



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

PRIMER TRIMESTRE

INFORME

SISTEMA

✓ PQRSFD

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

Presentación

Dada la expedición de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 del Congreso “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, la Universidad Pedagógica 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 el primer trimestre de 2018 periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo.

TABLA DE CONTENIDO

I. CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.....	4
II. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.....	5
1. Comunicaciones recibidas	6
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	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.

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

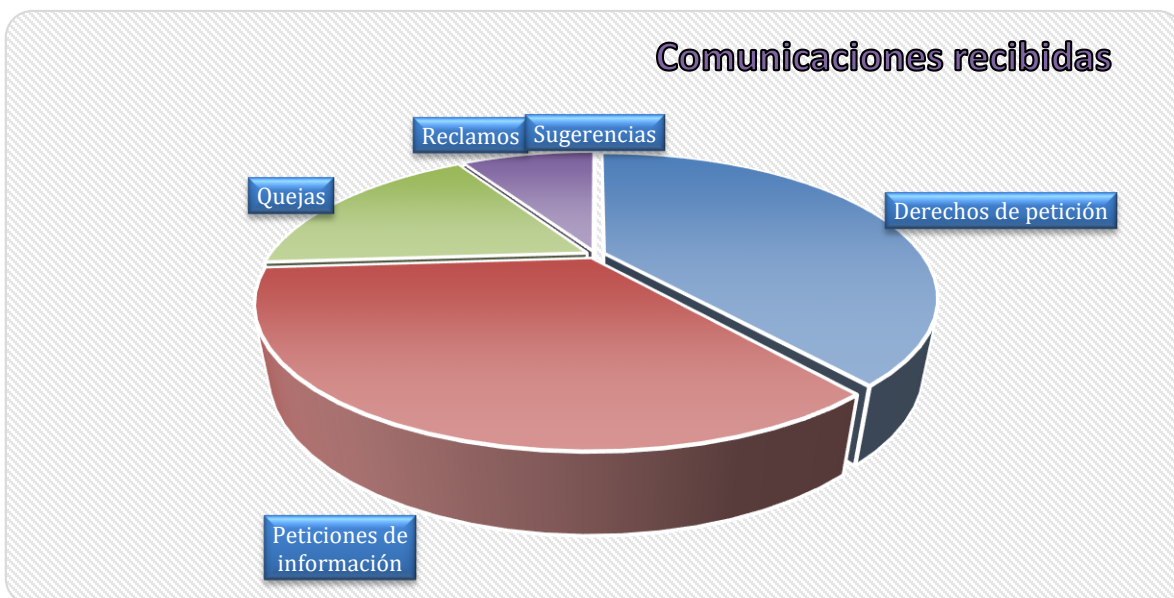
² Comunicaciones recibidas a través de la página Web enlace <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>, correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co, radicadas en la ventanilla de Archivo y Correspondencias de la Universidad y depositadas en los 14 buzones ubicados en las diferentes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

Como muestra la tabla No. 1 y la gráfica No. 1 en el primer trimestre de 2018, se recibieron y tramitaron 51 comunicaciones clasificadas según su tipología así: 21 derechos de petición, 8 peticiones de información, 18 quejas y 3 reclamos. No se recibieron felicitaciones ni denuncias durante el periodo.

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2018

Item / mes	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Derechos de petición	9	6	6	21
Peticiones de información	8	0	0	8
Quejas	4	7	7	18
Reclamos	2	0	1	3
Sugerencias	0	1	0	1
Total Mes	23	14	14	51

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2018



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 21 requerimientos equivalentes al 41.2%, seguidos de las quejas con un 35.3% y las peticiones de información con 15.7 %

En el mes de febrero y marzo disminuyeron las comunicaciones con relación al mes de enero, cabe señalar que al inicio del semestre se radicaron las peticiones de información a través del Sistema.

