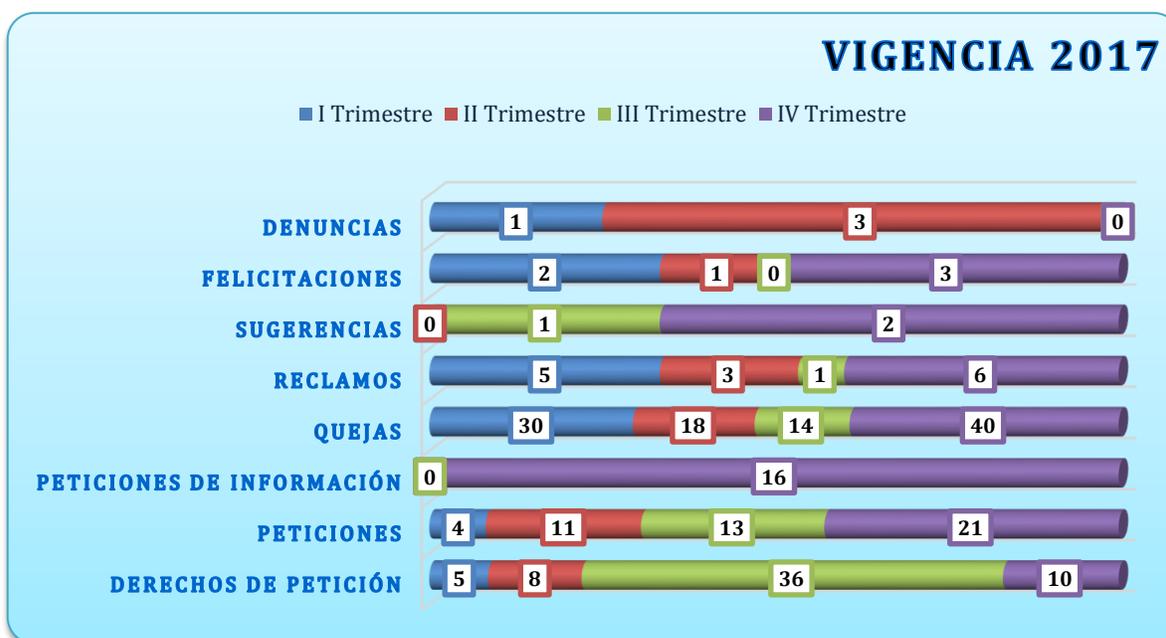
¹ Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 594 18 94 Ext: 116 – 113.

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 la vigencia 2017

Item / Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Derechos de petición	5	8	36	10	59
Peticiones	4	11	13	21	49
Peticiones de Información	0	0	0	16	16
Quejas	30	18	14	40	102
Reclamos	5	3	1	6	15
Sugerencias	0	0	1	2	3
Felicitaciones	2	1	0	3	6
Denuncias	1	3	0	0	4
Total Trimestre	47	44	65	98	254

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas en la vigencia 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 102 requerimientos equivalentes al 40.2% del total, seguido por los derechos de petición con 59 y representados con un 23.2% y las peticiones con 49 y representadas con el 19.3%.

Desde el mes de octubre se recibieron las peticiones de información a través del Sistema de PQRSFD, las cuales reportaron 16 requerimientos equivalentes al 6.3%, se observa que en el tercer y cuarto trimestre de 2017, el total de las PQRSFD aumentó progresivamente en cada uno.

Se evidencia que en el tercer trimestre el derecho de petición fue el requerimiento predominante, la causa principal estuvo relacionada con la expedición de la circular 003 de 2017 “Algunas directrices frente al trámite del derecho de petición”, se empezó a hacer seguimiento a los derechos de petición radicados en la ventanilla de correspondencia.

