



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

SEGUNDO TRIMESTRE

INFORME
SISTEMA
PQRSFD

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



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 segundo trimestre de 2019, periodo comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio.

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	12
III.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13

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.

De conformidad con la gráfica siguiente, se informan los ítems con mayor incidencia porcentual durante el segundo trimestre de la vigencia 2019, siendo:

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.

- Las peticiones que representaron el 69,1%³
- Las quejas con el 22,8.
- Las felicitaciones con el 3,7%
- Las denuncias representaron el 2,9%
- Las sugerencias 0,7%
- y los reclamos 0,7%.

En el segundo trimestre de 2019, se recibieron y tramitaron 136 comunicaciones.

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



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

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:

³Es de aclarar que de las peticiones, incluyen: Cinco (5) derechos de petición que invocan el artículo 23 de la Constitución y ochenta y nueve (89) a solicitudes de información.

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 PRO003GGU⁴ 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.

Gráfica No. 2 Ilustra los medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

⁴ Mecanismo de consulta del procedimiento: Página de la Universidad-Manual de Procesos y Procedimientos-Proceso de Apoyo Administrativo- Gestión para el Gobierno Universitario-Procedimientos

La Secretaría General evidenció, como se muestra en la gráfica anterior, que el medio de radicación más utilizado por los usuarios para presentar PQRSFD, fue la página web con 115 solicitudes, el correo electrónico con 10, las comunicaciones escritas con 7, a través de buzón con 3 y vía telefónica con 1, para un total de 136 comunicaciones tramitadas durante el trimestre.

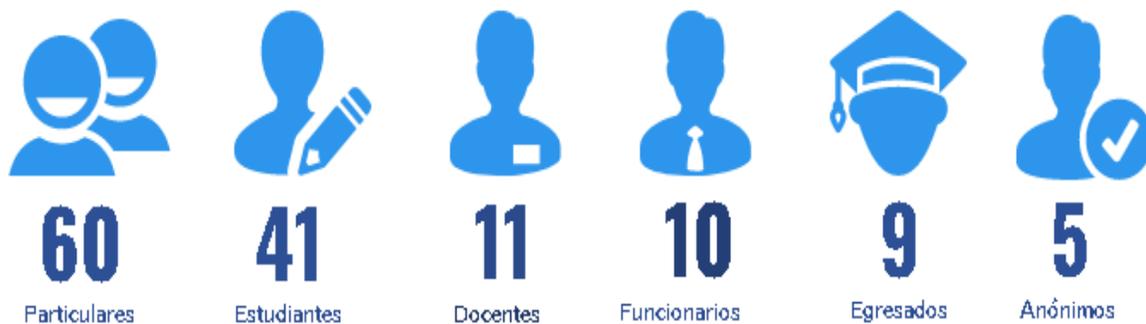
3. Remitentes de PQRSFD

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 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 gráfica No. 3 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema durante el segundo trimestre de 2019; las solicitudes con mayor incidencia son: 60 de particulares, 41 de estudiantes, 11 de docentes, 10 de funcionarios, 9 de egresados y 5 anónimas.

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. 1 muestra el consolidado de PQRSFD presentadas durante el segundo trimestre, clasificadas como temas administrativos y académicos, por ítems y mes respectivamente.

Tabla No. 3 Motivos para interponer PQRSFD

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRSFD	Abril	Mayo	Junio
Inconformidad por exceso de ruido / fiestas desaforadas	1	1	1
Inconformidad por gasto de luz en las chazas y no aplicación de reglamentación			1
Inconformidad por contratación de un funcionario / Asuntos disciplinarios	1	1	
Inconformidad por trato de personal de vigilancia por no portar el carné		1	
Inconformidad relacionado con el ingreso de personas que no hacen parte de la comunidad universitaria	1		
Inconformidad por averías del ascensor calle 79	1	1	
Agradecimiento ayuda día de hurto de equipo Policía Nacional	1		
Felicitación a funcionario	2	1	1
Inconformidad por atención telefónica / funcionarios	2	2	2
Inconformidad por falta de personal en Biblioteca	1		
Inconformidad espacios post disturbios		7	
Solicitud de certificado laboral con especificaciones	1	3	2
Inconformidad por no poder sacar una cita médica	1		
Solicitud de eliminación datos privados en la web de la Universidad		1	
Felicitación por cursos y actividades culturales		1	
Solicitud de actos administrativos asignación de presupuestos / convocatorias		2	
Queja por imposibilidad de usar aula virtual		1	
Acoso sexual por parte de compañeros estudiantes / funcionarios		1	5
Queja por actuaciones de una funcionaria		1	
Inconveniente para ver una PQRSFD		1	
Propuesta salud visual			1
Petición información acciones inclusivas población con discapacidades			1
Solicitud de información de pagos de nómina		1	

