



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL

*Educadora de educadores*

Secretaría  
GENERAL

TERCER 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 tercer 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

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 PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2018.....	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 .....	11
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....	12
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES .....	13

## CONVENCIONES

<b>CLE:</b>	Centro de Lenguas
<b>CAC:</b>	Consejo Académico
<b>CSU:</b>	Consejo Superior
<b>CEG:</b>	Centro de Egresados
<b>DBI:</b>	Departamento de Biología
<b>DCS:</b>	Departamento de Ciencias Sociales
<b>DEL:</b>	Departamento de Lenguas
<b>DEM:</b>	Departamento de Matemáticas
<b>DPG:</b>	Departamento de Posgrados
<b>DQU:</b>	Departamento de Química
<b>DSI:</b>	Departamento de Psicopedagogía
<b>DTE:</b>	Departamento de Tecnología
<b>FBA:</b>	Facultad de Bellas Artes
<b>FCT:</b>	Facultad de Ciencia y Tecnología
<b>FED:</b>	Facultad de Educación
<b>FEF:</b>	Facultad de Educación Física
<b>FHU:</b>	Facultad de Humanidades
<b>GCC:</b>	Grupo de Contabilidad
<b>GOAE:</b>	Grupo de Orientación y Atención a Estudiantes
<b>IPN:</b>	Instituto Pedagógico Nacional
<b>LAV:</b>	Licenciatura en Artes Visuales
<b>LBI:</b>	Licenciatura en Biología
<b>LDT:</b>	Licenciatura en Deportes y Turismo
<b>LECO:</b>	Licenciatura en Educación Comunitaria
<b>LEE:</b>	Licenciatura en Educación Especial
<b>LEF:</b>	Licenciatura en Educación Física
<b>LDE:</b>	Licenciatura en Deporte
<b>LMU:</b>	Licenciatura en Música
<b>LRE:</b>	Licenciatura en Recreación
<b>MED:</b>	Maestría en Educación
<b>OCD:</b>	Oficina de Control Interno Disciplinario
<b>ORI:</b>	Oficina de Relaciones Interinstitucionales
<b>SAD:</b>	Subdirección de Admisiones y Registro
<b>SBR:</b>	Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos
<b>SBU:</b>	Subdirección de Bienestar Universitario
<b>SFN:</b>	Subdirección Financiera
<b>SGR:</b>	Secretaría General
<b>SPE:</b>	Subdirección de Personal
<b>SSG:</b>	Subdirección de Servicios Generales
<b>SSI:</b>	Subdirección de Gestión de Sistemas de Información
<b>VAC:</b>	Vicerrectoría Académica
<b>VAD:</b>	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
<b>VGU:</b>	Vicerrectoría de Gestión Universitaria
<b>REC:</b>	Rectoría

## 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 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:

1. Comunicaciones recibidas
2. Medio de recepción de las comunicaciones
3. Aspectos que motivaron a los usuarios para interponer PQRSFD.
4. Tipo de usuarios
5. Dependencias competentes para dar respuesta y
6. Nivel de oportunidad en la respuesta.

### 1. Comunicaciones recibidas

Se entienden como manifestaciones verbales<sup>1</sup>, escritas<sup>2</sup> que presentan los usuarios ante el Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,

---

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

<sup>2</sup> Comunicaciones recibidas a través de la página web enlace <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create> y correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) y de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016.

felicitaciones y denuncias sobre situaciones que consideran deben ser atendidos por las dependencias de la Universidad.

De acuerdo a lo anterior, en el tercer trimestre de 2018, se recibieron y tramitaron 97 solicitudes, de las cuales correspondieron a 30 derechos de petición, 46 peticiones de información, 19 quejas, 1 reclamo, 1 felicitación, ninguna sugerencia, y ninguna denuncia, tal como se puede observar en la gráfica No. 1.