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 vigencia 2017

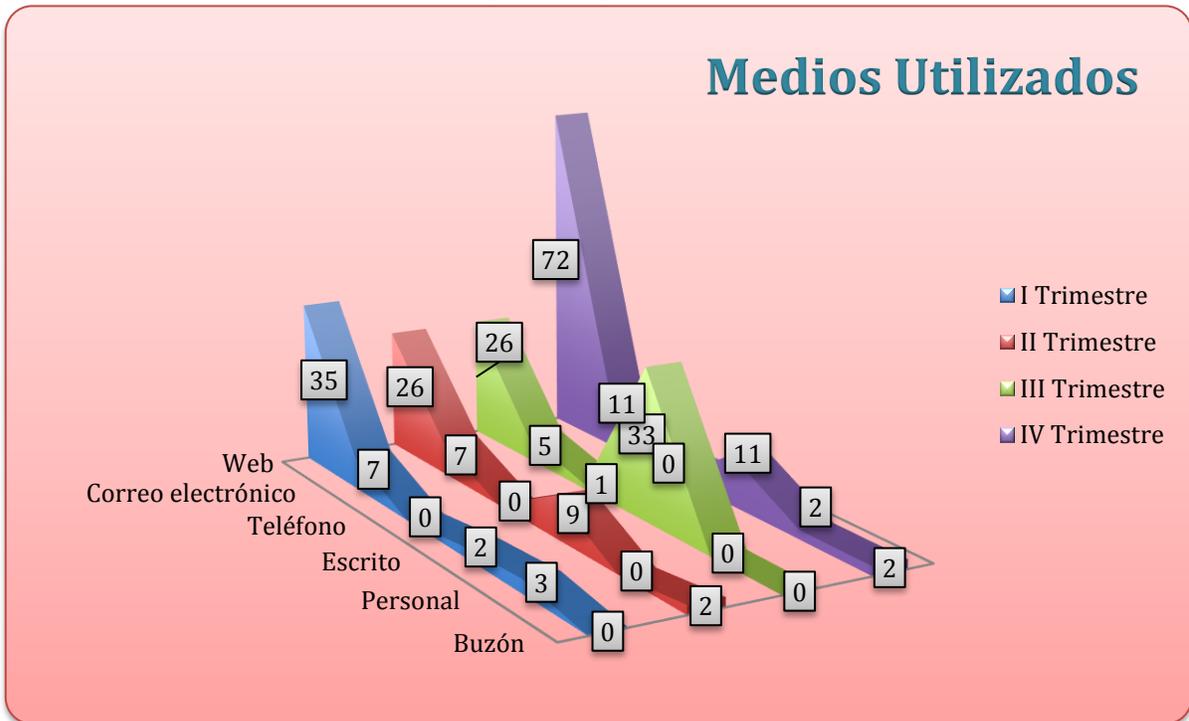
Medio utilizado / Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Web	35	26	26	72	159
Correo electrónico	7	7	5	11	30
Teléfono	0	0	1	0	1
Escrito	2	9	33	11	55
Personal	3	0	0	2	5
Buzón	0	2	0	2	4
Total Trimestre	47	44	65	98	254

Según la tabla anterior se evidenció, que el medio que más registró comunicaciones fue la página web con un total de 159, representadas en un 62.6%, seguido del medio escrito con 55 comunicaciones con un 21.7% y del correo electrónico con 30 comunicaciones representadas con el 11.8%.

Se observa que en el tercer trimestre el medio que registró la mayoría de comunicaciones fue el escrito y en los otros trimestres de 2017 la página web fue el medio predominante.

En el siguiente gráfico se evidencia, que en cuarto trimestre hubo mayor participación a través de la página web, situación que podría estar relacionada a la finalización del semestre.

Gráfica No. 2 Ilustra los medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

