



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL
Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

INFORME SISTEMA

✓ PQRSFD

CONSOLIDADO
2018

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 la vigencia 2018, indicando las dependencias que atienden la 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	8
4. Motivos para interponer PQRSFD.....	9
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD	11
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	13
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES.....	14

CONVENCIONES

CLE:	Centro de Lenguas
CAC:	Consejo Académico
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
DTE:	Departamento de Tecnología
FBA:	Facultad de Bellas Artes
FCT:	Facultad de Ciencia y Tecnología
FED:	Facultad de Educación
FEF:	Facultad de Educación Física
FHU:	Facultad de Humanidades
GCC:	Grupo de Contabilidad
GOAE:	Grupo de Orientación y Atención a Estudiantes
IPN:	Instituto Pedagógico Nacional
LAV:	Licenciatura en Artes Visuales
LBI:	Licenciatura en Biología
LDT:	Licenciatura en Deportes y Turismo
LECO:	Licenciatura en Educación Comunitaria
LEE:	Licenciatura en Educación Especial
LEF:	Licenciatura en Educación Física
LDE:	Licenciatura en Deporte
LMU:	Licenciatura en Música
LRE:	Licenciatura en Recreación
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
REC:	Rectoría

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, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

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
6. 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.

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.

Durante la vigencia 2018, se recibieron y tramitaron 340 solicitudes, de las cuales correspondieron a 124 peticiones, 104 derechos de petición, 98 quejas, 8 reclamos, 3 felicitaciones, 2 sugerencias, 1 denuncia, tal como se evidencia la gráfica No. 1.

Gráfica No. 1 PQRSFD interpuestas 2018



Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

Como se puede observar, la mayor cantidad de comunicaciones recibidas correspondió a las peticiones de información, lo que demuestra la efectividad del Sistema como medio de comunicación idónea y oportuna.

La siguiente tabla muestra el comportamiento de las solicitudes de los usuarios durante los cuatro trimestres del 2018. Se puede observar que el tercer trimestre, es el periodo durante el cual se presenta un mayor número de solicitudes.

Tabla No. 1 PQRSFD interpuestas durante 2018

PERIODO	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Derechos de Petición	Peticiones	Felicitaciones	Denuncias	Total
I Trimestre	18	3	1	21	8	0	0	51
II Trimestre	37	3	1	46	4	1	0	92
III Trimestre	24	1	0	31	49	1	0	106
IV Trimestre	19	1	0	6	63	1	1	91

Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

Adicionalmente se puede observar el incremento en la interposición de peticiones de información en el año 2018, lo que reitera la efectividad y alcance del Sistema PQRSFD.

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 Tabla No. 2, los medios de recepción más utilizados son el formato electrónico, que se encuentra disponible en la página web de la Universidad y el correo electrónico, esto gracias a la facilidad, confidencialidad y efectividad del medio.

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

Medio utilizado / Mes	I	II	III	IV	Total 2018
Web	23	60	69	42	194
Correo electrónico	11	10	20	29	70
Escrito	14	19	15	20	68
Buzón	1	2	2	0	5
Personal	2	1	0	0	3
Teléfono	0	0	0	0	0
Total Trimestre	51	92	106	91	340

Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

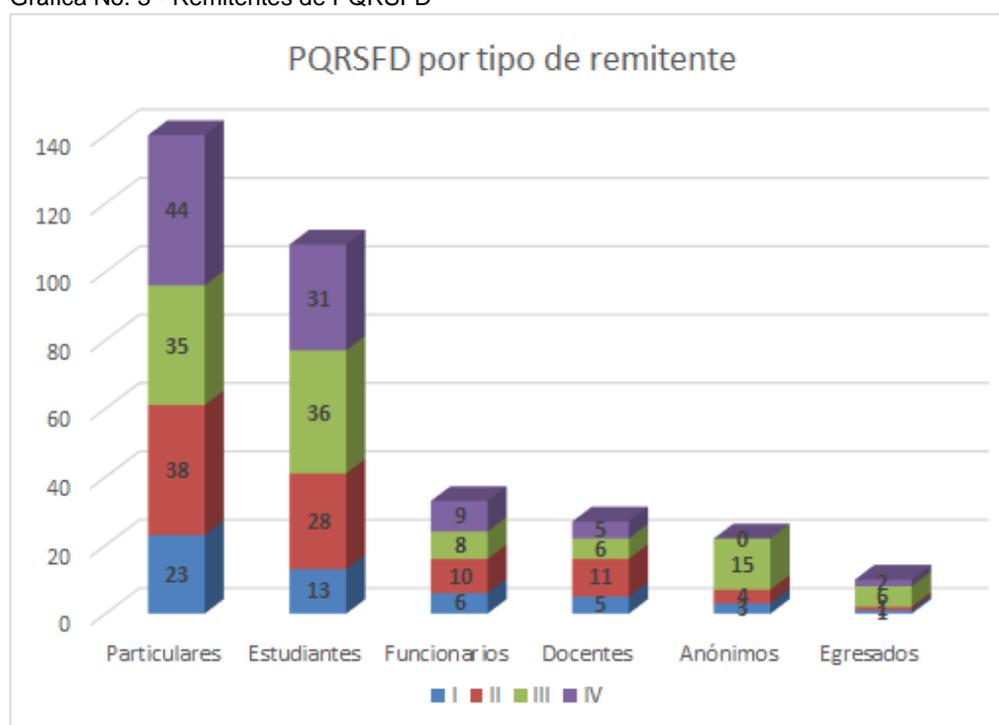
3. Remitentes de PQRSFD

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 identificar que las personas particulares son quienes más utilizan el Sistema de PQRSFD, con un total de 140 solicitudes durante el año 2018, mientras los estudiantes registraron un total de 108 solicitudes, los funcionarios 33, los docentes un total de 27, las solicitudes anónimas fueron 22, mientras que los egresados solo registraron 10 solicitudes durante la vigencia 2018.

Gráfica No. 3 - Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

Vale la pena indicar que entre los particulares se incluyen las personas que hicieron parte de la planta de personal y que ahora hacen solicitudes, en su mayoría relacionados con temas pensionales, como también particulares interesados en obtener información para ingresar a la Universidad.

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 más recurrentes durante la vigencia 2018, las cuales se agruparon por temas administrativos (tabla No. 1) y temas académicos (tabla No. 2), clasificados por semestres.

Tabla No. 1 - Asuntos administrativos

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRS	I semestre	II Semestre	Total
Inconformidad por exceso de ruido	2		2
Inconformidad por maltrato verbal hacia un funcionario / docente por parte de un estudiante	2		2
Inconformidad con la atención de un funcionario	10		10
Inconformidad por consulta al cargo de Rector	3		3
Solicitud de carga académica o restitución laboral profesoral	8		8
Solicitud de certificado laboral con especificaciones	3	7	10
Solicitud de actos administrativos para trámites de pensión	6		6
Contratación docentes tiempo completo en dos entidades al tiempo		4	4
Inconveniente por ingreso de funcionarios / estudiantes que no portan carné o lo hacen fuera del horario establecido	2	3	5
Falta de respeto por parte de personal de aseo a funcionarios y estudiantes		3	3
Desaseo en instalaciones		2	2
Quejas entre funcionarios por uso de parqueadero e ingreso a sede		2	2

Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

Tabla No. 2 - Asuntos académicos

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	I semestre	II Semestre	Total
Solicitud de información programas académicos y tramites de inscripción	10	22	32
Solicitud de información sobre realización de pruebas académicas	2	4	6
Inconformidad por no respuesta acerca de un estímulo académico		3	3
Inconformidad jugadora equipo deportivo por diversas actitudes		2	2

Inconformidad con tutor en trabajo de grado	2	13	15
Solicitud de reintegro académico / Nueva admisión	7	3	10
Solicitud reconocimiento de estímulos académicos	3		3
Solicitud para reducir cobros por matrícula o pensión	8	15	23
Nueva admisión extraordinaria/ Amnistías	1	2	3
Programa de profesionalización para líderes - LECO		5	5
Comportamiento inapropiado de docente	3	2	5
Demora en el pago de SAR	3	3	6
Felicitación por eventos y estímulos culturales y deportivos	4		4

Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

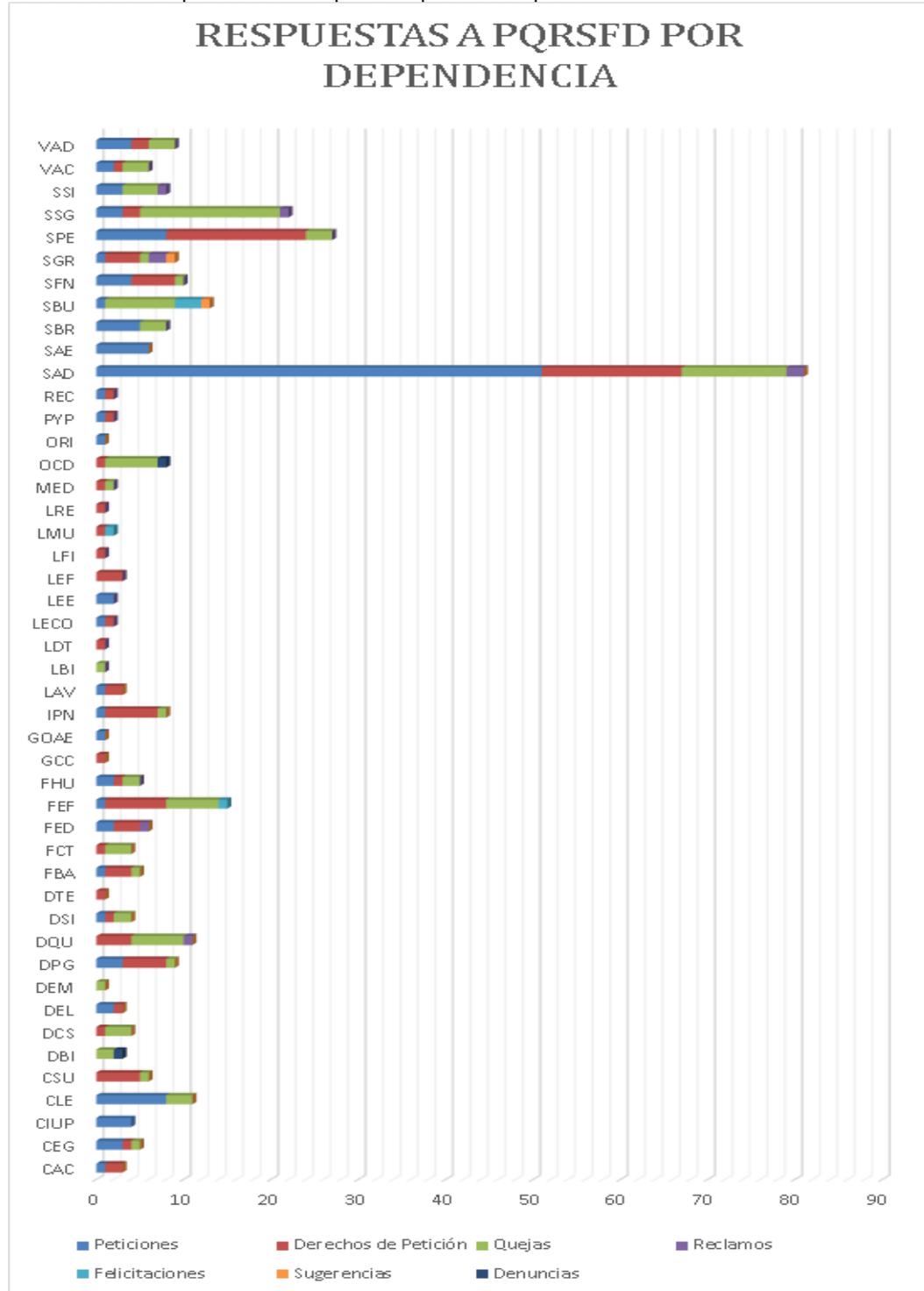
Son aquellas dependencias de la Universidad Pedagógica Nacional que dentro de sus funciones tienen a cargo los asuntos que motivan las PQRSFD, por lo que se ocupan de dar respuesta directa a los peticionarios.

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 los procesos que lidera al interior de la Universidad y en muchas ocasiones esto se debe 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 segunda dependencia con más solicitudes radicadas fue la Subdirección de Personal – SPE, dada su importancia en los procesos administrativos de la Universidad, siendo el aspecto más recurrente el relacionado con la expedición de certificaciones para temas pensionales. La tercera dependencia con mayor cantidad de trámites resueltos es la Subdirección de Servicios Generales, por temas relacionados con ingreso de estudiantes y funcionarios sin carné, e inconvenientes con personal de vigilancia o aseo.

La gráfica No. 4, muestra las solicitudes realizadas a través de derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que las dependencias tramitaron durante la vigencia de 2018.

