



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

SEGUNDO TRIMESTRE

INFORME

SISTEMA

✓ PQRSFD

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

PRESENTACIÓN

Dentro de las funciones a cargo de la Secretaría General está el seguimiento y control del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD, cumpliendo las funciones de recepción, análisis y remisión a las dependencias competentes para que brinden respuestas claras y oportunas que se ajusten a las solicitudes radicadas por los diferentes usuarios (estudiantes, docentes, funcionarios o personas particulares), y de esta forma contribuir a la mejora continua en la prestación de los servicios por parte de las dependencias académicas y administrativas de la Universidad Pedagógica Nacional.

A través de la Resolución 1515 del 9 de noviembre de 2017 se establecieron los lineamientos, plazos y procedimientos para la atención y trámite de derechos de petición, peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD en la Universidad.

Por medio de este documento, la Secretaría General como dependencia responsable del Sistema de PQRSFD rinde un informe detallado de la gestión realizada durante el segundo trimestre de 2018, estableciendo las dependencias que atienden mayor cantidad de solicitudes, temas recurrentes, así como el medio más utilizado y el tipo de usuario. Del mismo modo, se refleja la oportunidad de respuesta, las conclusiones y recomendaciones que desde la Secretaría General se plantean.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| PRESENTACIÓN | 2 |
| I. CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS | 5 |
| II. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS..... | 6 |
| 1. Comunicaciones recibidas..... | 6 |
| 2. Medio de recepción de las comunicaciones | 8 |
| 3. Remitentes de PQRSFD | 9 |
| 4. Motivos para interponer PQRSFD | 9 |
| 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD | 13 |
| 6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD | 15 |
| III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES | 16 |

CONVENCIONES

| | |
|--------------|---|
| CLE: | Centro de Lenguas |
| CSU: | Consejo Superior |
| CEG: | Centro de Egresados |
| DBI: | Departamento de Biología |
| DCS: | Departamento de Ciencias Sociales |
| DEL: | Departamento de Lenguas |
| DEM: | Departamento de Matemáticas |
| DPG: | Departamento de Posgrados |
| DQU: | Departamento de Química |
| DSI: | Departamento de Psicopedagogía |
| FBA: | Facultad de Bellas Artes |
| FCT: | Facultad de Ciencia y Tecnología |
| FED: | Facultad de Educación |
| FEF: | Facultad de Educación Física |
| FHU: | Facultad de Humanidades |
| IPN: | Instituto Pedagógico Nacional |
| LAV: | Licenciatura en Artes Visuales |
| LBI: | Licenciatura en Biología |
| LECO: | Licenciatura en Educación Comunitaria |
| LEE: | Licenciatura en Educación Especial |
| LEF: | Licenciatura en Educación Física |
| LDE: | Licenciatura en Deporte |
| LMU: | Licenciatura en Música |
| MED: | Maestría en Educación |
| OCD: | Oficina de Control Interno Disciplinario |
| ORI: | Oficina de Relaciones Interinstitucionales |
| SAD: | Subdirección de Admisiones y Registro |
| SBR: | Subdirección de Biblioteca, Documentación 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 Gestión de Sistemas de Información |
| VAC: | Vicerrectoría Académica |
| VAD: | Vicerrectoría Administrativa y Financiera |
| VGU: | Vicerrectoría de Gestión Universitaria |

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

Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones 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 a la actividad que realiza un funcionario o una dependencia de la universidad.

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 Y SUGERENCIAS

El Sistema de PQRSFD suministra información detallada respecto a las solicitudes realizadas a la Universidad Pedagógica Nacional, la cual es desglosada en los siguientes ítems: comunicaciones recibidas, medio de recepción de las comunicaciones, aspectos que motivaron a los usuarios para interponer PQRSFD, tipo de usuarios, dependencias competentes para dar respuesta y el nivel de oportunidad en la respuesta.