3. Remitentes de PQRSFD

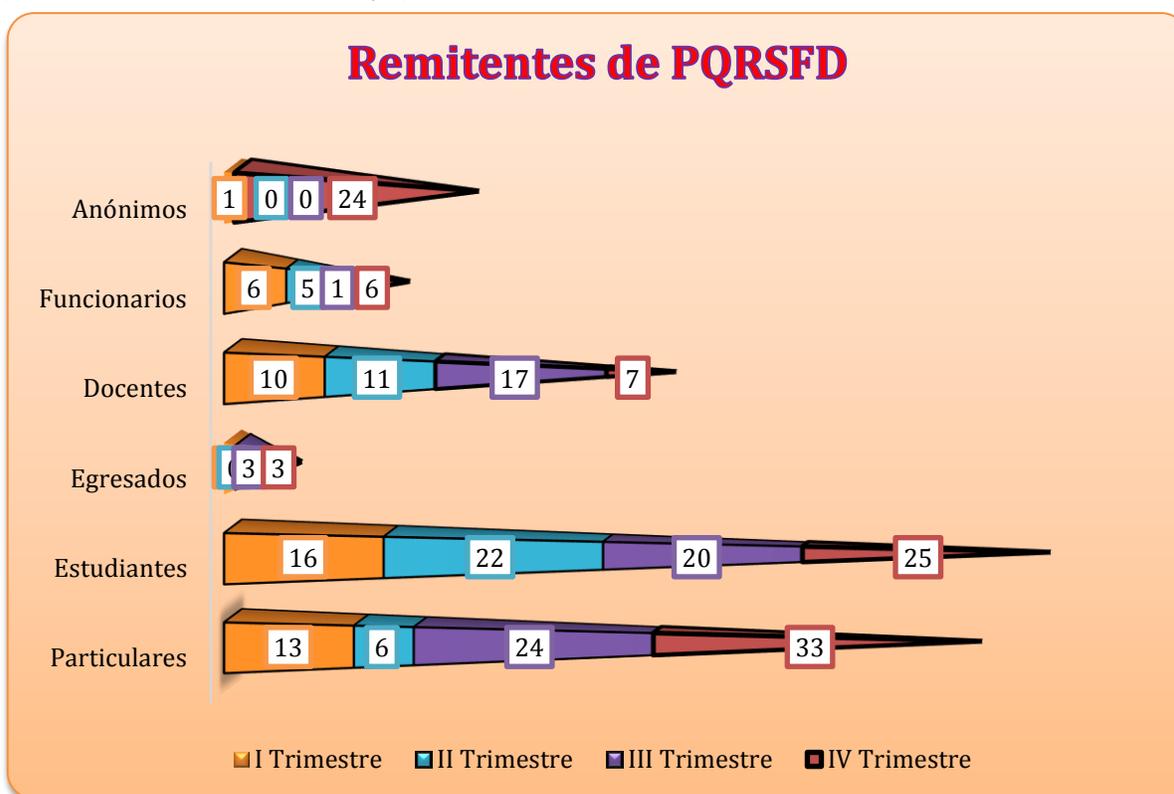
Se entiende por remitentes de PQRSFD, aquellas personas que a través del Sistema interponen solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora o **felicitaciones** en relación con los procesos misionales de la Institución con el fin de obtener respuesta y solución, en el caso de la Universidad 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 / Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Particulares	13	6	24	33	76
Estudiantes	16	22	20	25	83
Egresados	1	0	3	3	7
Docentes	10	11	17	7	45
Funcionarios	6	5	1	6	18
Anónimos	1	0	0	24	25
Total Trimestre	47	44	65	98	254

Gráfica No. 3 Remitentes de PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

La gráfica No. 3 ilustra el comportamiento de los remitentes durante la vigencia 2017, los estudiantes fueron los usuarios con más incidencia representados con el 32.7%, seguido de los particulares con el 29.9%, los docentes 17.7%, los anónimos con el 9.8, los funcionarios 7.1% y los egresados 2.8%

En el cuarto trimestre de 2017, 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 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 la vigencia 2017 agrupadas de acuerdo a temas administrativos y académicos clasificadas por ítems y semestre respectivamente.

Tabla No. 4 Motivos para interponer PQRSFD

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRS	I Semestre	II Semestre	Total
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	2		2
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
Solicitud de información sobre el proceso de admisión		1	1
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		1	1

docentes			
Solicitud de información para retomar estudios en la UPN		1	1
Solicitud de retirar un pdf con información personal de los buscadores		1	1
Solicitud de información para proceso de admisión en el IPN		1	1
Solicitud de información para realizar investigación		1	1
Solicitud de plan de recolección y manejo de residuos en la UPN		1	1
Incomodidad para recibir clase en salón sin cortinas por entrada de luz		1	1
Solicitud de verificación de título		1	1
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 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	3		3
Inconformidad por no préstamo de un instrumento	1		1
Inconformidad por contaminación ambiental y auditiva	6		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
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	2		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
Inconformidad por demora en expedición de recibo		1	1
Inconformidad por no atención en una oficina		1	1
Inconformidad por negligencia en expedir un certificado como evaluadora		1	1
Inconformidad por robo de una cámara en el centro cultural		1	1
Inconformidad por atención de una funcionaria		1	1
Inconformidad por exceso de estudiantes en el curso de inglés		1	1
Inconformidad por contaminación auditiva		1	1
Inconformidad por hurto de un computador		1	1
Inconformidad por demora en la respuesta de solicitud de una certificación de egresada que se encuentra en el exterior.		1	1
Inconformidad por mal servicio prestado en el curso de piano		1	1
Inconformidad por sujeto sorprendido en una oficina con presuntas intenciones de robo		1	1
Inconformidad por incumplimiento en el cronograma de inscripción en el IPN		1	1
Inconformidad por no realizar las gestiones de transporte para el Grupo de Proyección Folclórica		1	1
Inconformidad por intermitencia en el servicio de internet		1	1
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		2	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		4	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		2	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			
Inconformidad por no pago de honorarios de un contrato	2		2
Inconformidad por retraso en la expedición de un recibo de matrícula del IPN	2		2
Inconformidad por el manejo del parqueadero	1		1
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
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
Inconformidad por quitar descuento a los hijos de profesores del distrito		2	2
Sugerencias			
Sugiere la compra del libro de su autoría		1	1

