



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA  
NACIONAL

*Educadora de educadores*

Secretaría  
GENERAL

---

# Informe

## CONSOLIDADO

AÑO 2016

## Presentación

A través de la Resolución 0136 del 10 de febrero de 2016 se establecieron los lineamientos, plazos y procedimientos en la Universidad, incluyendo a nuestro sistema las FELICITACIONES y DENUNCIAS, permitiendo a los usuarios manifestar agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos como poner en conocimiento alguna conducta punible.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, cumple la tarea de recopilar las 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 responsable ejerce 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 pronta solución a los requerimientos que eleven ante esta.

El presente informe da a conocer los aspectos que motivaron a los usuarios para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, **felicitaciones** y denuncias, así como las estadísticas del comportamiento del sistema de PQRSFD y de la gestión realizada durante la vigencia 2016.

## 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.....	7
3. Remitentes de PQRSFD .....	8
4. Motivos para interponer PQRSFD.....	9
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD.....	15
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....	18
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	19

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

### **Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias**

Se entiende como 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 la puesta en conocimiento ante una autoridad de la Universidad, acerca de una conducta posiblemente punible, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o administrativa

## 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 petitionarios, 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 verbales<sup>1</sup> y escritas<sup>2</sup> aquellas que interpongan los usuarios sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad.

Como muestra la tabla No. 1 y la gráfica No. 1 en la vigencia 2016, se recibieron y tramitaron las siguientes comunicaciones clasificadas según su tipología así: 12 derechos de petición, 14 peticiones, 148 quejas, 16 reclamos, 15 sugerencias, 7 felicitaciones y 1 denuncia para un total de 220 requerimientos.

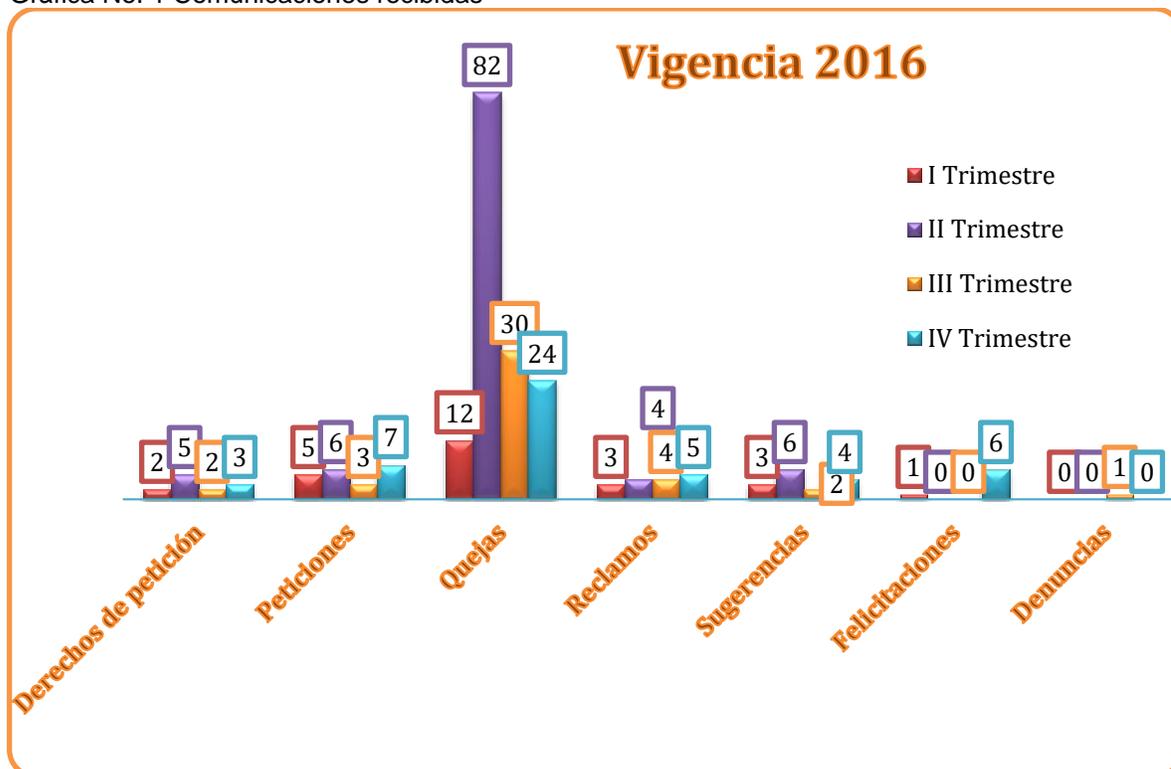
Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas

<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://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos>, correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto: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.

