



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

TERCER TRIMESTRE

INFORME
SISTEMA
PQRSFD

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



Con 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.

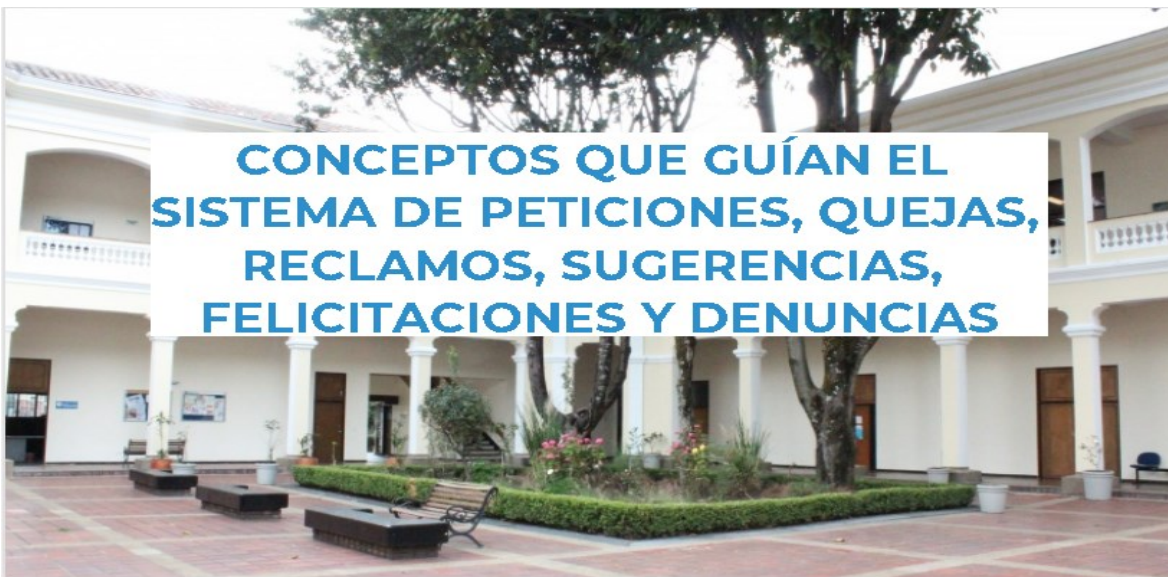
El presente informe indica los principales hechos que motivaron a los diferentes usuarios a interponer comunicación mediante el Sistema de PQRSFD ante las instancias de la Universidad. Las gráficas permiten demostrar de forma sencilla el comportamiento del sistema y la gestión realizada durante el trimestre comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre de 2019.

TABLA DE CONTENIDO

I.	CONCEPTOS QUE GUÍAN 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	6
3.	Remitentes de PQRSFD	7
4.	Motivos para interponer PQRSFD	9
5.	Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD.....	10
6.	Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	11
III.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

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

Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias es una herramienta que permite el control y el mejoramiento continuo, por cuanto posibilita la recepción y tramite de 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.



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 tercer trimestre de la vigencia 2019:

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

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



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:

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

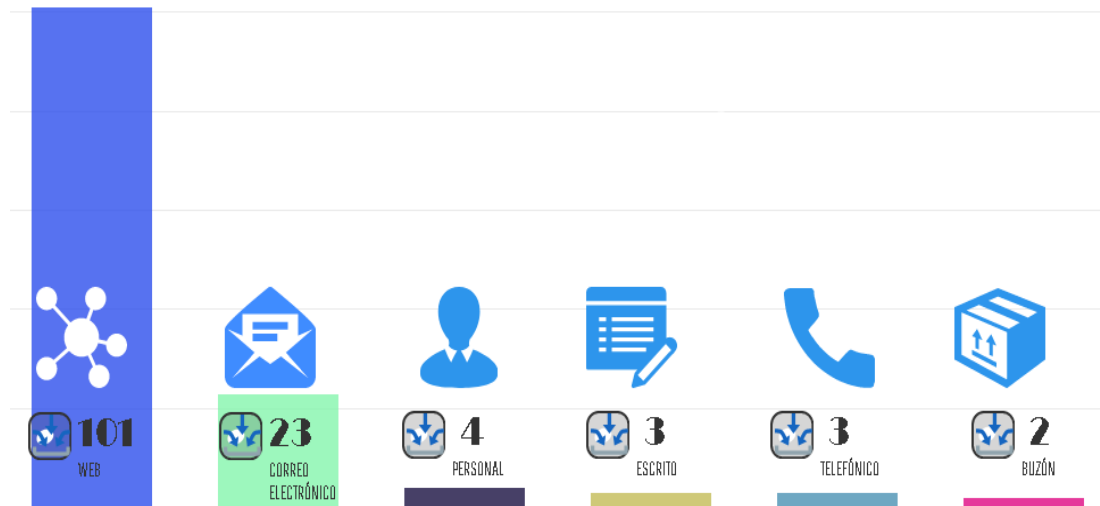
¹ Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 594 18 94 Ext: 116 – 113.

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.

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.

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Nuevamente se evidencia que el medio de radicación más utilizado por los usuarios para presentar PQRSFD, es la página web con 101 solicitudes, el correo electrónico con 23, las comunicaciones radicadas personalmente en la oficina de la Secretaría General fueron 4, las allegadas de manera escrita fueron 3, así como las telefónicas 3 y a través de buzón 2, 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,

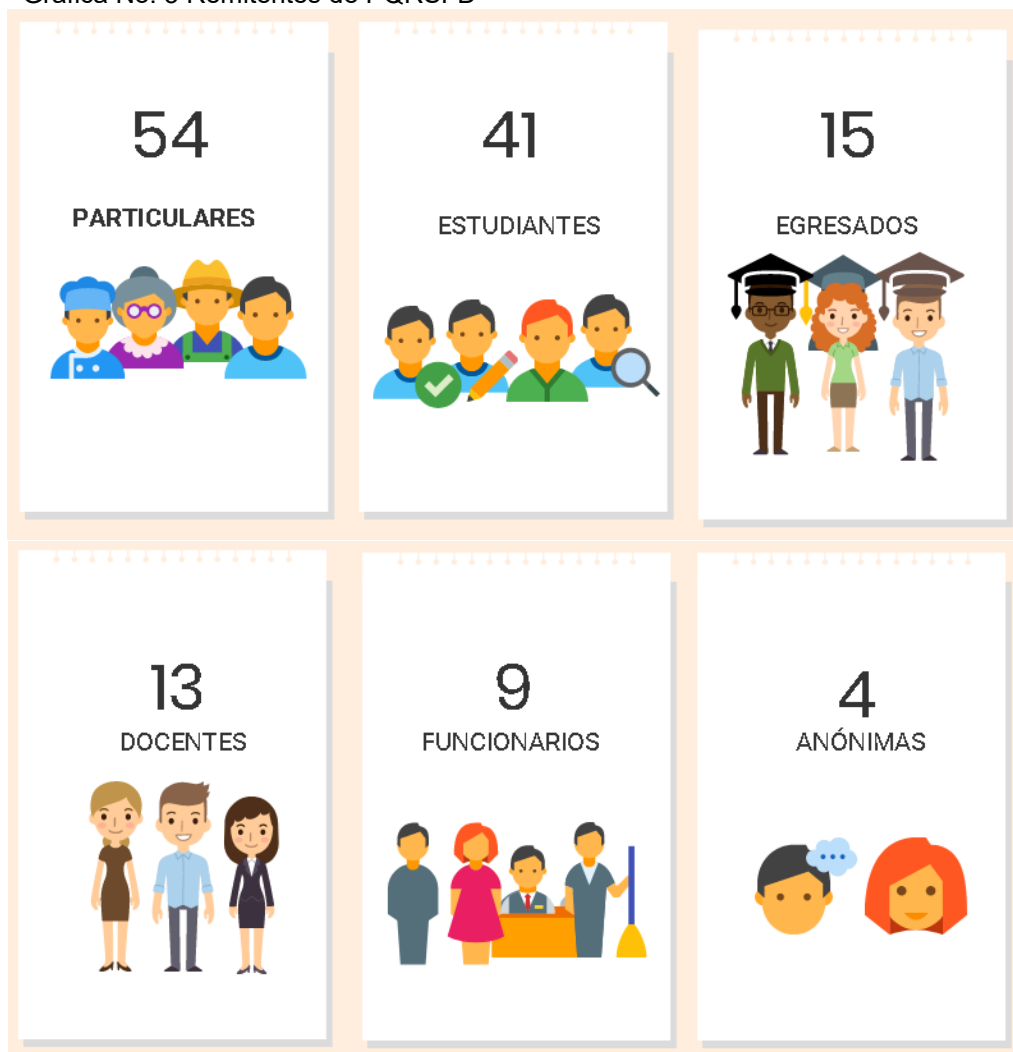
³ Mecanismo de consulta del procedimiento: Página de la Universidad-Manual de Procesos y Procedimientos-Proceso de Apoyo Administrativo- Gestión para el Gobierno Universitario-Procedimientos