1. Comunicaciones recibidas

Se entienden como manifestaciones verbales¹, escritas² que presentan los usuarios ante el Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias sobre situaciones que consideran deben ser atendidos por las dependencias de la Universidad.

De acuerdo a lo anterior, en el segundo trimestre de 2018, se recibieron y tramitaron 92 solicitudes, de las cuales correspondieron a 46 derechos de petición, 4 peticiones

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> y correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co y de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016.

de información, 33 quejas, 3 reclamos, 1 sugerencia, 4 felicitaciones y 1 denuncia, tal como se puede observar en la gráfica No. 1.

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas



Fuente: Base de datos Secretaría General

Por otra parte, es de resaltar que en el mes de junio fue el mes con más derechos de petición y quejas radicados en el trimestre, conforme se evidencia en la tabla No. 1.

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

| Ítem / mes | Abril | Mayo | Junio | Total trimestre |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| Derechos de petición | 16 | 10 | 20 | 46 |
| Peticiones de información | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Quejas | 6 | 8 | 19 | 33 |
| Reclamos | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Sugerencias | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Felicitaciones | 0 | 1 | 3 | 4 |
| Denuncias | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Total Mes | 24 | 22 | 46 | 92 |

Fuente: Base de datos Secretaría General

De acuerdo con la tabla anterior el ítem con mayor incidencia son los derechos de petición equivalentes al 50% con 46 requerimientos, seguido de las quejas con un 36% que corresponde a 33 comunicaciones y las felicitaciones que representan el 5% con 4 comunicaciones para el periodo en cuestión.

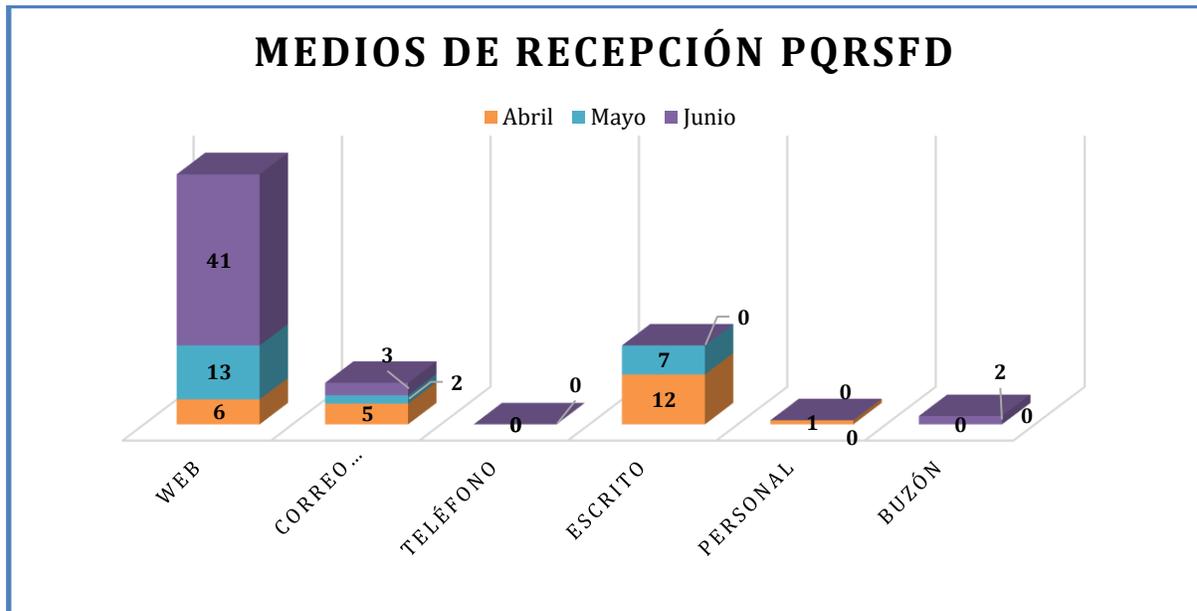
2. Medio de recepción de las comunicaciones

Los medios de recepción son los mecanismos que ha dispuesto la Universidad para atender las solicitudes de 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 - Calle 72, edificio P, piso 2
- 14 buzones ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad.