Item / Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Derechos de petición	2	5	2	3	12
Peticiones	5	6	3	7	21
Quejas	12	82	30	24	148
Reclamos	3	4	4	5	16
Sugerencias	3	6	2	4	15
Felicitaciones	1	0	0	6	7
Denuncias	0	0	1	0	1
<b>Total Trimestre</b>	<b>26</b>	<b>103</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>220</b>

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas



Fuente: Base de datos Secretaría General

De acuerdo con la gráfica anterior el ítem con mayor incidencia son las quejas con un total de 148 requerimientos equivalentes al 67.3% del total, seguido de las peticiones con 21 requerimientos representadas con 9.5%, los reclamos con un 7.3%, las sugerencias con un 6.8%, los derechos de petición con un 5.5%, las felicitaciones con el 3.2%

Se recibió 1 denuncia por presunto abuso sexual a una estudiante.

En el segundo trimestre se evidenció el aumento en las quejas la causa principal fue la liquidación de matrícula al iniciar el semestre.

## 1. Medio de recepción de las comunicaciones

Los medios de recepción son los mecanismos que ha dispuesto la Universidad para atender a los usuarios, tales como:

Página Web <http://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos>, 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 sede calle 72, edificio P, piso 2 y los buzones ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad que son administrados por la SGR, quien recolecta las PQRSFD.

La Secretaría General recibe, tramita, analiza y asigna un número de radicado para que el usuario pueda hacer seguimiento a su solicitud, posteriormente remite a las dependencias competentes y efectúa el seguimiento y control mediante mecanismos que permitan el logro de una pronta y oportuna respuesta.

Tabla No. 2 Medios utilizados

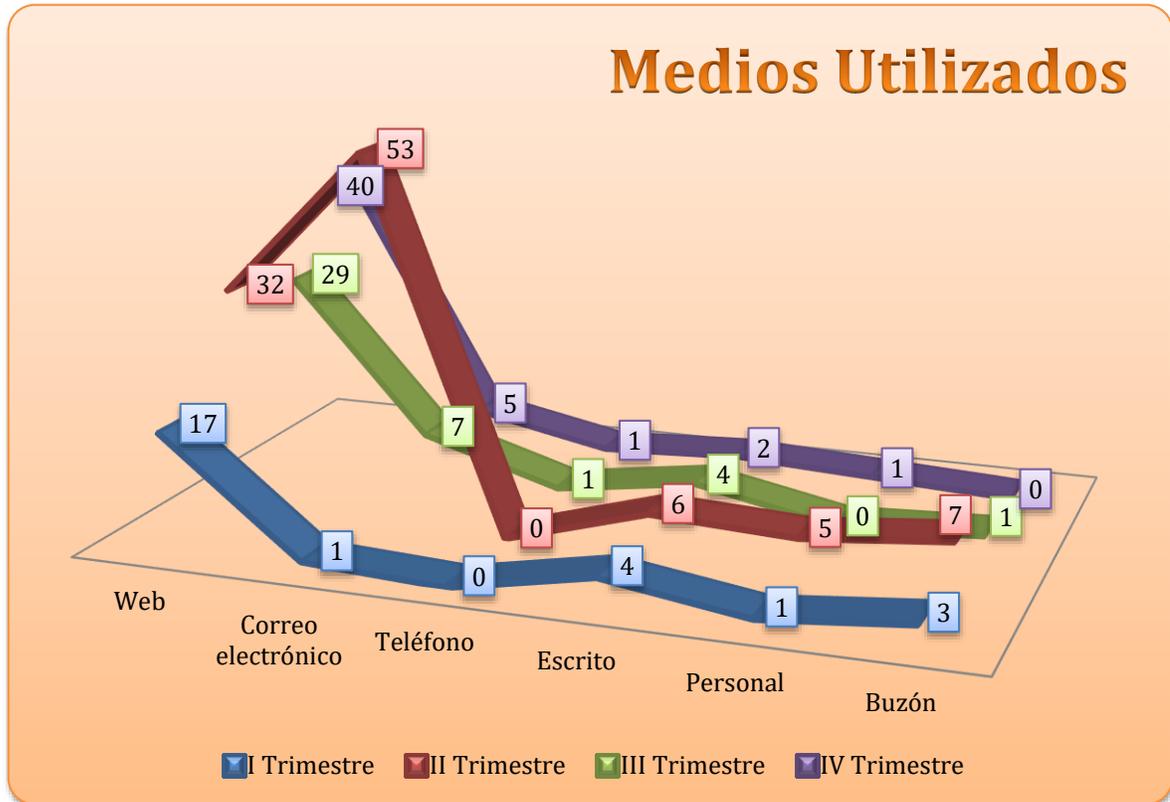
Medio utilizado / Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Web	17	32	29	40	118
Correo electrónico	1	53	7	5	66
Teléfono	0	0	1	1	2
Escrito	4	6	4	2	16
Personal	1	5	0	1	7
Buzón	3	7	1	0	11
<b>Total Trimestre</b>	<b>26</b>	<b>103</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>220</b>

En el siguiente gráfico se evidencia que el medio más utilizado por los usuarios para interponer PQRSFD, es a través de la página web con 118 comunicaciones representadas con un 53.6%, seguido de 66 recibidas mediante correo electrónico y representadas con un 30%. Mediante el medio escrito se recibieron 16 comunicaciones representadas con un 7.3%

Así mismo, es de anotar que los usuarios han utilizados todos los medios que la Universidad ha dispuesto para este fin, lo que indica que es una herramienta efectiva de comunicación.