Durante el primer 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:

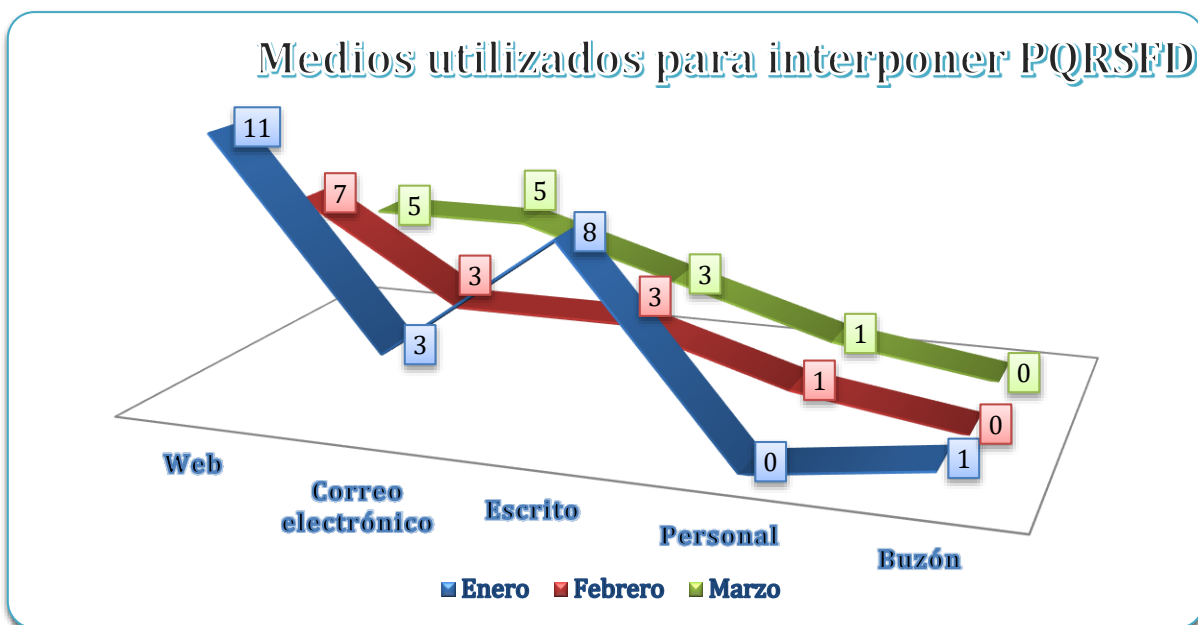
Página Web <http://www.pedagogica.edu.co>, correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co, línea gratuita 01 8000 913 412, atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 y 116, atención personal en la oficina de Secretaría General instalaciones calle 72, edificio P, piso 2 y los buzones ubicados en las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

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

Tabla No. 2 Medios utilizados

Medio utilizado / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Web	11	7	5	23
Correo electrónico	3	3	5	11
Escrito	8	3	3	14
Personal	0	1	1	2
Buzón	1	0	0	1
Total Mes	23	14	14	51

Gráfica No. 2 Ilustra los medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

En el gráfico anterior se evidenció que el medio más utilizado por los usuarios para interponer PQRSFD, fue a través de la página web con 23 comunicaciones representadas con 45.1%, el medio escrito representado con el 27.5% y el correo electrónico con el 21.6%. Se observa que el medio escrito tuvo mayor participación en el mes de enero.