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas



Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

Por otra parte, es importante resaltar que durante el mes de julio se recibió la mayor cantidad de derechos de petición y en el mes de septiembre se recibió la mayor cantidad de quejas, conforme se evidencia en la tabla No. 1.

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

Item / mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre
Derechos de petición	15	11	5	31
Peticiones	13	18	18	49
Quejas	8	4	12	24
Reclamos	0	1	0	1
Sugerencias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	1	1
Denuncias	0	0	0	0

Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

De acuerdo con lo evidenciado en la tabla anterior, el ítem con mayor incidencia son las peticiones de información, que equivalen al 46.2% con 49 requerimientos, seguido de los derechos de petición con un 29.2% que corresponde a 31 comunicaciones y las quejas que representan el 22.6% con 24 comunicaciones para el periodo relacionado.

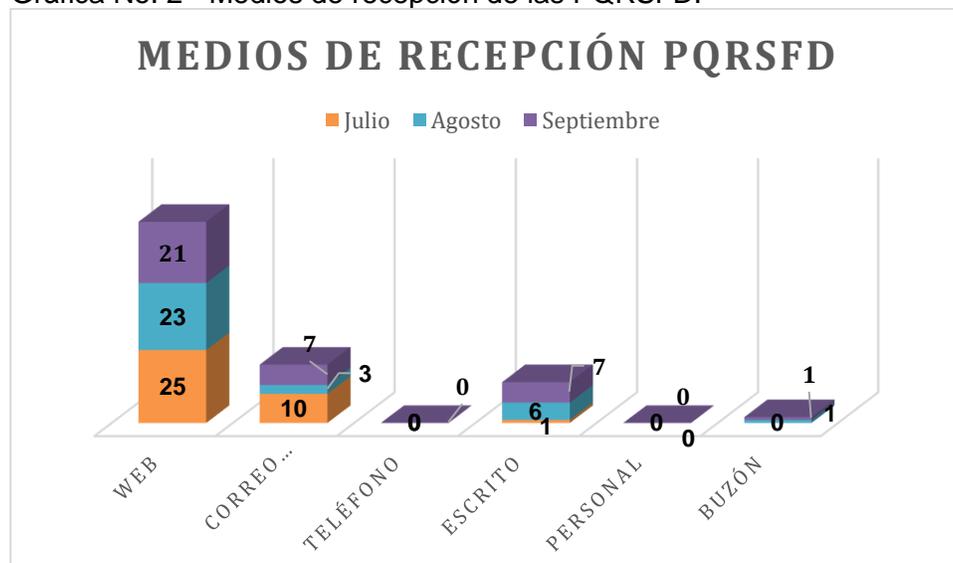
## 2. Medio de recepción de las comunicaciones

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](mailto: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 radicadas por correo electrónico.

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



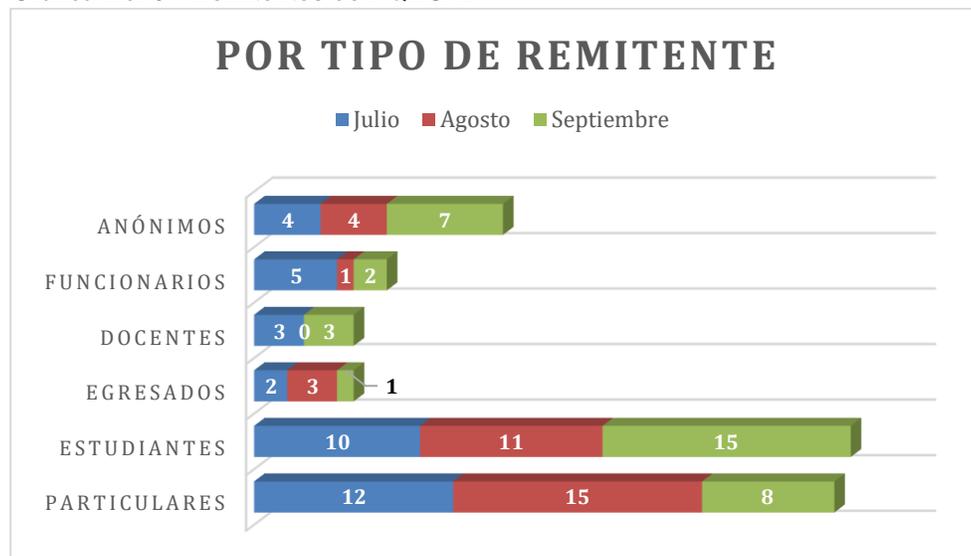
Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