Se observa que en el segundo trimestre se recibieron la mayor cantidad de requerimientos por correo electrónico y en el cuarto semestre a través de la página web.

Gráfica No. 2 Ilustra los medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

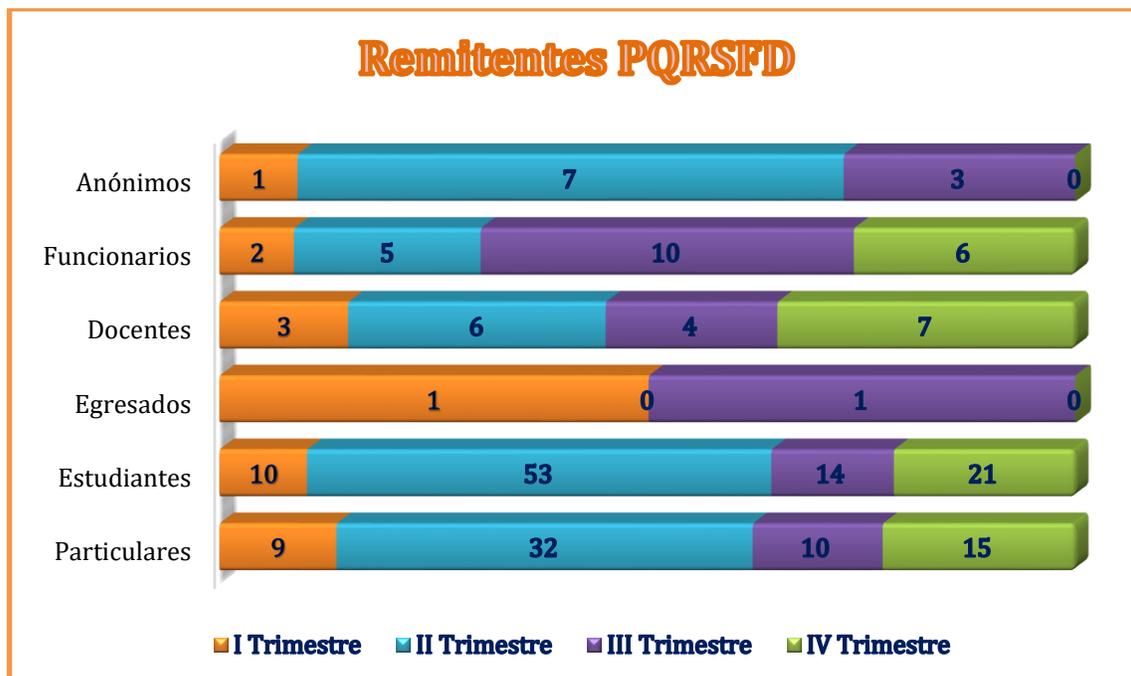
## 2. Remitentes de PQRSFD

Se entiende por remitentes de PQRSFD, aquellas personas que a través del Sistema interponen 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, en el caso de la Universidad suelen ser estudiantes, docentes, funcionarios, trabajadores oficiales, egresados, particulares y usuarios anónimos.

Tabla No. 3 Remitentes

Usuario / Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Particulares	9	32	10	15	66
Estudiantes	10	53	14	21	98
Egresados	1	0	1	0	2
Docentes	3	6	4	7	20
Funcionarios	2	5	10	6	23
Anónimos	1	7	3	0	11
<b>Total Trimestre</b>	<b>26</b>	<b>103</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>220</b>

Gráfica No. 3 Remitentes de PQRS



Fuente: Base de datos Secretaría General

La gráfica No. 3 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron comunicaciones mediante el sistema, los usuarios con más incidencia son los estudiantes con un 44.5%, los particulares con un 30% seguidos de los funcionarios con el 10.5%, y los docentes con un 9.1%, lo que indica que el sistema es un medio de comunicación efectiva para la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

### 3. Motivos para interponer PQRSFD

Aquellas situaciones que afectan de manera individual o general, que causan descontento, inconformidad, protesta, gratitud, satisfacción o las recomendaciones o puesta en conocimiento de las conductas de los empleados, son las motivaciones que impulsan a los usuarios a pronunciarse.

A continuación, la gráfica No. 4 muestra la motivación de los usuarios durante la vigencia 2016, agrupadas de acuerdo a temas administrativos y académicos.