3. Remitentes de PQRSFD

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

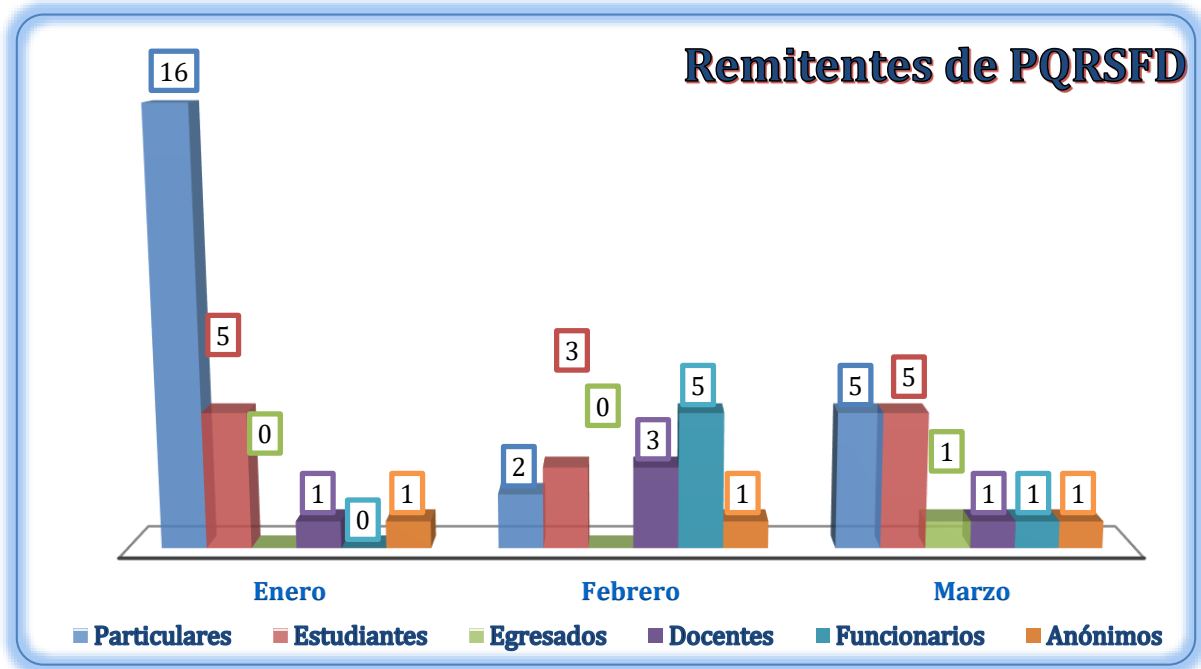
La tabla No. 3 muestra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema, durante el trimestre.

3. Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Usuario / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Particulares	16	2	5	23
Estudiantes	5	3	5	13
Egresados	0	0	1	1
Docentes	1	3	1	5
Funcionarios	0	5	1	6
Anónimos	1	1	1	3
Total Mes	23	14	14	51

La gráfica No. 3 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema durante el trimestre, los usuarios con más incidencia fueron los particulares con el 45.1%, los estudiantes con el 25.5% y los funcionarios con el 11.8%.

Gráfica No. 3 Remitentes de PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

4. Motivos para interponer PQRSFD

Aquellas situaciones que afectan de manera individual o general, que causan descontento, inconformidad, protesta, gratitud, satisfacción o las recomendaciones

o puesta en conocimiento de las conductas de los empleados, son las motivaciones que impulsan a los usuarios a pronunciarse.

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

Tabla No. 3 Motivos para interponer PQRSFD

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Peticiones de información				
Solicitud de información sobre curso de portugués	1			1
Solicitud de información sobre costos y sedes	1			1
Solicitud de información sobre las carreras	1			1
Solicitud de información sobre fechas de inscripción II - 2018	1			1
Solicitud de información sobre proceso de ingreso	1			1
Solicitud de información sobre realización examen de clasificación	1			1
Solicitud de información sobre cupos de una materia	1			1
Solicitud de información sobre costos, horarios del curso de inglés	1			1
Quejas				
Inconformidad por falla en la plataforma SIGAN	1			1
Inconformidad por desorganización al atender al usuario	1			1
Inconformidad por hostigamiento de un guarda a una estudiante	1			1
Inconformidad con la atención de un funcionario	1	1	1	3
Inconformidad por locker violentado durante traslado que no fue informado		1		1
Inconformidad por limitar el acceso y salida por entrada de la calle 12		1		1
Inconformidad por ausencia de la coordinadora para recepción de documentos		1		1
Inconformidad por fallas con los teléfonos e Internet en el DQU		1		1
Inconformidad por actitud irrespetuosa de una trabajadora oficial		1		1
Inconformidad con organización de los horarios del gimnasio		1		1