Grafica No. 4 – Dependencias competentes para dar respuesta



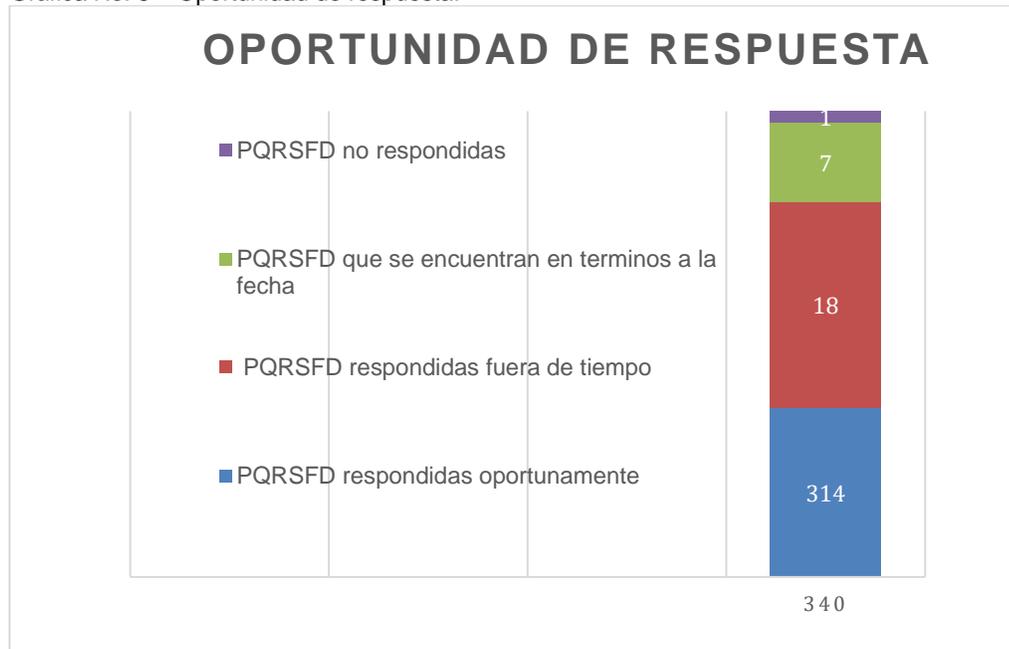
Fuente: Tabla de registro - Secretaría General

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 documentos y 30 días para responder consultas.

Desde la Secretaría General nos hemos propuesto disminuir el tiempo de respuesta, para que las personas que requieran información de la Universidad, reciban, respuestas veraces y oportunas. Gracias al compromiso de todas las dependencias de la Universidad se logró reducir el tiempo de respuesta.

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 días hábiles por trámite, lo que permite observar efectividad en la gestión por parte de las dependencias competentes respecto a los términos legalmente establecidos.

Durante el periodo no se presentaron demoras en la remisión de respuestas, a la fecha de elaboración del presente informe se encuentran siete (7) peticiones pendientes de respuesta, las cuales están dentro de los términos legalmente establecidos.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

- ✚ La Universidad Pedagógica Nacional durante la vigencia 2018, recibió un total de 340 solicitudes las cuales fueron tramitadas oportunamente por las dependencias competentes de dar respuesta.
- ✚ Los usuarios prefieren hacer uso del Sistema de PQRSFD a través de la página web de la Universidad, accediendo 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, con un total de 194 solicitudes que representan el 57.06%, un poco más de la mitad de las comunicaciones recibidas durante el año; el segundo medio más utilizado en el periodo fue el correo electrónico con 70 solicitudes que representan el 20.59%.
- ✚ Los buzones han sido poco utilizados por lo que en las bienvenidas a estudiantes se recuerda a la comunidad universitaria la ubicación de los mismos. Durante el trimestre se remarcaron los buzones para que tanto estudiantes, docentes y funcionarios puedan identificarlos con facilidad y puedan hacer uso de estos.
- ✚ Es reiterativo que los peticionarios con mayor incidencia sean los particulares que durante el año representaron 140 solicitudes, que presenta el 42.42% un poco menos de la mitad de las solicitudes radicadas durante el año 2018.
- ✚ La Subdirección de Admisiones y Registro, la Subdirección de Servicios Generales y la Subdirección de Asesorías y Extensión, recibieron, analizaron y gestionaron el mayor número de requerimientos durante la vigencia 2018.
- ✚ Se evidenció eficiencia debido a la disminución en los tiempos de respuesta. Para el cuarto trimestre el promedio de tiempo de respuesta estuvo en 6 días.

Cordialmente,

Original Firmado

Helberth Augusto Choachí González
Secretario General

18 de enero de 2019