Tabla No.4 Motivos para interponer PQRSFD

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRS	I Semestre	II Semestre	Total
Demora en la asignación de un artículo	1	0	1
Denuncia por presunto abuso sexual a una estudiante	0	1	1
Falta de aseo en el interior de la UPN los sábados	0	1	1
Felicitación al supervisor de vigilancia	0	1	1

Felicitación por establecer nuevos medios de comunicación	0	1	1
Inconformidad por no entrega del carnet a estudiante del Centro de Lenguas	0	1	1
Inconformidad por demora en préstamo de libros por causa del internet lento	0	1	1
Inconformidad por los baños cerrados	1	0	1
Inconformidad con el sitio donde se realizara la ceremonia de grados	0	1	1
Inconformidad con los horarios de cierre de la sala multimedia	0	2	2
Inconformidad con los tiempos establecidos para el pago de matrícula	0	1	1
Inconformidad con proceso de ingreso a la licenciatura en educación comunitaria	0	1	1
Inconformidad por actitud de los estudiantes en condición de vendedores	0	1	1
Inconformidad por actitud de un monitor de bienestar	0	1	1
Inconformidad por actitud de un supuesto hermano de un funcionario	0	1	1
Inconformidad por actitud de una funcionaria	3	1	4
Inconformidad por actitud de una trabajadora oficial	2	0	2
Inconformidad por aplazamiento del curso de inglés en la 127	0	1	1
Inconformidad por aplicación de descuentos por pronto pago	0	1	1
Inconformidad por comunicado mal intencionado contra la dirección	0	1	1
Inconformidad por contaminación ambiental y auditiva	2	0	2
Inconformidad por contaminación ambiental alrededor de la biblioteca	0	1	1
Inconformidad por contaminación auditiva	3	0	3
Inconformidad por deficiente servicio de agua en el edificio administrativo	0	7	7
Inconformidad por demora en la jornada de carnetización	0	1	1
Inconformidad por demora en pago SAR	0	2	2
Inconformidad por desaseo en los baños los viernes en las horas de la noche	1	0	1
Inconformidad por descarga y liquidación de los recibos de matrícula	49	0	49
Inconformidad por descuentos con los certificados electorales	0	1	1
Inconformidad por desmejora laboral de una docente	0	1	1

Inconformidad por devolución de dinero de la matrícula a un estudiante nuevo	1	0	1
Inconformidad por el horario del centro de lenguas	0	1	1
Inconformidad por el mal uso del agua al lavar los vestieres	0	1	1
Inconformidad por el ruido que genera la maquina sopladora	1	0	1
Inconformidad por error el número de documento en el desprendible de pago de matrícula	1	0	1
Inconformidad por error en remisión de correspondencia interna	0	1	1
Inconformidad por estadía de los profesores del Cauca	0	2	2
Inconformidad por estar las puertas cerradas del edificio B después de las 7 am	0	1	1
Inconformidad por fallas en la plataforma para descargar los recibos	0	1	1
Inconformidad por falta de información de los procesos académicos del IPN	0	2	2
Inconformidad por figurar en lista de elegibles por largo tiempo	1	0	1
Inconformidad por formalización de matrícula a través de la página web	2	0	2
Inconformidad por hurto de un celular	1	0	1
Inconformidad por hurto de una bicicleta	1	0	1
Inconformidad por información errada de los funcionarios	0	1	1
Inconformidad por la conducta de un profesor	0	1	1
Inconformidad por la información publicada por el IPN en el proceso de inscripción	0	1	1
Inconformidad por la liquidación de prestaciones de sociales	0	1	1
Inconformidad por la tardanza en la expedición de un documento por daño en la impresora, tiempos, espacios y funciones de los encargados	1	0	1
Inconformidad por maltrato canino por contrato de vigilancia canino en valmaría	0	1	1
Inconformidad por maltrato físico y verbal de un estudiante especial del IPN	0	2	2
Inconformidad por modificación de fecha de grados	0	1	1
Inconformidad por no poder acceder al correo institucional	1	0	1
Inconformidad por no retirar objetos de escenografía del torreón	0	1	1
Inconformidad por no solicitar el carnet a la hora de la entrada	1	0	1
Inconformidad por omisión administrativa en evaluación de desempeño a un funcionario	0	1	1