Inconformidad por fallas con el sistema financiero			1	1
Inconformidad por expedición de certificación errada dos veces			1	1
Inconformidad por presunto abuso de personas ajenas de la UPN en valmaría			1	1
Inconformidad por actitud irrespetuosa de docentes y desentendimiento de la directora del Departamento			1	1
Reclamos				
Inconformidad por generación de recibo y no atención al usuario	1			1
Inconformidad por no permitir ingreso a una estudiante por la carrera 13			1	1
Sugerencia				
Inconformidad con la atención de un funcionario		1		1
Derechos de petición				
Solicitud de restablecimiento de la clave de la plataforma SIGAN	1			1
Solicitud de verificación de títulos		1		1
Solicitud de revisión de novedad inactiva en la EPS de una funcionaria			1	1
Solicitud de certificado laboral con especificaciones			1	1
Solicitud de restablecimiento de la clave de la plataforma SIGAN	1			1
Solicitud de recibo de liquidación de matrícula y corrección del titular	2			2
Solicitud de causas de desvinculación de un docente	1			1
Inconformidad por incongruencia en la información para ingreso de estudiantes de lista de espera	1			1
Solicitud de actos administrativos para trámites de pensión	1			1
Inconformidad por errores en la liquidación del recibo de matrícula		1		1
Solicitud de causas por las que no se citó a un testigo a declarar		1		1
Solicitud de corrección de errores en resolución de vinculación de un docente		1		1
Solicitud de información sobre vinculación y prestaciones a docentes			1	1
Solicitud de información sobre proceso de acreditación y otros			1	1
Solicitud de información sobre proceso de profesionalización de líderes			1	1

Solicitud de descuentos por nómina a los afiliados de ASPU			1	1
Total	20	12	12	44

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Quejas				
Inconformidad por comportamiento de estudiantes con los guardas			2	2
Reclamos				
Inconformidad por asignación de un solo grupo para una materia	1			1
Derechos de Petición				
Petición de razones por desvinculación de un docente del eje de la licenciatura	1			1
Solicitud de posibilidad de obtener grado con homologación de créditos o experiencia de otras universidades	1	1		2
Solicitud de restablecimiento de la carga académica de un docente		1		1
Total	3	2	2	7

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 inconformidad por fallas en la expedición de recibo, fallas en la plataforma SIGAN y fallas en el sistema financiero, solicitud de certificados laborales, verificación de títulos, solicitudes de información acerca de programas que oferta la Universidad, proceso de admisión y cursos del centro de lenguas, inconformidad por hostigamiento de un guarda a una estudiante, por atención de algunos funcionarios, por restricción de ingreso por la carrera 13, por causas de desvinculación de docentes, información sobre proceso de inscripción de profesionalización de líderes y lideresas sociales entre otros.

Las comunicaciones de tipo académico se presentaron por inconformidades por comportamientos de estudiantes con los guardas, por asignación de un solo grupo para una materia obligatoria, solicitud de estudio para obtener grado con homologación de créditos y experiencia de otras universidades y solicitud de restablecimiento de carga académica.