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 tercer trimestre de 2019.

Gráfica No. 3 Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

4. 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 gráfica No. 4 muestra el consolidado de PQRSFD presentadas durante el tercer trimestre, clasificadas como temas administrativos y académicos.

Gráfica No. 4 Motivos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

5. 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. 1. Dependencias Competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total
Subdirección de Admisiones y Registro	43	3	0	0	0	0	46
Centro de Lenguas	11	1	0	0	0	0	12
Subdirección de Personal	8	1	1	0	0	0	10
Subdirección de Bienestar Universitario	1	4	1	0	0	1	7
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	0	7	0	0	0	0	7
Grupo de orientación y apoyo al estudiante	4	1	0	0	0	0	5
Facultad de Ciencia y Tecnología	1	2	1	0	0	0	4
Facultad de Educación Física	3	1	0	0	0	0	4
Subdirección de Servicios Generales	0	2	1	1	0	0	4
Vicerrectoría Académica	1	2	0	0	0	1	4
Departamento de Lenguas	3	0	0	0	0	0	3
Subdirección Financiera	4	0	0	0	0	0	4
Comité de Convivencia Laboral	0	2	0	0	0	0	2
Facultad de Bellas Artes	1	0	0	0	0	1	2
Facultad de Humanidades	1	1	0	0	0	0	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	0	0	1	2
Subdirección de Asesorías y Extensión	0	2	0	0	0	0	2
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	1	1	0	0	0	0	2
Secretaría General	2	0	0	0	0	0	2
Centro de Egresados	1	0	0	0	0	0	1
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	1	0	0	0	0	0	1
Comité de Estabilidad Laboral Docente	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Biología	0	1	0	0	0	0	1
Departamento de Ciencia y Tecnología	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Física	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Posgrados	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Química	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Matemáticas	1	0	0	0	0	0	1
Maestría en Educación	1	0	0	0	0	0	1
Subdirección de Recursos Educativos	0	1	0	0	0	0	1
Subdirección de Gestión de Proyectos	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	94	32	4	1	0	5	136

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la estadística se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro atendió el 33.8% del total de las comunicaciones recibidas, manteniendo una constante comparada con el trimestre anterior, que fue del 33.1%. Desde comienzos del tercer trimestre de 2019, la Subdirección de Admisiones y Registro viene implementando estrategias comunicativas que han brindado canales oportunos y certeros en los diferentes procesos que se atienden desde la dependencia, con lo que se espera disminuir las peticiones.

Para este periodo se vio un aumento en las solicitudes de información respecto a los diferentes programas que brinda el Centro de Lenguas, presentando un ligero aumento en cinco (5) solicitudes.