Inconformidad por pago de una convivencia que no se realizó	1	0	1
Inconformidad por posible corrupción en un proyecto con un cabildo en Sincelejo	0	1	1
Inconformidad por presunta persecución laboral	1	0	1
Inconformidad por presunto estudiante consumiendo drogas delante de menores de clase de inglés de los sábados	0	1	1
Inconformidad por presunto hurto de un estudiante fuera de la Universidad	0	1	1
Inconformidad por procesos de contratación en la UPN	1	0	1
Inconformidad por retraso en la expedición de recibos becados SED	0	1	1
Inconformidad por robo de un locker	0	1	1
Inconformidad por servicio de vigilancia en el centro de lenguas	3	0	3
Inconformidad por servicios de la piscina a funcionarios	0	1	1
Inconformidad por servicios de vigilancia	0	5	5
Inconformidad por suspensión de citas médicas	2	0	2
Inconformidad por tantos trámites al hacer procesos académicos	0	1	1
Inconformidad por tardanza en publicación de resultados de la PPP	1	0	1
Inconformidad por trato de un coordinador de la oficina de egresados	0	1	1
Inconformidad por trato indebido de un funcionario	0	1	1
Inconformidad por un funcionario que no cumplió con el deber de denunciar una conducta punible de un estudiante	0	1	1
Inconformidad por vendedores externos en la Universidad	1	0	1
Inconformidad por venta de productos con sustancias psicoactivas al interior de la Universidad	1	0	1
Inconvenientes al descargar formularios de pago	2	0	2
Inconvenientes con la atención de un funcionario	1	0	1
Inconvenientes por recogida de una ruta del IPN	3	0	3
Necesidad de ayudas audiovisuales para las clases de inglés	0	1	1
Petición de información certificado de votación para descuento	0	1	1
Petición de instalación de una cocineta en Parque Nacional	0	1	1
Solicitud copia de las OPS de vinculación a la UPN	1	0	1
Solicitud de actualizar los computadores	1	0	1
Solicitud de aplazamiento de módulo de inglés	1	0	1

Solicitud de aplazamiento del cursos de inglés	0	1	1
Solicitud de aseo con la sopladora en la Universidad	1	0	1
Solicitud de certificación	1	0	1
Solicitud de entrega de almuerzo subsidiado en el nogal	1	0	1
Solicitud de información acerca del presupuesto asignado para las salidas de campo	1	0	1
Solicitud de información de un programa que aparece en la plataforma del MEN	0	1	1
Solicitud de información para ingreso al IPN	0	1	1
Solicitud de información porque la UPN no tiene convenio con el Departamento de Protección Social	1	0	1
Solicitud de información programa de posgrado en modalidad virtual	0	1	1
Solicitud de información si una docente está incurriendo en falta disciplinaria por trabajar en dos universidades al tiempo	0	1	1
Solicitud de preparación mayor número de empanadas los días sábado	1	0	1
Solicitud de reliquidación de un estudiante indígena	1	0	1
Solicitud de respuesta a un alcance de un requerimiento en trámite	0	1	1
Solicitud de respuesta a una comunicación	0	1	1
Solicitud de revisión de caso de estudio de carpeta para grado	1	0	1
Solicitud de revisión de documentos por presunta falsificación	0	1	1
Solicitud del resultado de las pruebas de la convocatoria de la Secretaria Distrital de Educación.	1	0	1
Solicitud fraccionamiento de matrícula	2	0	2
Solicitud información acerca de presupuesto asignado por la Universidad a los programas para obtener acreditación de alta calidad	1	0	1
Solicitud para donar libros	1	0	1
Solicitud para obtener el acta de grado	1	0	1
Solicitud para que preparen jugo sin azúcar	1	0	1
Solicitud para reestablecer la clave del SIGAN	1	0	1
Solicitud seguimiento al informe de contaminación ambiental	1	0	1
Solicitud sobre cierre de la licenciatura en psicología y pedagogía y la apertura de nueva licenciatura	1	0	1
Solicitud de reestablecer contraseña de correo	1	0	1
Sugerencia de venta de fruta en todos los horarios	1	0	1
Sugerencia para evitar el desperdicio de agua al asear los baños	1	0	1

Sugerencia que las funciones de cine sean después de las 5:30	1	0	1
Sugerencia respecto a la nueva propuesta del menú del restaurante	0	1	1
Total	115	77	192

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	I Semestre	II Semestre	Total
Agradecimiento por acompañamiento a estudiantes	1	0	1
Felicitación por los métodos pedagógicos de un docente del Centro de Lenguas	0	2	2
Felicitación por el apoyo y sala de lectura de tesis biblioteca	0	1	1
Felicitación por el programa de inglés que ofrece la UPN	0	1	1
Inconformidad por actitud de un docente	5	0	5
Inconformidad con metodología de examen de un profesor	0	1	1
Inconformidad por agresión física de un estudiante hacia un docente	1	0	1
Inconformidad por calificaciones obtenidas y no poder culminar estudios	0	1	1
Inconformidad por conducta irrespetuosa de un estudiante	0	1	1
Inconformidad por las acciones de una profesora	0	2	2
Inconformidad por no autorización del registro de asignaturas	0	1	1
Inconformidad por no haber tenido asesoría del trabajo de grado	0	1	1
Inconformidad por no realizar examen de clasificación de nivel al ingresar al CLE	0	1	1
Inconformidad por plagio de una tesis	0	1	1
Inconformidad por presunto maltrato físico de parte de un docente	1	0	1
Inconformidad por reemplazo tardío de una docente y perjuicio en la revisión de una tesis	0	1	1
Inconformidad por tardanza en la expedición de recibos	1	0	1
Inconformidad por tardanza en la expedición de recibos en el IPN	1	0	1
Inconvenientes con el inventarios de libros de la biblioteca	1	0	1
Solicitud de estudio de caso nueva admisión	2	0	2
Solicitud para que se conceda una beca	1	0	1
Total	14	14	28