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	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Derechos de Petición	Peticiones de información	Total	%
CLE	1	0	0	0	3	4	7,8
DCS	1	0	0	0	0	1	2,0
DEM	0	0	0	1	0	1	2,0
DQU	1	1	0	0	0	2	3,9
DSI	2	0	0	1	0	3	5,9
FBA	0	0	0	1	0	1	2,0
FCT	1	0	0	0	0	1	2,0
FEF	2	0	0	1	0	3	5,9
LAV	0	0	0	1	0	1	2,0
LECO	0	0	0	1	0	1	2,0
LEE	0	0	0	0	2	2	3,9
PYP	0	0	0	1	0	1	2,0
Lic. Recreación y Deportes	0	0	0	1	0	1	2,0
SAD	3	1	0	6	3	13	25,5
SBU	2	0	1	0	0	3	5,9
SPE	0	0	0	6	0	6	11,8
SSG	4	1	0	0	0	5	9,8
SSI	1	0	0	0	0	1	2,0
VAD	0	0	0	1	0	1	2,0
TOTAL	18	3	1	21	8	51	100,0

 CLE - Centro de Lenguas

 DCS - Departamento de Ciencias Sociales

 DEM - Departamento de Educación Musical

 DQU - Departamento de Química

 DSI - Departamento de Psicopedagogía


 FBA - Facultad de Bellas Artes


 FCT - Facultad de Ciencia y Tecnología

 FEF - Facultad de Educación Física


 LAV - Licenciatura Artes Visuales


 LECO - Lic. Educación Comunitaria


 LEE - Lic. Educación Especial


 PYP -Lic. Psicología y Pedagogía

 Lic. Recreación y Deportes


 SAD - Subdirección de Admisiones y Registro

 SBU - Subdirección de Bienestar Universitario

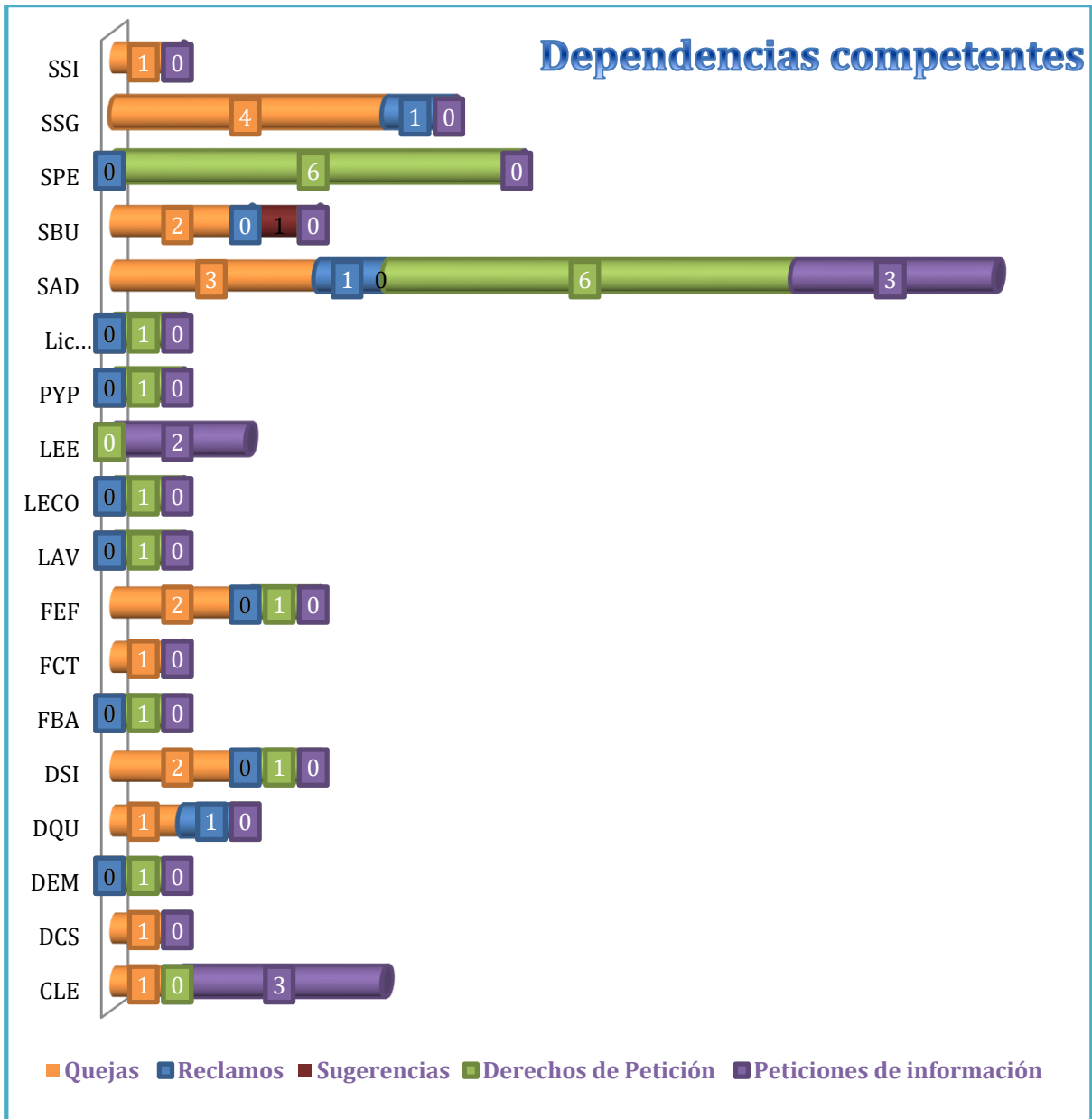
 SPE - Subdirección de Personal

 SSG - Subdirección de Servicios Generales

 SSI - Subdirección de Sistemas de información

 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, los motivos principales estuvieron relacionados con fallas con la plataforma SIGAN, solicitudes de información acerca de costos, proceso de inscripción, verificación de títulos, inconformidad por fallas en el sistema financiero que dificultó la expedición de recibos, por expedición de una certificación

de una egresada errada en dos ocasiones, inconformidad por falta de atención al usuario, inconformidad por incongruencia en la información para ingreso de aspirantes en lista de espera, entre otros.