Como se puede observar en la gráfica No. 2, los medios de recepción más utilizados son el formato electrónico, que se encuentra disponible en la página web de la Universidad, seguido de las radiaciones por escrito.

Gráfica No. 2 - Medios de recepción de las PQRSFD.



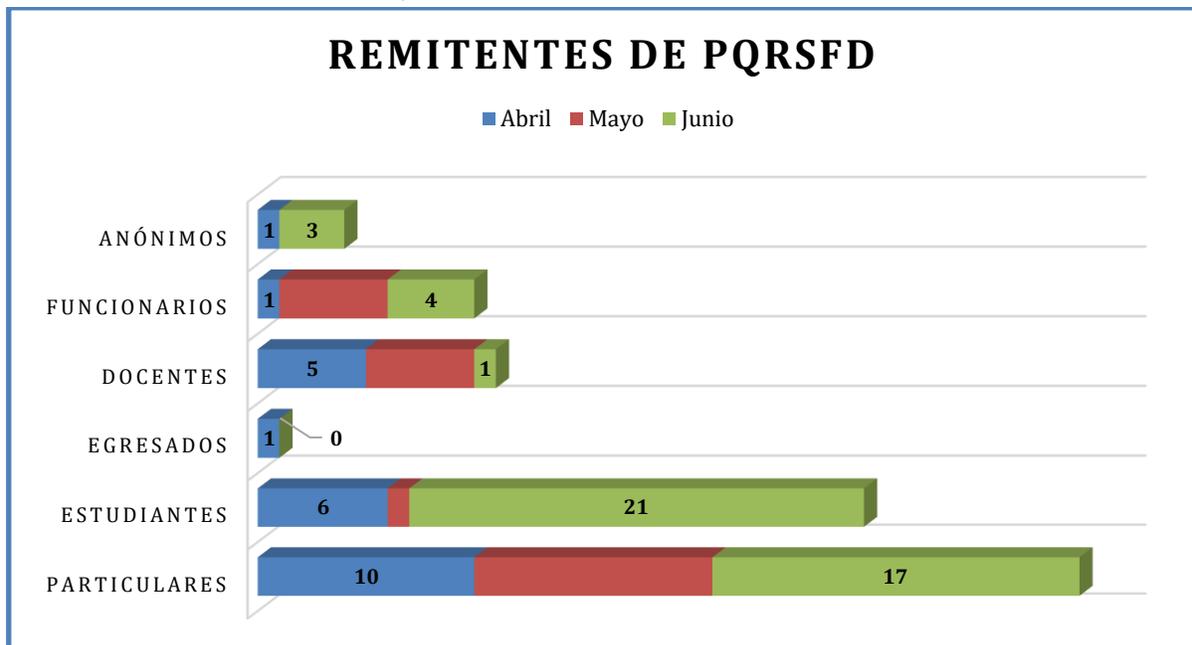
Fuente: Base de datos Secretaría General

3. Remitentes de PQRSFD

Son las personas que a través del Sistema de PQRSFD interponen solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora o felicitaciones en relación con los procesos de la Institución para la obtención de una solución o respuesta oportuna y acorde con la solicitud. Hacemos referencia específicamente a los estudiantes, egresados, docentes, funcionarios o trabajadores oficiales, así mismo, a personas particulares y ciudadanía en general, ya sea que se identifiquen o prefieran permanecer en el anonimato.

Podemos apreciar que las personas particulares son quienes más utilizan el Sistema de PQRSFD, manteniéndose una constante durante el periodo; los estudiantes también muestran una alta incidencia; por el contrario los egresados son quienes menos solicitudes realizan.