Fuente: Base de datos Secretaría General

Los asuntos administrativos representados en un 87%. En general las comunicaciones de tipo administrativo corresponden a inconformidad por fallas en descarga y liquidación de los recibos de matrícula, por los altos costos en los recibos de matrículas, por las recurrentes fallas en las plataformas tecnológicas,

intermitencia en el servicio de agua en el edificio Administrativo, por contaminación ambiental y auditiva, por presunta persecución laboral, por comportamiento de algunos estudiantes, por actitud de algunos funcionarios, petición de información certificado de votación para descuento, por falta de información, por el servicio de vigilancia, demora en la asignación de un artículo, felicitación al supervisor de vigilancia y por establecer nuevos medios de comunicación, denuncia por presunto abuso sexual a una estudiante entre otras.

Las comunicaciones de tipo académico representadas en un 13%, se presentaron por inconformidad por actitud de un docente, con metodología de examen de un profesor, por agresión física de un estudiante hacia un docente, por calificaciones obtenidas y no poder culminar estudios, por conducta irrespetuosa de un estudiante, por las acciones de una profesora, por no autorización del registro de asignaturas, por no haber tenido asesoría del trabajo de grado, por no realizar examen de clasificación de nivel al ingresar al CLE, por plagio de una tesis, solicitud de estudio de caso nueva admisión, solicitud para que se conceda una beca, agradecimiento por acompañamiento a estudiantes, felicitación por los métodos pedagógicos de un docente del Centro de Lenguas, por el apoyo y sala de lectura de tesis biblioteca, por el programa de inglés que ofrece la UPN.

#### 4. 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.

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

Tabla No. 5 Dependencias Competentes

Dependencia	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
CLE	2	1	0	11	14
DCS	0	0	2	0	2
DFI	0	1	0	3	4
DMA	0	0	0	1	1
DLE	0	1	0	0	1
DPG	0	0	1	1	2
DQU	0	2	0	1	3
DSI	0	4	0	2	6
DTE	0	0	1	0	1
FBA	0	1	1	1	3
FEF	1	1	2	1	5

FFR	0	3	0	0	3
GED	1		0	0	1
Grupo de Archivo y Correspondencia	1	0	0	0	1
IPN	1	2	4	1	8
LECO	0	1	0	0	1
OCD	0	0	2	1	3
OJU	0	1	0	0	1
REC	0	1	0	1	2
SAD	3	55	7	4	69
SAE	2	0	0	2	4
SBR	2	0	2	3	7
SBU	7	10	3	4	24
SFN	1	0	1	0	2
SGR	0	0	2	0	2
SPE	0	0	2	2	4
SSG	4	12	9	10	35
SSI	1	4	1	0	6
VAC	0	1	0	0	1
VAD	0	2	2	0	4
Total	26	103	42	49	220