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRSFD	Abril	Mayo	Junio
Solicitud de información sobre costos, sedes y admisiones	5	13	16
Solicitud para reducir costos de matrícula / pensión	3	2	3
Solicitud de información sobre realización de pruebas	1		
Solicitud para expedir certificaciones / actas de grado/ diplomas	6	7	2
Inconformidad por nombramiento de director(a) de departamento	1		
Inconformidad por recolección de dineros equipo vóleybol IPN	1		
Solicitud duplicado de carné	1		
Inconformidad por la no expedición de recibo de manera oportuna	2		
Inconformidad con proceso de elección			1
Inconveniente con inscripción de materias / cursos		1	2
Queja por maltrato verbal por parte de profesor	2	1	
Consulta nuevo calendario académico por razones de paro estudiantil	1		
Petición para reducir sanción disciplinaria		1	
Inconformidad por no asistencia de una docente a clase	1	1	
Queja por usurpación en cuenta personal de Facebook		1	1
Queja contra estudiante por injuria		1	
Inconveniente por amenazas por parte de un compañero estudiante		1	1
Solicitud no perdida de espacio académico por enfermedad de hijo		1	
Solicitud barras de entrenamiento en sede calle 72		1	
Inconformidad con tutor de trabajo de grado		1	
Solicitud cancelación de materias			1
Solicitud de estudiantes pasantes			1

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Los asuntos administrativos representaron un 38.2% y los asuntos académicos un 61.8%. 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 inconformidad en atención telefónica, solicitudes de certificados laborales, inconformidad espacios post disturbios, demora en pago de contratistas, acoso sexual, convivencia y excesos de ruido, felicitaciones a funcionarios, 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 para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Derechos Petición	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total
SAD	0	44	1	0	0	0	0	45
SBU	0	4	5	0	0	3	1	13
SSG	0	4	7	0	0	2	0	13
SPE	0	8	1	0	0	0	0	9
SFN	1	5	0	1	0	0	0	7
GOAE	0	3	3	0	0	0	0	6
FEF	0	4	0	0	0	0	1	5
CLE	0	2	2	0	0	0	0	4
FED	1	1	1	0	0	0	0	3
FHU	1	0	2	0	0	0	0	3
IPN	0	1	2	0	0	0	0	3
OCD	1	0	1	0	0	0	1	3
CSU	1	0	0	0	0	0	1	2
DPG	0	2	0	0	0	0	0	2
FCT	0	1	1	0	0	0	0	2
SBR	0	1	0	0	1	0	0	2
SGR	0	2	0	0	0	0	0	2
CCL	0	0	1	0	0	0	0	1
DBI	0	1	0	0	0	0	0	1
DFI	0	0	1	0	0	0	0	1
DEM	0	1	0	0	0	0	0	1
FBA	0	0	1	0	0	0	0	1
MED	0	1	0	0	0	0	0	1
REC	0	1	0	0	0	0	0	1
SAE	0	1	0	0	0	0	0	1
SSI	0	1	0	0	0	0	0	1
VAC	0	1	0	0	0	0	0	1
VAD	0	0	1	0	0	0	0	1
VGU	0	0	1	0	0	0	0	1

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la estadística se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro atendió el 33.1% del total de las comunicaciones recibidas, los motivos principales estuvieron relacionados con solicitudes de información acerca de costos, proceso de inscripción, verificación de títulos y expedición de certificaciones, entre otros.

La Subdirección de Bienestar Universitario atendió el 9.6% de las solicitudes realizadas durante el trimestre, relacionadas con contaminación auditiva, chazas, desordenes de jueves y viernes, amenazas en la convivencia dentro de la Universidad, entre otras.

La Subdirección de Servicios Generales atendió el 9.6% de las comunicaciones recibidas, cuyos principales motivos fueron la acumulación de gases en los espacios laborales y educativos a causa de los disturbios que se presentaron en las instalaciones de la calle 72, por la negativa de ingreso a personas que no portan su carné y reparación del ascensor de la sede de la calle 79, entre otros.

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.

Tabla No. 2 Oportunidad en la respuesta.

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Conforme con la anterior tabla, el indicador de oportunidad en la respuesta a las comunicaciones radicadas, es en promedio de 5.5 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

- El medio más utilizado para interponer PQRSFD es la página web, que durante el segundo trimestre registró el 84,6%, seguido de los correos electrónicos que representaron el 7,4%.
- Para el mes de mayo hubo un incremento del 11% respecto al mes de abril en el uso del Sistema de PQRSFD, registrándose un aumento de 22 peticiones (36 en abril y 58 en mayo), siendo las solicitudes las que presentaron crecimiento.
- Las dependencias que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Admisiones y Registro y la Subdirección de Bienestar Universitario, por lo que se invita a estas subdirecciones a hacer una revisión de sus procesos y procedimientos, así como de la información publicada en sus respectivos minisitios web, con el fin de que las consultas sean más ágiles, oportunas, veraces y efectivas para los usuarios.
- Se evidencia que el Sistema de PQRSFD ha aumentado gradualmente su funcionalidad, lo que demuestra que hay confianza en el sistema y en las dependencias de la Universidad, y que éste ha sido un medio eficiente y eficaz para la comunicación y la solución oportuna.
- 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 (5,5) días en promedio.

Cordialmente,

Original Firmado

Gina Paola Zambrano Ramírez
Secretaria General

23 de julio de 2019