La Subdirección de Personal atendió el 11.8% del total de las comunicaciones recibidas, los motivos principales estuvieron relacionados con expedición de certificados laborales, actos administrativos para trámites pensionales, solicitud de corrección de resolución de vinculación de un docente, revisión de novedad de inactiva en la EPS de una funcionaria, solicitud de información de vinculación y prestaciones sociales de un docente .

La Subdirección de Servicios Generales atendió el 9.8% del total de las comunicaciones recibidas, los motivos principales estuvieron relacionados con inconformidad por hostigamiento de un guarda, por locker violentado durante un traslado que no fue informado, por restricción de entrada por la calle 13.

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	21	18	3
Peticiones de Información	8	7	1
Quejas	18	13	5
Reclamos	3	2	1
Sugerencias	1	1	0
Felicitaciones	0	0	0
Denuncias	0	0	0

Según el siguiente gráfico, 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.

Gráfica No. 5 ilustra el número de comunicaciones atendidas oportunamente



Fuente: Base de datos Secretaría General

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La mayoría de comunicaciones presentadas a la Universidad fueron los derechos de petición con el 41.2% y las quejas con el 35.3%, los requerimientos disminuyeron en los meses de febrero y marzo proporcionalmente con el 27.5%, el medio más utilizado la página web con el 45.1%, y los usuarios de mayor incidencia los particulares con el 45.1%.
- Las Subdirecciones que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Admisiones y Registro, la Subdirección de personal y la Subdirección de Servicios Generales.
- Se evidenció efectividad en la gestión en el tiempo de respuesta y se refleja claridad en la resolución de los requerimientos a los usuarios suministrando información más concreta y de fondo.

Cordialmente,

Original firmado

Helberth Augusto Choachí González
Secretario General

27 de abril de 2018

Elaboró: Viviana Ramos Salcedo