**CLE** - Centro de Lenguas

**DCS** - Departamento Ciencias Sociales

**DFI** - Departamento de Física

**DMA** - Departamento de Matemáticas

**DLE** - Departamento de Lenguas

**DPG** - Departamento de Posgrado

**DQU** - Departamento de Química

**DSI** - Departamento de Psicopedagogía

**DTE** - Departamento de Tecnología

**FBA** - Facultad de Bellas Artes

**FEF** - Facultad de Educación Física

**FFR** - Fundación Francisca Radke

**GED** - Grupo Editorial

**Grupo de Archivo y Correspondencia**

**IPN** - Instituto Pedagógico Nacional

**LECO** - Licenciatura en Comunitaria

**OCD** - Oficina de Control Interno Disciplinario

**OJU** - Oficina Jurídica

**REC** - Rectoría

**SAD** - Subdirección de Admisiones y Registro

**SAE** - Subdirección de Asesorías y Extensión

**SBR** - Subdirección de Biblioteca, Documentación

**SBU** - Subdirección de Bienestar Universitario

**SFN** - Subdirección Financiera

**SGR** - Secretaría General

**SPE** - Subdirección de Personal

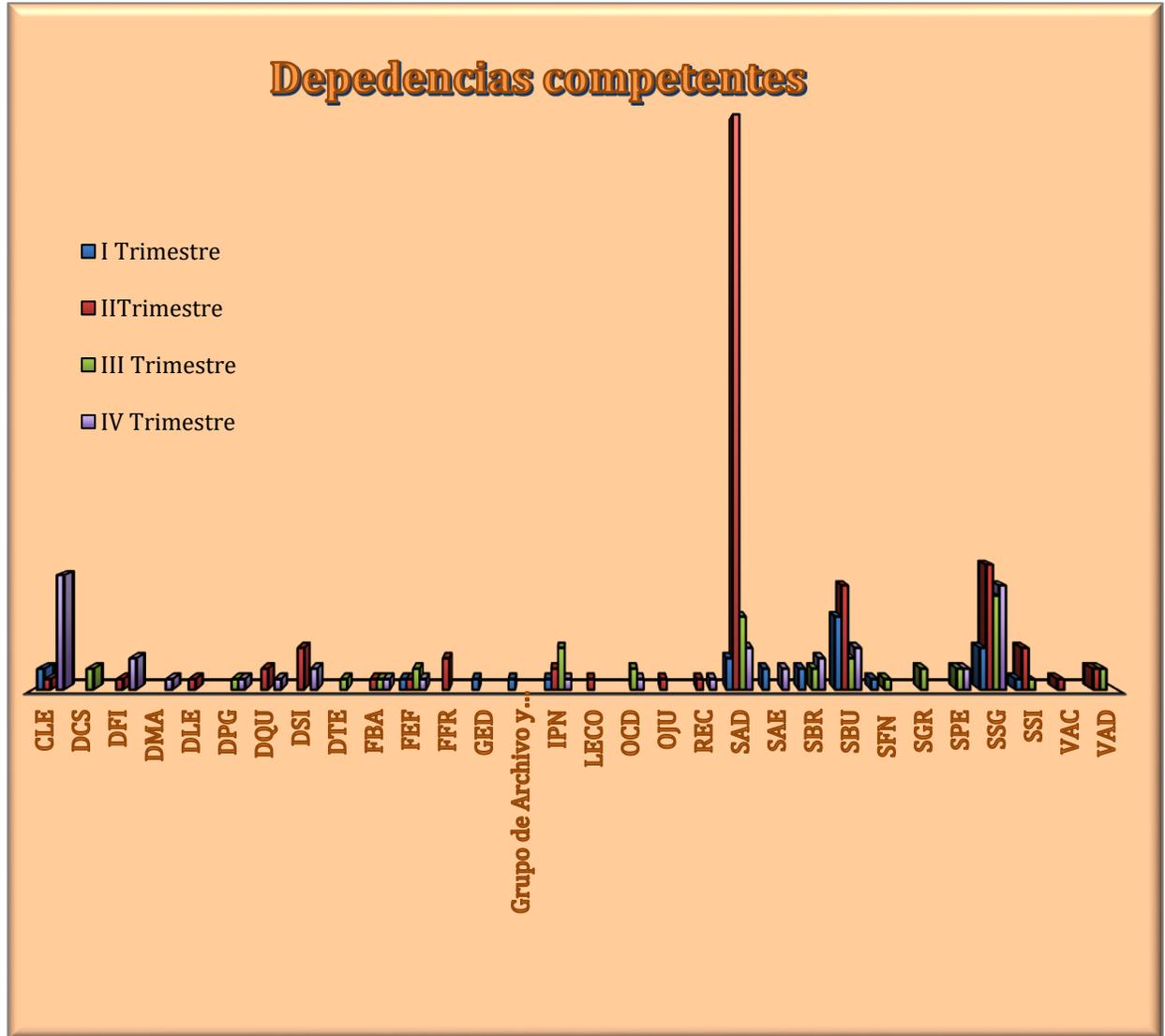
**SSG** - Subdirección de Servicios Generales

**SSI** - Subdirección de Sistemas de Información

**VAC** - Vicerrectoría Académica

**VAD** - Vicerrectoría Administrativa y Financiera

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



Fuente: Base de datos Secretaría General

En la vigencia 2016 la Subdirección de Admisiones y Registro atendió un total de 69 comunicaciones representadas con un 31,4%, el motivo principal estuvo relacionado con la expedición y liquidación de recibos de matrículas para el segundo semestre.

En segundo lugar, 35 comunicaciones representadas con el 15,9% fueron atendidas por la Subdirección de Servicios Generales. Los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con intermitencia en el servicio de agua en el edificio Administrativo y por el servicio de vigilancia, entre otros.

En tercer lugar, la Subdirección de Bienestar Universitario atendió 24 comunicaciones representadas con el 10.9% de las comunicaciones de la

vigencia, en el que se relacionan PQRSFD por contaminación ambiental y por presunta persecución laboral, entre otras.

Se pudo observar que el requerimiento de mayor concurrencia fue la queja y la dependencia competente que atendió la mayor cantidad fue la Subdirección de Admisiones y Registro.

## Oportunidad en la respuesta a PQRS

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

Durante la vigencia 2016 la Secretaría General recibió y tramitó 220 PQRSFD, las dependencias competentes dieron respuesta oportuna a 207 comunicaciones, arrojando como resultado un 95% de cumplimiento en el año.

