



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

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 “*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 a través de la Resolución Rectoral 1515 del 9 de noviembre de 2017 estableció los lineamientos, plazos y procedimientos internos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, incluyendo a nuestro sistema las **FELICITACIONES** y DENUNCIAS, permitiendo a los usuarios manifestar agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos, así como la posibilidad de 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 distintas 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 encargada de ejercer la veeduría de las quejas y reclamos que se tramitan por las actuaciones u omisiones de los servidores de la Universidad, adelanta 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 sus requerimientos.

El presente informe da a conocer los aspectos que motivaron a los usuarios a acudir al Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, así como las estadísticas del comportamiento del sistema y la gestión realizada durante el primer trimestre de 2019, periodo comprendido entre el 1º 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	8
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	14
III.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	15

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 se puede observar en la tabla No. 1 y la gráfica No. 1, en el primer trimestre de 2019, se recibieron y tramitaron 81 comunicaciones clasificadas según su tipología así:

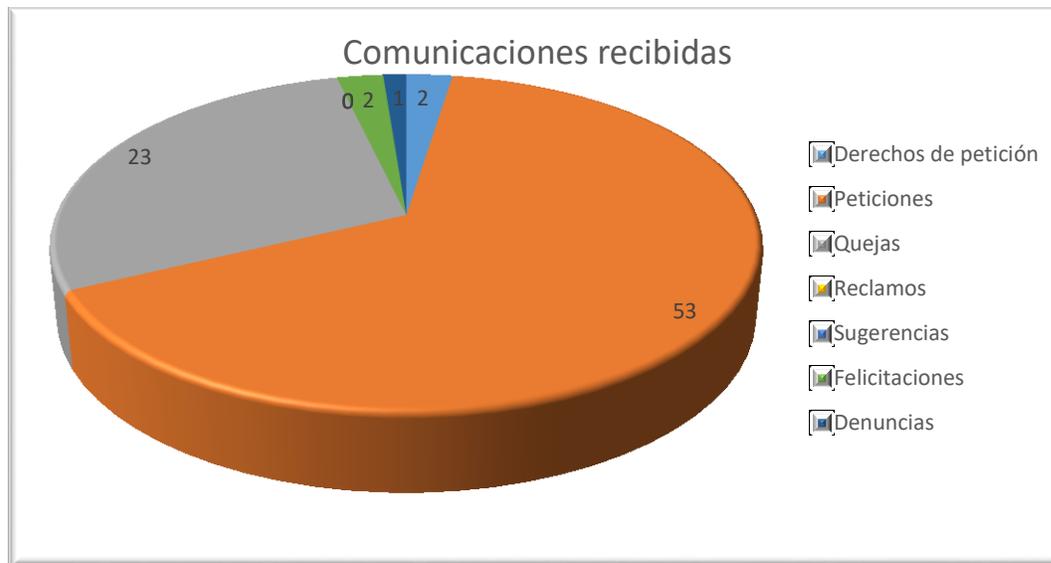
2 derechos de petición, 53 peticiones de información, 23 quejas, 2 felicitaciones y 1 denuncia. No se recibieron reclamos ni sugerencias durante el periodo.

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2019

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Derechos de petición	1	0	1	2
Peticiones	18	16	19	53
Quejas	4	8	11	23
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	1	1	2
Denuncias	0	0	1	1
Total Trimestre	23	25	33	81

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2019



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

De conformidad con la gráfica anterior, el ítem con mayor incidencia durante el primer trimestre de la vigencia 2019, son las peticiones de información con un total de 53 requerimientos, seguidos de las quejas con 23 solicitudes.

2. Medio de recepción de las comunicaciones

Se entiende como medio de recepción de las comunicaciones, los distintos mecanismos dispuestos por 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 sedes de la Universidad que son administrados por la SGR.

La Secretaría General de conformidad con el procedimiento PRO003GGU³ adoptado dentro del Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad en el marco del Sistema de Gestión Integral, recibe, registra en el aplicativo de gestión documental, tramita, analiza y asigna un número de consecutivo en la Tabla de Registro, para posteriormente remitir a las dependencias competentes y así efectuar el respectivo seguimiento y control mediante mecanismos que permitan el logro de una pronta y oportuna respuesta.