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 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
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
Solicitud de certificados laborales para trámites de pensión		2	2
Solicitud de expedición de recibos en tiempo extraordinario		1	1
Inconformidad por planes de trabajo de varios docentes		6	6
Inconformidad por alto costo de matrícula y solicitud de ajuste del valor		1	1
Solicitud respuesta a un derecho de petición y envío de soportes		1	1
Solicitud de expedición de recibo con el mismo valor y descuento		1	1
Solicitud reliquidación de matrícula		1	1
Solicitud de restablecimiento de vínculo laboral de un docente		2	2
Inconformidad por retiro de la EPS e inactividad de un docente		1	1
Solicitud de validación de inscripción		1	1
Solicitud de aclaraciones acerca de error en pago de EPS de los docentes		1	1
Solicitud de información sobre radicado y trámite de un acto administrativo		1	1
Solicitud de actas y audios de Consejo de Facultad sobre proceso disciplinario		2	2
Inconformidad por presuntas irregularidades en convocatoria CIUP		1	1
Solicitud de información acerca de aportes de salud que no se realizaron o no se acreditaron en su momento		1	1
Solicitud de información doctores Ph.D en la facultad de derecho		1	1
Inconformidad por agresión física a un estudiante		1	1
Inconformidad por el no pago de una factura		1	1
Solicitud de verificación de título		1	1
Solicitud de revisión de caso de aplazamiento del curso de inglés		1	1
Inconformidad por información errada y perdida de un proceso		1	1
Solicitud de información sobre temas relacionados con la FCT		4	4
Solicitud de información y copias de documentos		1	1
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			
Por la labor de un funcionario de la empresa G&E	1		1
Por el servicio brindado de quien expide certificaciones en la SAD	1		1
Felicitación por ambientador en el baño de mujeres		2	2
Felicitación por apoyo brindado doctores del área de salud		1	1
Denuncias			
Inconformidad por presuntas irregularidades en un contrato interadministrativo	1		1
Presuntas amenazas y calumnia	1		1
Presuntas irregularidades con manejo de dinero de eventos en Valmaría	1		1
Total	78	148	226

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	I Semestre	II Semestre	Total
Peticiones			
Solicitud de asignación de espacio y docente para prueba de validación	1		1
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
Quejas			
Inconformidad por errores en proceso de intercambio	1		1
Inconformidad con metodología de una docente	1		1
Inconformidad por actitud de una estudiante de intercambio académico	1		1
Inconformidad con la metodología de una docente	2		2
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
Derechos de Petición			
Solicitud estudio para ascender en el Escalafón Nacional Docente	1		1
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
Solicitud de revisión de nota final de inglés		1	1
Inconformidad por inconsistencia en cancelación parcial de materias		1	1
Solicitud de información para continuar con proceso de movilidad		1	1
Felicitaciones			
Por el cumplimiento y dinámica de un docente	1		1
Denuncias			
Presunta persecución a los estudiantes	1		1
Total	13	15	28

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 Inconformidad por contaminación ambiental y auditiva, por retraso en contratación de un funcionario, por el servicio de vigilancia, por excesivo consumo de marihuana en evento, solicitud de investigación sobre hechos ocurridos con un docente, inconformidad por atención e información en la SAD, por planes de trabajo de varios docentes, solicitud de información sobre temas relacionados con la FCT y felicitación por ambientador en el baño de mujeres.

Las comunicaciones de tipo académico se presentaron por inconformidad con la fecha de entrega del RAE de los trabajos de grado, con la metodología de una docente, por metodología académica de una docente, por comportamiento de un docente, por maltrato de un docente, solicitud de información para continuar con proceso de movilidad, entre otros.