### 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 los estudiantes y las personas particulares son quienes más utilizan el Sistema de PQRSFD, manteniéndose una constante durante el periodo; por el contrario los egresados y los docentes son quienes menos solicitudes realizan.

Gráfica No. 3 - Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

### 4. Motivos para interponer PQRSFD

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

A continuación se muestra el consolidado de peticiones y quejas más recurrentes durante el tercer trimestre, las cuales se agruparon por temas

administrativos (tabla No. 2) y temas académicos (tabla No. 3), clasificados por ítems y mes respectivamente.

Tabla No. 2 - Asuntos administrativos

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRS	Julio	Agosto	Septiembre
<b>Peticiones</b>			
Certificaciones para reconocimiento de Pensión	3	1	1
Solicitud información pago de aportes seguridad social			1
<b>Quejas</b>			
Contratación docentes tiempo completo en dos entidades al tiempo	1	2	3
Falta de respeto por parte de personal de aseo a funcionarios y estudiantes	2		1
Desaseo en instalaciones			2

Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

Tabla No. 3 - Asuntos académicos

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	Julio	Agosto	Septiembre
<b>Peticiones de información</b>			
Solicitud de información programas académicos y tramites de inscripción		3	4
Problemas con plataforma SAD (Expedición recibos, PINES, Inscripción materias)	8	4	0
Incremento matricula / pensión	3	1	1
Nueva admisión extraordinaria/ Amnistías	1	4	
<b>Quejas</b>			
Inconvenientes con asesor trabajo de grado	3	4	2
<b>Reclamos</b>			
Programa de profesionalización para líderes - LECO	1	1	

Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

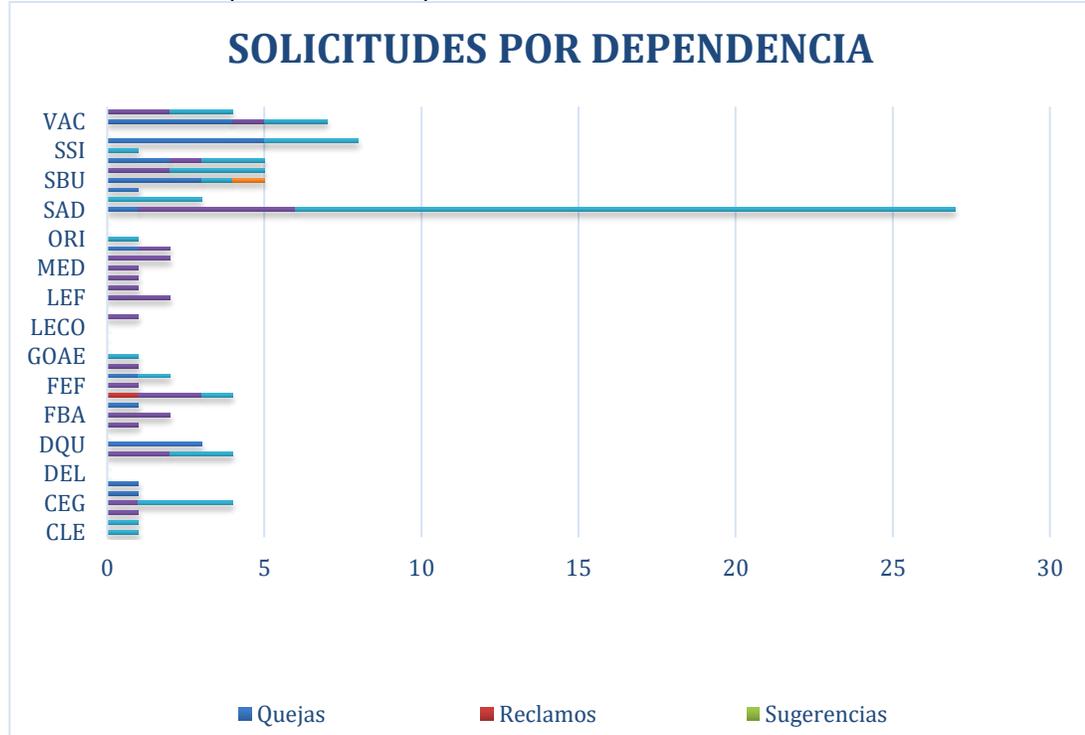
## 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