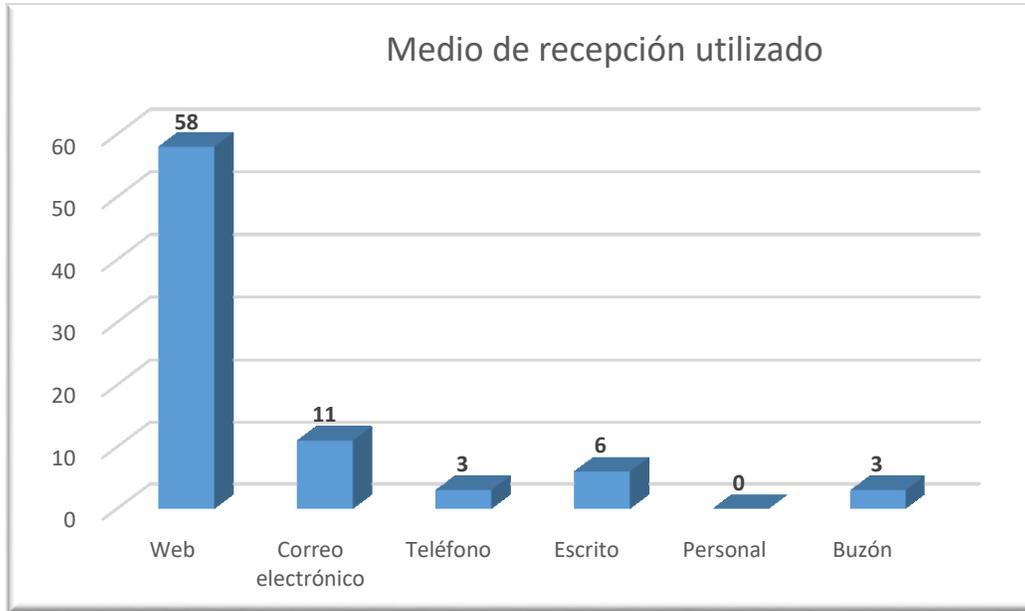
Tabla No. 2 Medios de recepción

Medio utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Web	16	21	21	58
Correo electrónico	4	2	5	11
Teléfono	0	0	3	3
Escrito	1	2	3	6
Personal	0	0	0	0
Buzón	2	0	1	3
Total Trimestre	23	25	33	81

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

³ Mecanismo de consulta del procedimiento: Página de la Universidad-Manual de Procesos y Procedimientos-Proceso de Apoyo Administrativo- Gestión para el Gobierno Universitario-Procedimientos

Gráfica No. 2 Ilustra los medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En atención a la gráfica anterior, se evidenció que el medio de recepción más utilizado por los usuarios para presentar su PQRSFD, fue la página web con 58 comunicaciones, seguido del correo electrónico con 11 solicitudes y las comunicaciones escritas que corresponden a 6.

3. Remitentes de PQRSFD

Se entiende por remitentes de PQRSFD, aquellas personas que a través del Sistema presentan sus 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.

Dentro de los remitentes encontramos estudiantes, docentes, funcionarios, trabajadores oficiales, egresados, particulares y usuarios anónimos.

La tabla No. 3 que se presenta a continuación, refleja la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones a través del sistema, durante el primer trimestre del 2019.

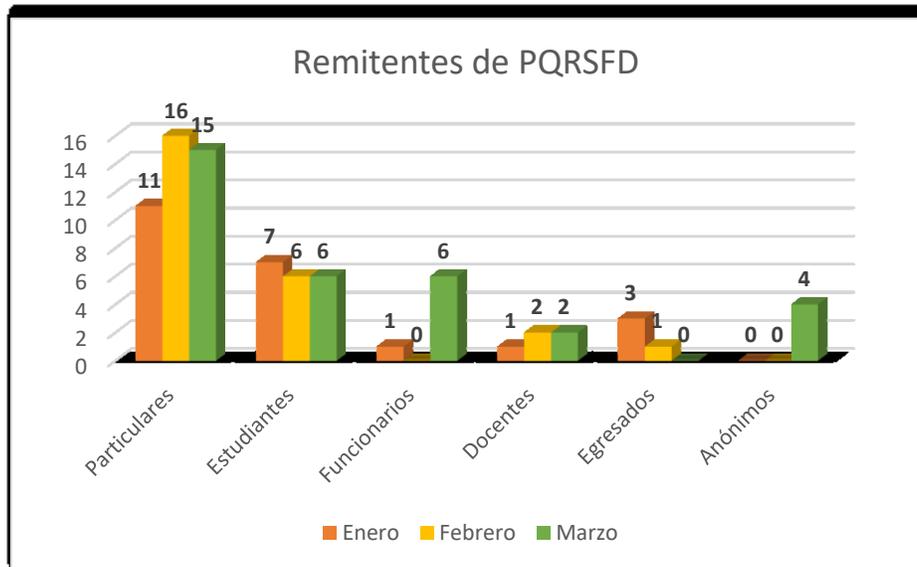
Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Usuario	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Particulares	11	16	15	42
Estudiantes	7	6	6	19
Funcionarios	1	0	6	7
Docentes	1	2	2	5
Egresados	3	1	0	4
Anónimos	0	0	4	4
Total Trimestre	23	25	33	81