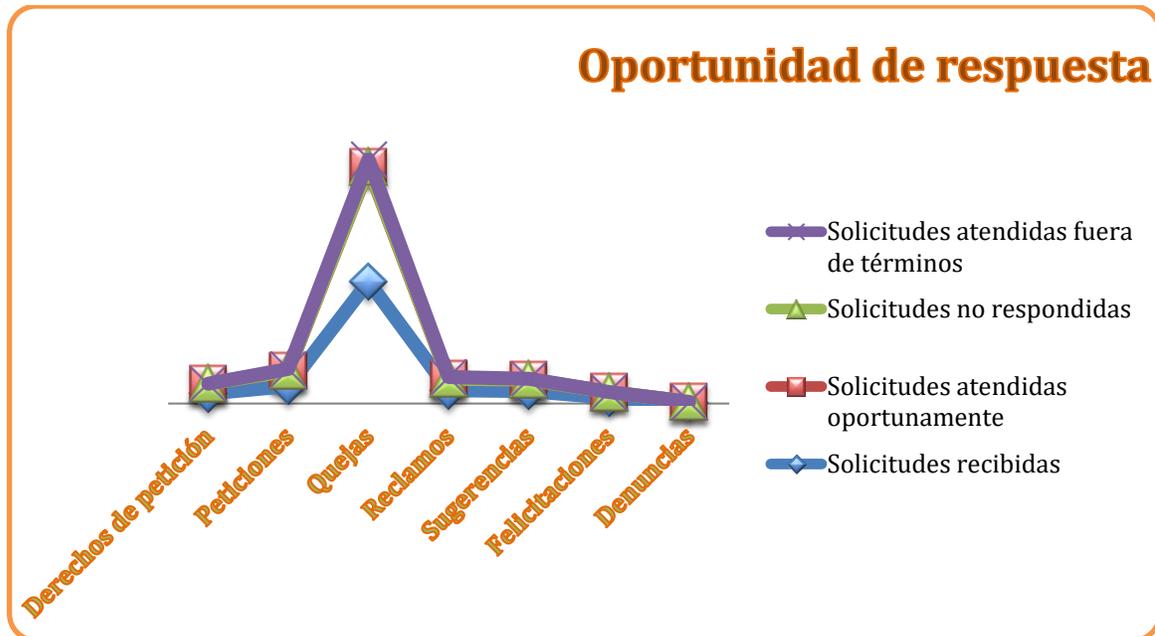
En la tabla No. 6 se da a conocer detalladamente el nivel de cumplimiento.

Tabla No. 6 Oportunidad en la respuesta vigencia de 2016

Tipo de solicitud	Solicitudes recibidas	Solicitudes atendidas oportunamente	Solicitudes no respondidas	Solicitudes atendidas fuera de términos
Derechos de petición	12	12	0	0
Peticiones	21	19	0	2
Quejas	148	139	1	8
Reclamos	16	14	0	2
Sugerencias	15	14	0	1
Felicitaciones	7	7	0	0
Denuncias	1	1	0	0

Fuente: Base de datos Secretaría General

Gráfica No. 5 Oportunidad en la respuesta a PQRS vigencia de 2016



Fuente: Base de datos Secretaría General

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La mayoría de comunicaciones presentadas a la Universidad fueron las quejas representadas en el 67.3%, el medio más utilizado fue la página web representado con un 53.6% y los usuarios de mayor incidencia fueron los estudiantes con un 44.5%.
- Las Subdirecciones que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Admisiones y Registro, la Subdirección de Servicios Generales y la Subdirección de Bienestar Universitario.
- Se realizó una denuncia por presunto abuso a una estudiante.
- Se modificó de la Resolución 1198 de 2008, a través de la expedición de la Resolución 0136 de 2016 “Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de petición y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias”
- Se socializó la Resolución 0136 de 2016 por notas comunicantes y en reunión con las subdirecciones que reciben mayor cantidad de PQRSFD.
- Se implementó el formulario a través del aplicativo ORFEO.
- Se actualizó el procedimiento de PQRSFD.
- Se visibilizó con los estudiantes que ingresan a la Universidad y en las actividades que se programen con el fin de promocionar los servicios, el sistema
- Se constató claridad en la resolución de los requerimientos a los usuarios suministrando información más concreta y de fondo, labor mancomunada

con las dependencias para optimizar los resultados en pro de mejorar nuestras debilidades y brindar un mejor servicio.

- Se recomienda que cada dependencia levante acciones correctivas y/o preventivas a partir de las PQRSFD más recurrentes, con el fin de mitigar la ocurrencia de las mismas.

Cordialmente,

Original firmado

**Helberth Augusto Choachí González**  
Secretario General

Elaboró: Viviana Ramos Salcedo

30 de junio de 2016