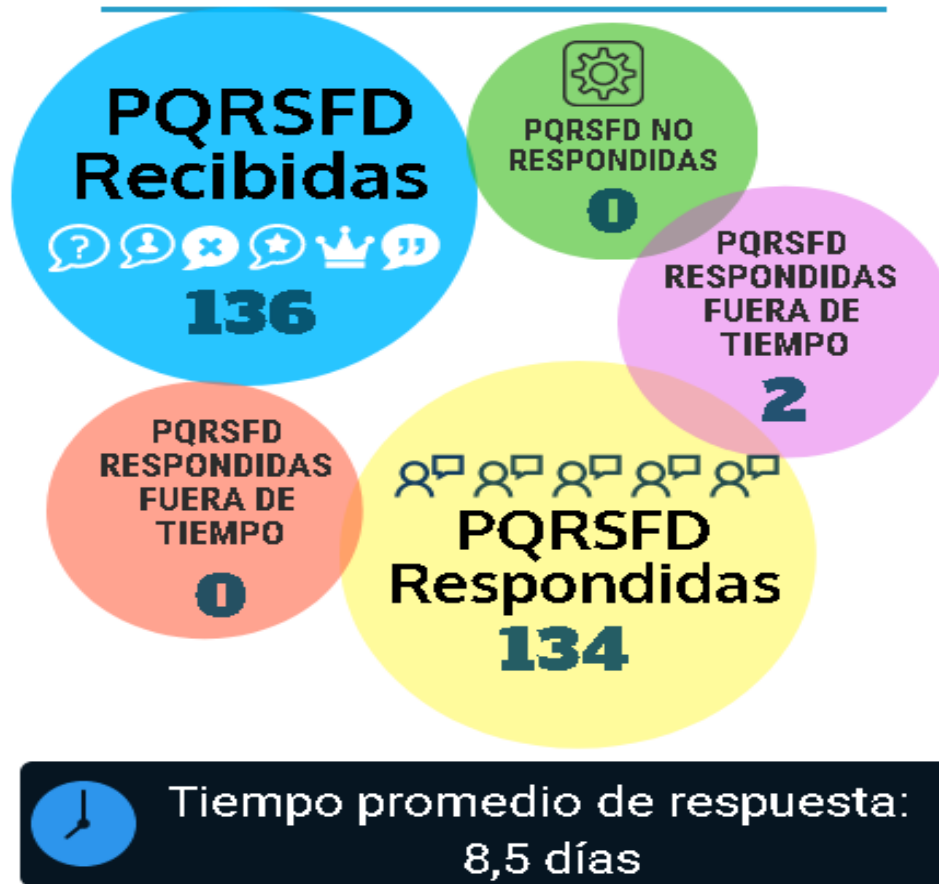
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD se considera como el tiempo que ocupa la dependencia para dar resolución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente el plazo máximo es de 15 días hábiles.

En la gráfica No. 5 se da a conocer el total de requerimientos recibidos, atendidos oportunamente, atendidos fuera de tiempo y el tiempo promedio en el que se dio respuesta durante el trimestre.

Gráfica No. 5 Comportamiento de las PQRSFD

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El medio más utilizado para interponer PQRSFD es la página web, que durante el tercer trimestre registró el 74,3%, seguido de los correos electrónicos que representaron el 16,9%.
- Para el mes de julio hubo un incremento de PQRSFD respecto a los otros dos meses del trimestre; toda vez que es fin de semestre y comienzo del segundo semestre. Este incremento se ve reflejado en cuanto a la petición de información realizada por aspirantes tanto para la Universidad como para los programas del Centro de Lenguas.
- Las dependencias que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Admisiones y Registro y el Centro de Lenguas.
- 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.
- La mayoría de las dependencias de la Universidad se han apropiado del sistema de PQRSFD, gestionando de manera oportuna y clara las solicitudes, disminuyendo el tiempo de respuesta. Para el tercer trimestre el tiempo fue de ocho días y medio (8,5) días en promedio.
- Se invita a las dependencias a mantener actualizados sus sitios web y hacer difusión de la información relevante de sus procesos y procedimientos, de manera que se facilite su consulta por parte de la comunidad universitaria y las personas externas a ésta.

Cordialmente,

Original firmado

Gina Paola Zambrano Ramírez
Secretaria General

16 de octubre de 2019

Elaboró: Magnolia Alvarez G