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

La gráfica No. 3 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema durante el primer trimestre de 2019; los usuarios con mayor incidencia son los particulares con 42 solicitudes, seguido de los estudiantes quienes radicaron 19 peticiones y los funcionarios con 7 solicitudes.

Gráfica No. 3 Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

3. Motivos para interponer PQRSFD

Son considerados motivos para presentar una PQRSFD, aquellas situaciones que de manera individual o general, causan gratitud, satisfacción, descontento, inconformidad, protesta, recomendaciones o puesta en conocimiento de las conductas de los servidores de la Universidad.

A continuación, la tabla No. 3 muestra el consolidado de PQRSFD presentadas durante el primer trimestre, clasificadas como temas administrativos y académicos, por ítems y mes respectivamente.

Tabla No. 3 Motivos para interponer PQRSFD

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRS	Enero	Febrero	Marzo
Solicitud de certificación tiempo laborado	1	2	
Inconformidad por cobro de certificación por servicios prestados	1		
Inconformidad por demora injustificada en los pagos a contratistas SAE	1	2	
Información relacionada con el proceso de elección y designación representante Egresados.	1		
Felicitación por un trabajo bien desarrollado		1	1
Inconformidad relacionada con comunicado del Comité Directivo.		1	
Queja por acoso laboral contra compañeros / jefe		1	4
Queja por acoso de parte de un vigilante a una estudiante		1	
Inconformidad por procesos desarrollados desde el GOAE por tema de recursos			1
Inconformidad por exceso de ruido y consumo de sustancias psicoactivas			2
Inconformidad por ventas realizadas por funcionarios de la UPN			1
Inconformidad con cumplimiento de requisitos de un funcionario			1
Solicitud de logotipo de la universidad para ser utilizado por una fundación			1
Queja por falta de atención en Enfermería			1
Revisión descuento por retención en la fuente			1
Solicitud información respecto a plan de trabajo por el Centro de Egresados.			1

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	Enero	Febrero	Marzo
Solicitud de reintegro académico / Nueva admisión	2		2
Inconformidad por hurto de bicicleta dentro de las instalaciones de la UPN	1		
Solicitud de información cursos de extensión	5	1	2
Solicitud aplazamiento cursos de extensión.		2	
Queja por cambio de grupo por falta de información al cambiar el nivel del curso			1
Inconformidad con un docente curso de extensión / Demora en el inicio de curso		1	2
Solicitud para reducir cobros por matrícula o pensión	2		
Solicitud de información sobre realización de pruebas para cambio de categoría en cursos de extensión de inglés		1	
Solicitud para expedir certificado de estudios	3		1
Solicitud para retirar una catedra	1		
Solicitud recordar clave para correo institucional	1	2	
Solicitud de información finalización semestre para tema de beca por convenio	1		
Inconformidad por solicitud de carné al ingreso de la UPN	1		
Inconformidad por desaseo en oficina de estudiantes y depósito	1		
Solicitud de información facilidades ingreso para personas victimas del conflicto armado		1	
Inconformidad contra un estudiante por recibir auxilio educativo.	1		
Solicitud reembolso curso de extensión		1	1
Solicitud de información sobre licenciaturas y cursos de extensión		3	6
Solicitud de información para aplazar semestre		1	
Queja contra docente por maltrato psicológico		1	
Queja por consumo de sustancias psicoactivas al interior de la UPN		1	
Queja por docente que influencia a los estudiantes para la calificación de docentes			1
solicitud copia de una tesis			1
Solicitud información talleres de Bienestar Universitario			1
Solicitud de ayuda para organizar horario académico			1
Queja por no brindar apoyo en un presunto caso de acoso sexual			1
Queja por mala atención en Subdirección de Admisiones y Registro.			1

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Los asuntos administrativos representaron un 67.9% y los asuntos académicos un 32.1%, en general las comunicaciones de tipo académico corresponden a peticiones para expedición de recibos, solicitudes de información de los programas ofertados, costos de matrícula, fechas de inscripción, fallas en la plataforma SIGAN, verificación de títulos, proceso de admisión y cursos del centro de lenguas. Por su parte los asuntos administrativos están orientados a solicitudes de certificados laborales, demoras en pago a contratistas, presuntos acosos laborales, excesos de ruido, entre otros asuntos.

4. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Son aquellas dependencias (unidades académicas o administrativas) de la Universidad Pedagógica Nacional que dentro de sus funciones tienen a cargo los asuntos que motivan las PQRSFD, por lo que deben dar respuesta directa a los peticionarios.

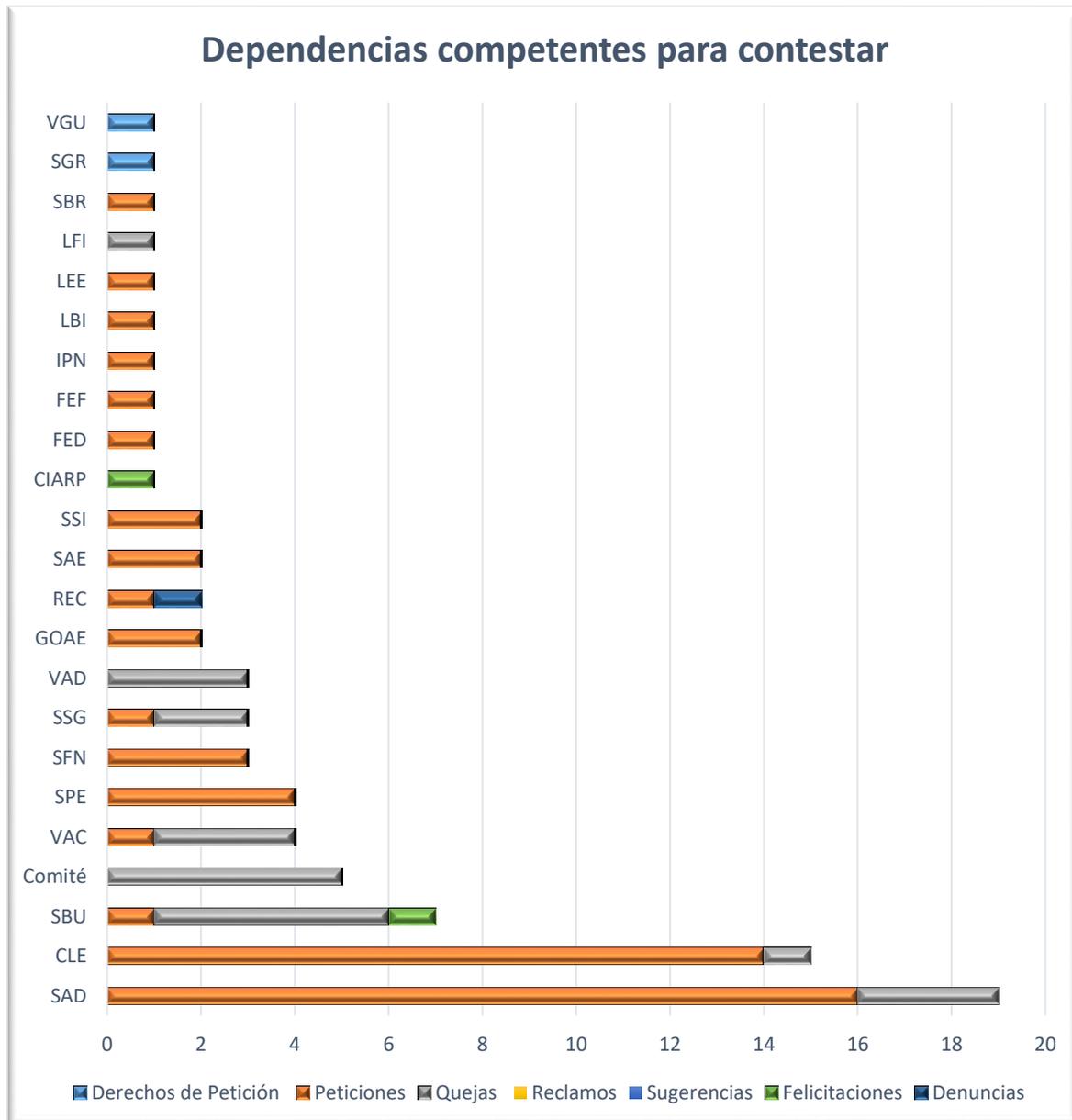
A continuación se observa la información relacionada de las dependencias que recibieron comunicaciones para su respectiva gestión y respuesta, así:

Tabla No. 4 Dependencias Competentes

Dependencia	Derechos de Petición	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total
SAD	0	16	2	0	0	0	0	18
CLE	0	14	1	0	0	0	0	15
SBU	0	1	5	0	0	1	0	7
Comité Convivencia Laboral	0	0	5	0	0	0	0	5
VAC	0	1	4	0	0	0	0	5
SPE	0	4	0	0	0	0	0	4
SFN	0	3	0	0	0	0	0	3
SSG	0	1	2	0	0	0	0	3
VAD	0	0	3	0	0	0	0	3
GOAE	0	2	0	0	0	0	0	2
REC	0	1	0	0	0	0	1	2
SAE	0	2	0	0	0	0	0	2
SSI	0	2	0	0	0	0	0	2
CIARP	0	0	0	0	0	1	0	1
FED	0	1	0	0	0	0	0	1
FEF	0	1	0	0	0	0	0	1
IPN	0	1	0	0	0	0	0	1
LBI	0	1	0	0	0	0	0	1
LEE	0	1	0	0	0	0	0	1
LFI	0	0	1	0	0	0	0	1
SBR	0	1	0	0	0	0	0	1
SGR	1	0	0	0	0	0	0	1
VGU	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	2	53	23	0	0	2	1	81

Gráfica No. 4 Total de comunicaciones respondidas por cada dependencia competente

Gráfica No. 4 Dependencias Competentes



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la estadística se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro atendió el 22.2% del total de las comunicaciones recibidas, los motivos principales estuvieron relacionados con, solicitudes de información acerca de costos, proceso de inscripción, verificación de títulos, expedición de certificaciones, inconformidad por atención al usuario, entre otros.

El Centro de Lenguas atendió el 18.5% de las solicitudes realizadas durante el trimestre, relacionadas con los cursos de idiomas, fechas de inicio, y cancelación de cursos, inconvenientes para inscripción.

La Subdirección de Bienestar universitario atendió el 8.6% de las comunicaciones recibidas. El motivo principal estuvo relacionado con la venta de productos por parte de los funcionarios.

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 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente según cada tipología.

Tabla No. 5 Oportunidad de respuesta según el medio utilizado.

Medio utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Web	16	21	21	58
Correo electrónico	4	2	5	11
Teléfono	0	0	3	3
Escrito	1	2	3	6
Personal	0	0	0	0
Buzón	2	0	1	3
Total Trimestre	23	25	33	81

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 6 Oportunidad de respuesta.

Oportunidad de respuesta de las PQRSFD	Total
Total de PQRSFD recibidas	81
Total de PQRSFD respondidas	79
Total de PQRSFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta	2
PQRSFD con términos inadecuados	0
Total de PQRSFD respondidas fuera de términos	1
Tiempo promedio (días hábiles) en que la UPN ha dado respuesta a las PQRSFD.	6

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Conforme a la anterior tabla, el indicador de oportunidad en la respuesta a las comunicaciones radicadas, es en promedio de 6 días hábiles, 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 peticiones de información con 65.4% y las quejas con el 28.4%; las felicitaciones y los derechos de petición representan el 2.5% cada uno, y las denuncias el 1.2%.
- Para el mes de marzo hubo un incremento en el uso del Sistema de PQRSFD, registrándose en este periodo un total de 33 solicitudes, mientras que durante el mes de febrero fueron 25 solicitudes y en enero fueron 23 requerimientos.
- Se mantiene la constante de preferencia por radicar la PQRSFD a través del formulario que se encuentra en varios sitios de la página web, que representa el 71.6% mientras que las solicitudes realizadas a través de correo electrónico al registrar el 13.6%, las solicitudes escritas el 7.4% y las peticiones radicadas a través de los buzones el 3.7%.
- Las dependencias que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Admisiones y Registro, el Centro de Lenguas y la Subdirección de Bienestar Universitario.
- Las dependencias de la Universidad se han apropiado del sistema de PQRSFD, gestionando oportuna y claramente las solicitudes, disminuyendo el tiempo de respuesta, el cual durante este trimestre fue de cinco (5) días en promedio.

Cordialmente,

Original firmado

Gina Paola Zambrano Ramírez
Secretaria General

29 de abril de 2019

Elaboró: Magnolia Alvarez Gama