Gráfica No. 3 - Remitentes de PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

4. Motivos para interponer PQRSFD

Se hace referencia a las situaciones que generan inconformidad, gratitud, satisfacción, la necesidad de plantear recomendaciones o poner en conocimiento conductas consideradas injustas o no pertinentes.

A continuación se muestra el consolidado de peticiones durante el trimestre, agrupadas de acuerdo a temas administrativos (tabla No. 2) y académicos (tabla No. 3), clasificados por ítems y mes respectivamente.

Tabla No. 2 - Asuntos administrativos

| ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRSFD | Abril | Mayo | Junio |
|---|-------|------|-------|
| Quejas | | | |
| Inconformidad por exceso de ruido | | 2 | |
| Inconformidad por maltrato verbal hacia un funcionario / docente por parte de un estudiante | 1 | | 1 |
| Inconformidad con la atención de un funcionario | 3 | 2 | 5 |
| Inconformidad por consulta al cargo de Rector | | 1 | |
| Inconformidad por envió de correos haciendo campaña al cargo de rector | | 1 | |
| Inconformidad por hurto en finca | | | 1 |
| Derechos de petición | | | |
| Solicitud de carga académica o restitución laboral profesoral | 4 | | 4 |
| Solicitud de certificado laboral con especificaciones | 2 | 1 | |
| Inconformidad por consulta al cargo de Rector | | 1 | |
| Solicitud de actos administrativos para trámites de pensión | 1 | 3 | 2 |
| Solicitud revisión proceso de cancelación de matrícula no reportado por el funcionario | | | 1 |
| Solicitud de información datos personales compañeros hija desaparecida | | | 1 |
| Solicitud de información de pagos de nómina | | | 1 |
| Reclamos | | | |
| Inconformidad por consulta al cargo de Rector | | 1 | |
| Sugerencias | | | |
| Ampliar funcionarios que pueden participar en consulta al cargo de rector | | 1 | |

Fuente: Base de datos Secretaría General

De acuerdo a lo presentado en la tabla No.2, los asuntos administrativos que fueron atendidos durante el segundo trimestre de 2018 corresponden al 57% de las solicitudes recepcionadas; resaltando que la mayor inconformidad se presenta por la atención de algunos funcionarios, aspecto que deberá mejorarse al interior de la institución y en segundo término las solicitudes de certificaciones para trámites pensionales.

Tabla No. 3 – Asuntos académicos

| ASUNTOS ACADÉMICOS PQRSFD | Abril | Mayo | Junio |
|---|-------|------|-------|
| Quejas | | | |
| Solicitud para expedir acta de grado como bachiller 1997 | 1 | | |
| inconformidad por no respuesta solicitud nueva admisión | 1 | | |
| Inconformidad no concertación de espacios y pruebas académicos con estudiantes de manera previa | | 1 | 1 |
| Inconformidad por no respuesta acerca de un estímulo académico | | 1 | 3 |
| Inconformidad jugadora equipo deportivo por diversas actitudes | | | 2 |
| Inconformidad con resultados en las pruebas para admisión | | | 1 |
| Inconformidad con tutor en trabajo de grado | | | 1 |
| Inconformidad por perdida de equipo celular | | | 1 |
| Solicitud para no perder calidad de estudiante por bajas calificaciones | | | 3 |
| Peticiones de información | | | |
| Solicitud de plan de estudios | | | 1 |
| Solicitud de información nuevas admisiones | | | 1 |
| Solicitud de información sobre realización de pruebas | | | 2 |