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.

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.

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 tercer trimestre de 2018.

Gráfica No. 4 – Dependencias competentes

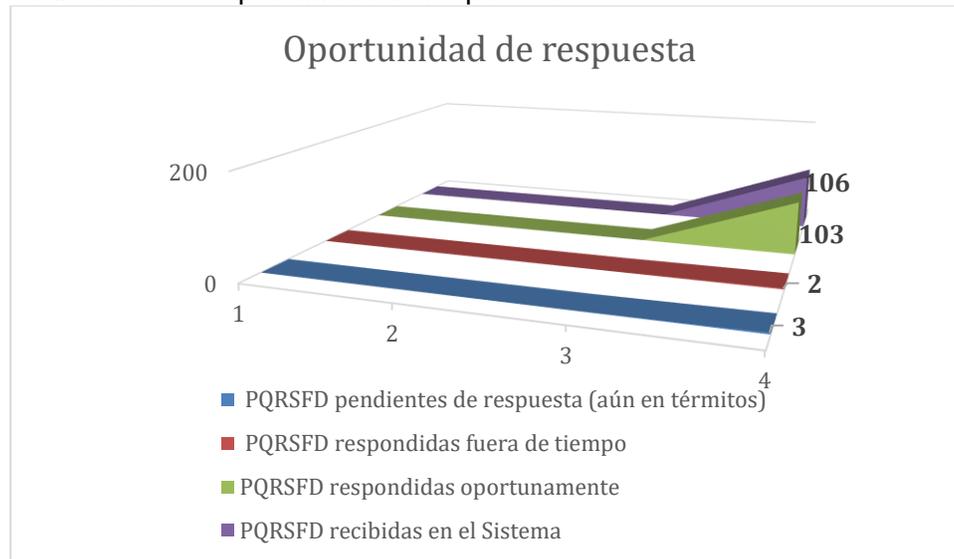


Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

## 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 6.5 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 dos demoras en la elaboración y remisión de respuestas, a quienes se ha invitado 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 dará contestación.

### III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

- La Universidad Pedagógica Nacional durante el tercer trimestre de 2018, recibió un total de 49 peticiones de información que representan el 46.2%, 31 derechos de petición, que representan el 29.2% y 24 quejas que representan el 22.6% de las comunicaciones recibidas.
- 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 al cual se puede acceder 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 65,7% de ingreso de las solicitudes, el segundo medio más utilizado es el correo electrónico con el 19%, seguido de las comunicaciones escritas que representan el 1,9%. 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 evidenció un leve incremento en cuanto a las solicitudes radicadas por los estudiantes, que en esta oportunidad estuvo en el 36% mientras que las comunicaciones interpuestas por personas particulares estuvo en el 35%.
- La Subdirección de Admisiones y Registro, la Subdirección de Servicios Generales y la Vicerrectoría Académica, recibieron, analizaron y gestionaron el mayor número de requerimientos modificando la constante de informes anteriores.
- 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

12 de octubre de 2018