1. 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	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
CIUP				1	1
CLE	7	1	2	1	11
DBI		1		6	7
DCS	1	3	1	1	6
DFI	4		3	5	12
DED		1			1

DLE		1		2	3
DMA				3	3
DEM				1	1
DPG		1			1
DQU		2		2	4
DSI	1	1		5	7
DTE			1	1	2
FBA		3	3		6
FCT			9	1	10
FED				1	1
FEF	1	1	1	2	5
GCC		1			1
GOAE	2			1	3
IPN	5	2	3	3	13
LEI		1			1
LEE			1		1
LECO				4	4
OCDI	1	2			3
ORI	1	1	2		4
REC	1		1	2	4
SAD	4	5	11	25	45
SAE	4			1	5
SBR	1		1	3	5
SBU	5	5	2	10	22
SFN		1	1	2	4
SGR	2	1	1	1	5
SPE		2	9	3	14
SSG	5	8	5	8	26
SSI			2	2	4
VAC			2		2
VAD	1		4	1	6
VGU	1				1
Total	47	44	65	98	254

Convenciones

CIUP - Subdirección de Gestión de Proyectos

CLE - Centro de Lenguas

DBI - Departamento de Biología

DCS - Departamento de Ciencias Sociales

DED - Doctorado Interinstitucional en Educación

DFI - Departamento de Física

DLE - Departamento de Lenguas

DMA - Departamento de Matemáticas

DEM _ Departamento de Educación Musical

DPG - Departamento de Posgrados

DQU - Departamento de Química

DSI - Departamento de Psicopedagogía

DTE - Departamento de Tecnología

FBA - Facultad de Bellas Artes

FCT- Facultad de Ciencia y Tecnología

FED - Facultad de Educación

FEF - Facultad de Educación Física

LEI - Licenciatura en Educación Infantil

LEE - Licenciatura en Educación Especial

LECO - Licenciatura en Educación Comunitaria

GCC - Grupo de Comunicaciones

GOAE - Grupo de Orientación y Acompañamiento Estudiantil

IPN - Instituto Pedagógico Nacional

OCD - Oficina de CONTROL Interno Disciplinario

ORI - Oficina de Relaciones Interinstitucionales

REC - Rectoría

SAD - Subdirección de Admisiones y Registro

SAE - Subdirección de Asesorías y Extensión

SBR - Subdirección de Biblioteca y Recursos Bibliográficos

SBU - Subdirección de Bienestar Universitario

SFN - Subdirección Financiera

SGR - Secretaría General

SPE - Subdirección de Personal

SSG - Subdirección de Servicios Generales

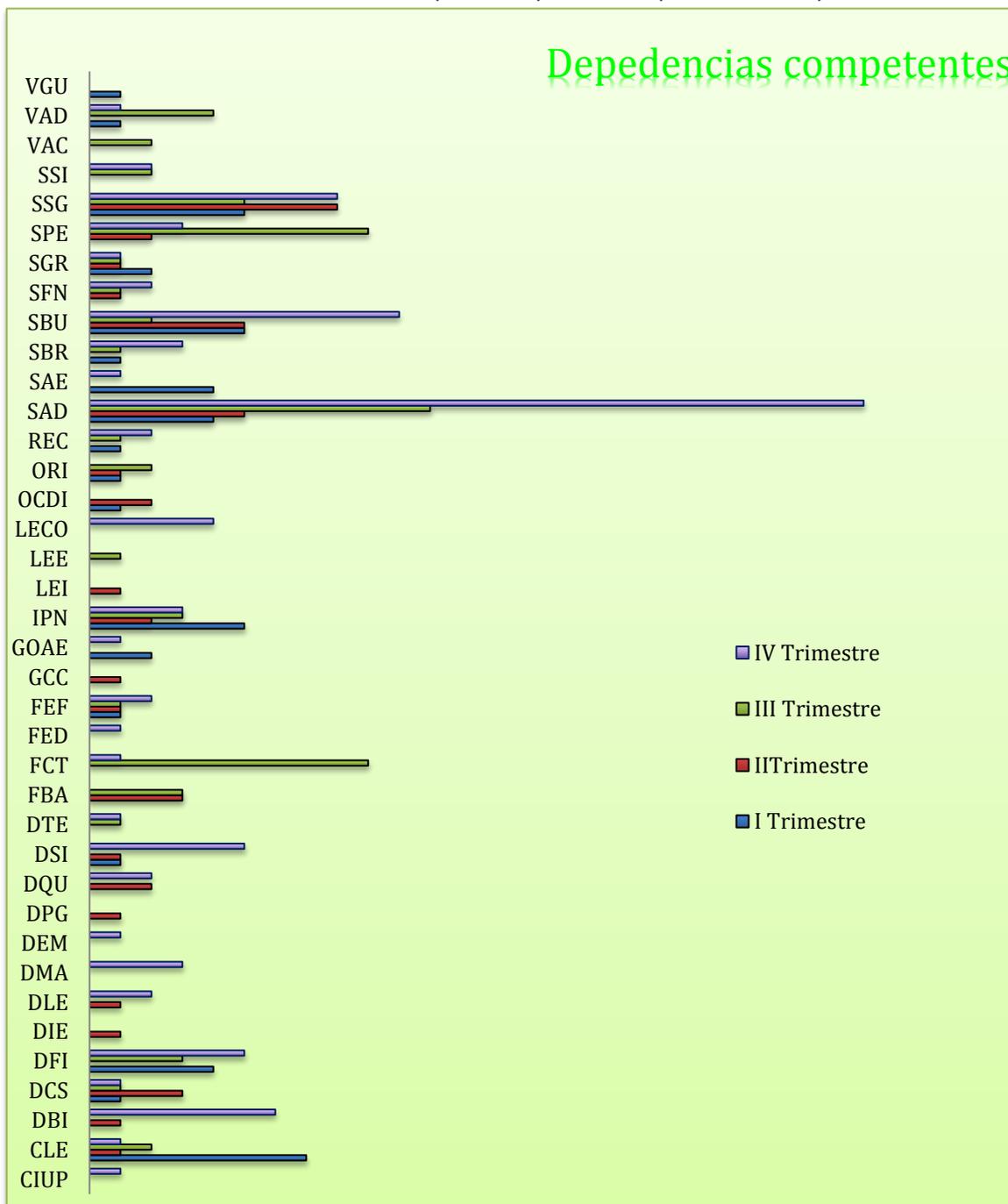
SSI - Subdirección de Sistemas de la Información

VAC - Vicerrectoría Académica

VAD - Vicerrectoría Administrativa y Financiera

VGU - Vicerrectoría de Gestión Universitaria