Fuente: Base de datos Secretaría General

| Reclamos | | | |
|--|---|---|---|
| Inconformidad por ausencia de la coordinadora para recepción de documentos | 1 | | |
| Inconformidad en el uso del correo institucional | | 1 | |
| Felicitaciones | | | |
| Estímulos culturales y deportivos | | 1 | 3 |
| Denuncias | | | |
| Acoso psicológico y físico por parte de un compañero de estudio y excompañero sentimental. | 1 | | |
| Derechos de petición | | | |
| Solicitud de reintegro académico o nueva admisión | 3 | 2 | 2 |
| Solicitud de verificación de títulos | | 1 | |
| Solicitud reconocimiento de estímulos académicos | 2 | | 1 |
| Solicitud Acta de grado o diplomas | 1 | | |
| Solicitud para reducir cobros por matrícula o pensión en el IPN? | 2 | 1 | 5 |
| solicitud de información académica de estudiantes | 1 | | |
| Inconformidad con tutor de trabajo de grado | | 1 | |
| Solicitud de homologación | | | 1 |
| Solicitud de información sobre proceso de inscripción y evaluación población especial | | | 1 |
| Renuncia a cupo en Maestría | | | 1 |

Fuente: Base de datos Secretaría General

De acuerdo a los asuntos académicos atendidos durante el segundo trimestre, estos representan el 43% de las solicitudes recepcionadas; resaltando que la mayor solicitud se relaciona con la reliquidación de matrícula o pensión en el IPN, el segundo aspecto académico más recurrente se relaciona con los trámites de reintegro o nueva admisión.

5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

La definimos como el ente al interior de la Universidad Pedagógica Nacional que tienen la competencia y el conocimiento para brindar una respuesta oportuna y acorde a la solicitud del peticionario, toda vez que es la que tiene a su cargo la función del asunto que motivó la PQRSFD.

En la gráfica No.4 se puede identificar que la Subdirección de Admisiones y Registro es la dependencia que más solicitudes atendió, en consideración a la importancia de las actividades que desarrolla al interior de la Universidad y en ocasiones a la falta de visibilización de los links e información relacionada con

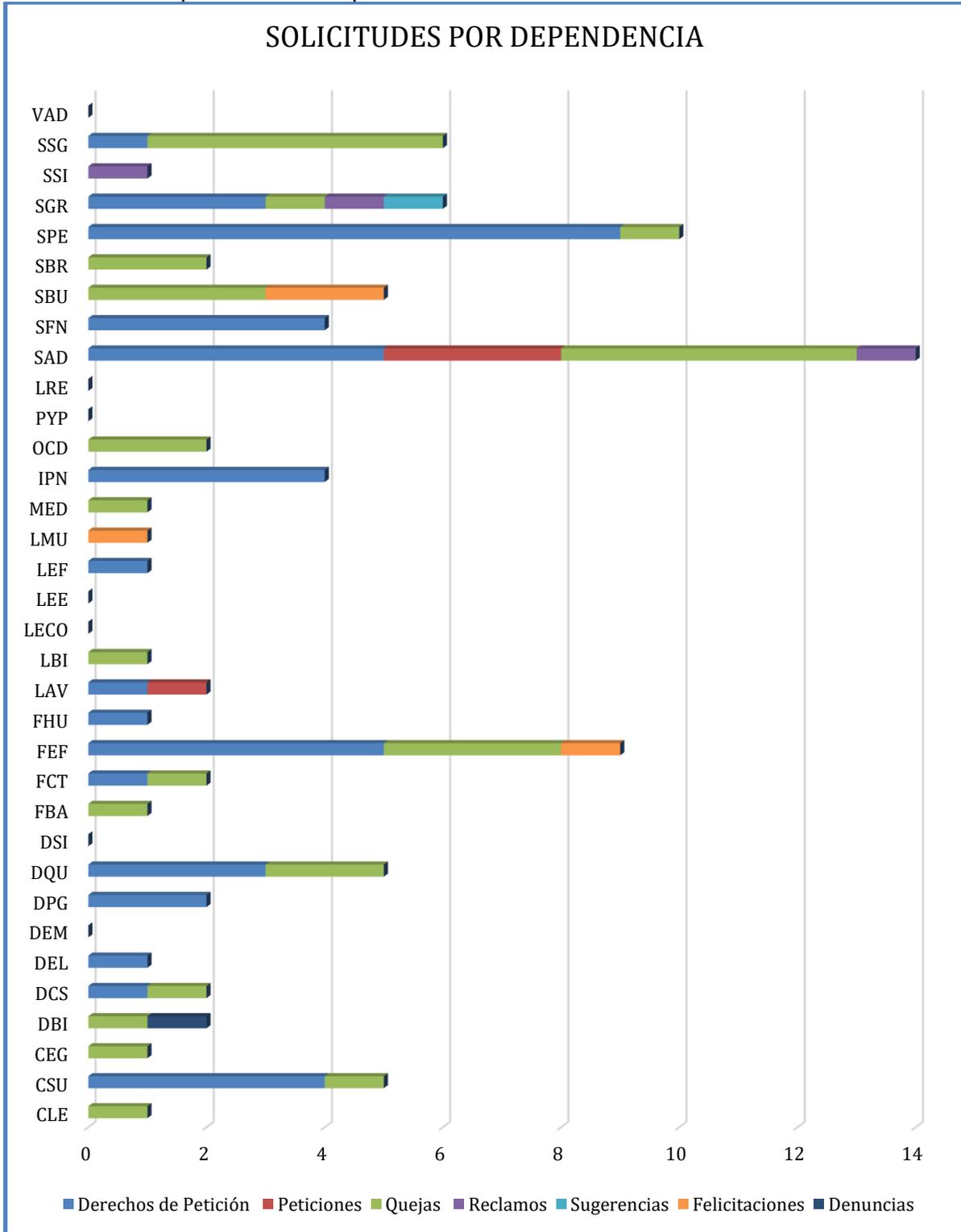
Trámites académicos, como fechas de inscripción, presentación de pruebas, entrega de documentación, expedición de recibos, trámites para solicitud de certificaciones, entre otros aspectos recurrentes.

Así mismo, la Subdirección de Personal es otra de las oficinas que atiende mayor número de solicitudes, en consideración a la cantidad de funcionarios y de información a su cargo, generando que el tema más recurrente de las solicitudes sea el de certificaciones para temas pensionales.

Por último, en el presente trimestre, en la Facultad de Educación Física se incrementó la cantidad de comunicaciones debido a las solicitudes radicadas por docentes que piden la restitución de su carga académica.

La grafica No. 4, muestra las solicitudes realizadas a través de derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que las dependencias tramitaron durante el segundo trimestre de 2018.

Gráfica No. 4 Dependencias competentes.

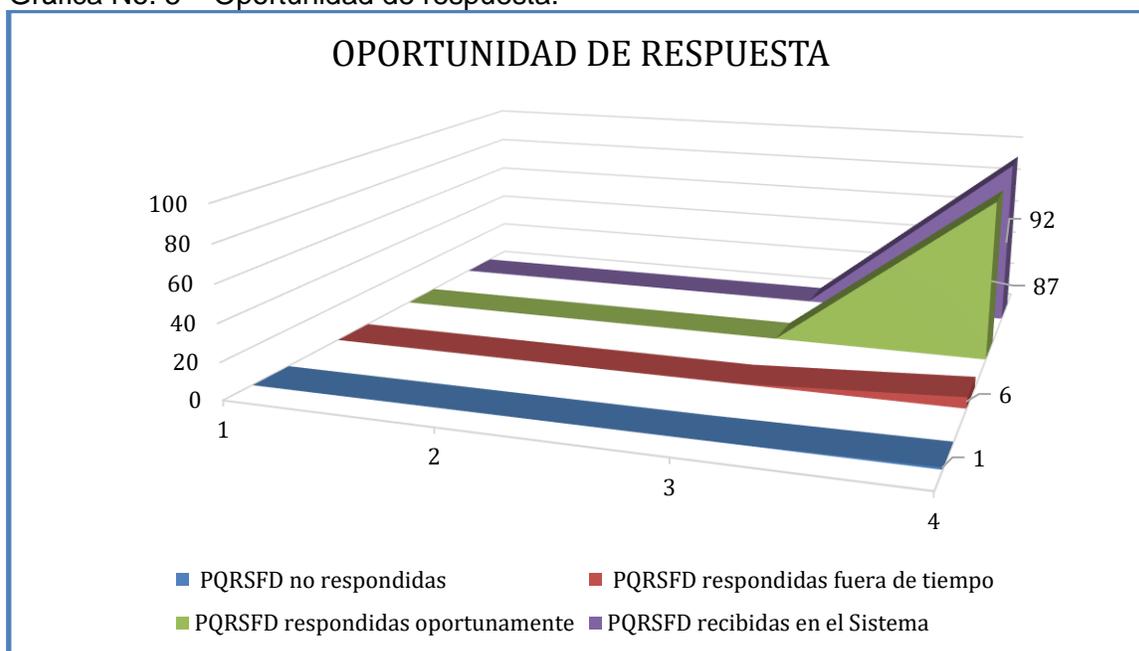


Fuente: Base de datos Secretaría General

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 solución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente el plazo máximo es de 15 días hábiles para responder a peticiones de interés general o particular, 10 días para responder solicitudes de información y 30 días para responder consultas.

Gráfica No. 5 – Oportunidad de respuesta.



Fuente: Base de datos Secretaría General

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 legalmente establecidos.

Sin embargo, se presentaron algunas demoras en la elaboración y remisión de respuestas por dependencias como la Subdirección de Personal, la Subdirección de Bienestar Universitario, el Instituto Pedagógico Nacional, el Centro de Egresados y el Comité de Conciliación Laboral, a quienes invitamos a gestionar las solicitudes que les sean radicadas dentro de los términos establecidos por la Ley y en el caso de no poder brindar oportuna respuesta, indicar al peticionario el motivo de la demora y la fecha en que darán contestación.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

- La Universidad Pedagógica Nacional durante el segundo trimestre de 2018, recibió un total de 46 derechos de petición, que representan el 50% de las comunicaciones recibidas, seguido de 33 quejas que representan el 36% de las solicitudes del período, referente que se mantiene de acuerdo a lo reportado en el primer trimestre de 2018.
- El medio más utilizado por los usuarios del Sistema de PQRSFD es el formulario de radicación que se encuentra disponible en la página web de la Universidad y se puede llegar a éste a través del menú vertical desplegable a mano derecha del home, en el botón PQRSFD, o pulsando el botón de información del footer (parte inferior de la página principal) o también a través de los botones de acceso a los mini sitios según el tipo de usuario, ya sea ingresando al mini sitio de la Secretaría General o directamente al Sistema de PQRSFD, representando el 65% de ingreso de las solicitudes, el segundo medio más utilizado es el escrito con el 20,7%, seguido del correo electrónico que representa el 10,9%. Los buzones han sido poco utilizados por lo que se recordará a la comunidad universitaria la ubicación de los mismos y se solicitará la remarcación de éstos y su objetivo.
- Se encontró que las personas particulares han radicado en mayor medida solicitudes a la universidad, pero es de aclarar que algunos de los trámites se solicitan en condición de exfuncionarios o como padres de estudiantes.
- La Subdirección de Admisiones y Registro, la Subdirección de personal, la Facultad de Educación Física y la Subdirección de Servicios Generales, recibieron, analizaron y gestionaron el mayor número de requerimientos manteniendo la constante de informes anteriores. Situación que amerita una revisión por parte de los jefes responsables de las mismas.

- Se evidenció efectividad en la gestión en el tiempo de respuesta y se reflejó claridad en la resolución de los requerimientos en el trimestre reportado.

Cordialmente,

Original Firmado

Helberth Augusto Choachí González
Secretario General

25 de julio de 2018

Elaboró: Magnolia Álvarez G.