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 17.7% del total de las comunicaciones recibidas, el motivo principal estuvo relacionado con solicitudes de información, inconformidades por atención de los funcionarios, fallas con los recibos de matrículas e inquietudes en el proceso de admisión, felicitación por el servicio brindado de quien expide certificaciones en la SAD.

La Subdirección de Servicios Generales atendió el 10.2%, los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con sugerencias para el trámite de contratación de la empresa de vigilancia, inconformidades por hurto de bienes, por el servicio de vigilancia, por techo y gabinete inseguros en los salones, felicitación por mejora en los baños de mujeres.

La Subdirección de Bienestar Universitario atendió el 8.7%, los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con contaminación ambiental y auditiva, solicitudes de manejo de bicicletas y una felicitación por servicio prestado por los doctores en el área de salud.

5. 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	59	54	0	5
Peticiones	49	44	0	5
Peticiones de información	16	14	0	2
Quejas	102	97	0	5
Reclamos	15	15	0	0
Sugerencias	3	3	0	0
Felicitaciones	6	6	0	0
Denuncias	4	4	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 11 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 40.2%, 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 62.6% del total, y los remitentes con mayor incidencia fueron los estudiantes con el 32.7%.
- Las Subdirecciones que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Admisiones y Registro con el 17.7%, la Subdirección de Servicios Generales con el 10.2% y la Subdirección de Bienestar con el 8.7% del total.
- Se evidenció 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.
- Modificación de la Resolución 0136 de 2016, a través de la expedición de la Resolución 1515 de 2017 “Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite

del derecho de petición y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias”

- Socialización de la Resolución 1515 de 2017 por notas comunicantes.
- Implementación de la encuesta mediante formulario en línea.

Cordialmente,

Original Firmado

Helberth Augusto Choachí González
Secretario General

Elaboró: Viviana Ramos Salcedo

25 de mayo de 2018