



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA  
NACIONAL

*Educadora de educadores*

*INFORME  
CONSOLIDADO*

2019



A partir de la expedición de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, la cual reglamentó lo relacionado con *Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*, el marco normativa interno en la Universidad Pedagógica Nacional, ha evolucionado a través de las siguientes Resoluciones:

- a. Resolución 1198 del 23 de septiembre de 2008 para “la atención y trámite del derecho de petición y la atención de quejas y reclamos”.
- b. Resolución 0136 del 10 de febrero de 2016 en la cual se incluyen las FELICITACIONES y DENUNCIAS, permitiendo a los usuarios manifestar agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos como poner en conocimiento alguna conducta.
- c. Resolución 1515 del 09 de noviembre de 2017, por medio de la cual se adoptó lo comprendido en el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, a través del cual se reguló la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas de manera verbal (presencial o telefónicas) y aquellas remitidas por medios electrónicos o cualquier otro medio idóneo.

Es así, como el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, de la Universidad Pedagógica Nacional 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 durante la vigencia 2019, realizando un comparativo con los resultados obtenidos para el año 2018.

## TABLA DE CONTENIDO

I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS .....	5
1. Comunicaciones recibidas .....	5
2. Medio de recepción de las comunicaciones .....	6
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
II. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	14

## CONCEPTOS QUE GUIAN EL 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.

<b>Petición</b>	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.
<b>Queja</b>	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.
<b>Reclamo</b>	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.
<b>Sugerencia</b>	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.
<b>Felicitación</b>	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 él o para la institución.
<b>Denuncia</b>	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.



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

La Secretaría General a través del registro de información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias – PQRSFD, que recibe la Universidad por medio de los diferentes canales dispuestos para mantener comunicación constante con los diferentes actores de la comunidad educativa y la ciudadanía en general, da a conocer la información detallada de las comunicaciones tramitadas, mediante 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

Son aquellas manifestaciones verbales<sup>1</sup> y escritas<sup>2</sup> que interponen los usuarios sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad.

A continuación, se muestra las diferentes solicitudes radicadas a la Universidad durante la vigencia 2019:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas durante la vigencia 2019



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

<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.

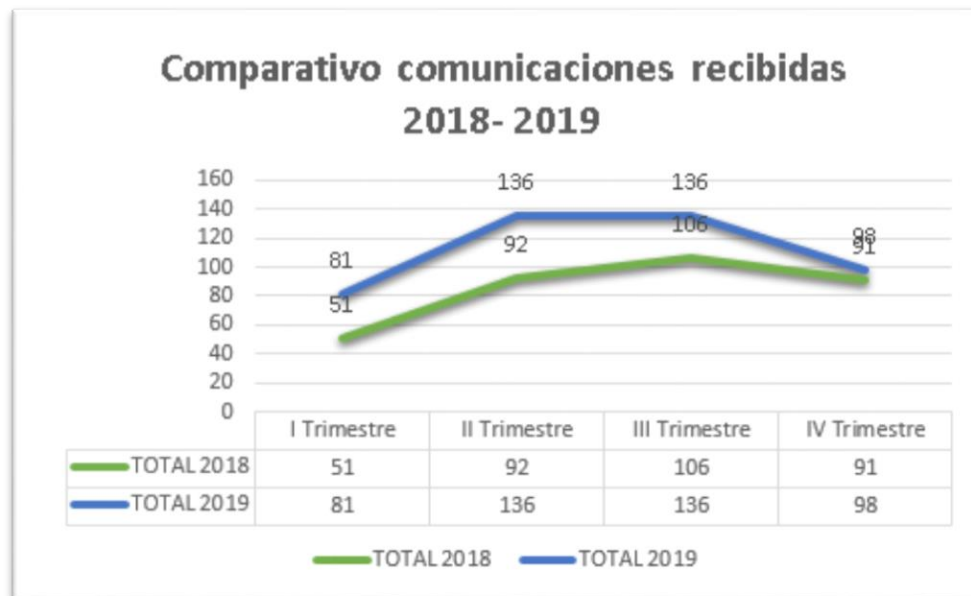
<sup>2</sup> Comunicaciones recibidas a través de la página Web enlace <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>, correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co), radicadas en la ventanilla de Archivo y Correspondencias de la Universidad y depositadas en los 14 buzones ubicados en las diferentes instalaciones.

Tabla No. 1 Comunicaciones desagregadas por trimestre en la vigencia 2019 en comparativo con las recibidas durante la vigencia 2018

Periodo	Peticiones	Peticiones	Quejas	Quejas	Reclamos	Reclamos	Sugerencias	Sugerencias	Felicitaciones	Felicitaciones	Denuncias	Denuncias	TOTAL	TOTAL
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
I Trimestre	55	29	23	18	0	3	0	1	2	0	1	0	81	51
II Trimestre	94	50	31	37	1	3	1	1	5	1	4	0	136	92
III Trimestre	94	80	32	24	4	1	1	0	0	1	5	0	136	106
IV Trimestre	77	69	14	19	2	1	3	0	1	1	1	1	98	91
<b>TOTAL PQRSFD</b>	<b>320</b>	<b>228</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>451</b>	<b>340</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 2 Comparativo comunicaciones recibidas 2018 – 2019.



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Mientras que para la vigencia 2018 se radicaron 340 solicitudes, de las cuales 228 correspondieron a peticiones, seguidas de las quejas que fueron 94, durante la vigencia 2019 se recibieron 451 solicitudes, donde el ítem de mayor relevancia son las peticiones con 320 radicaciones, seguidas de 100 quejas.

## 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](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 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 PRO003GGU<sup>3</sup> 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. 3 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

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

El medio de radicación más utilizado por los usuarios para presentar PQRSFD, es el formulario que se encuentra en la página web con 342 solicitudes, el correo electrónico con 65, las interpuestas de manera escrita a través de la ventanilla de Archivo y Correspondencia fueron 17, las comunicaciones incluidas en los diferentes buzones ascendieron a 11, así como las interpuestas vía telefónica que fueron 9, las presentadas de manera personal en la oficina de la Secretaría General ascendieron a 7, para un total de 451 comunicaciones recibidas y tramitadas durante el año 2019.

Tabla No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD.

Medio utilizado	I	II	III	IV	Total 2019
Web	58	115	101	68	342
Correo electrónico	11	10	23	21	65
Escrito	6	7	3	1	17
Buzón	3	3	2	3	11
Personal	0	0	4	3	7
Teléfono	3	1	3	2	9
<b>TOTAL PQRSFD</b>	<b>81</b>	<b>136</b>	<b>136</b>	<b>98</b>	<b>451</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

### 3. Remitentes de PQRSFD

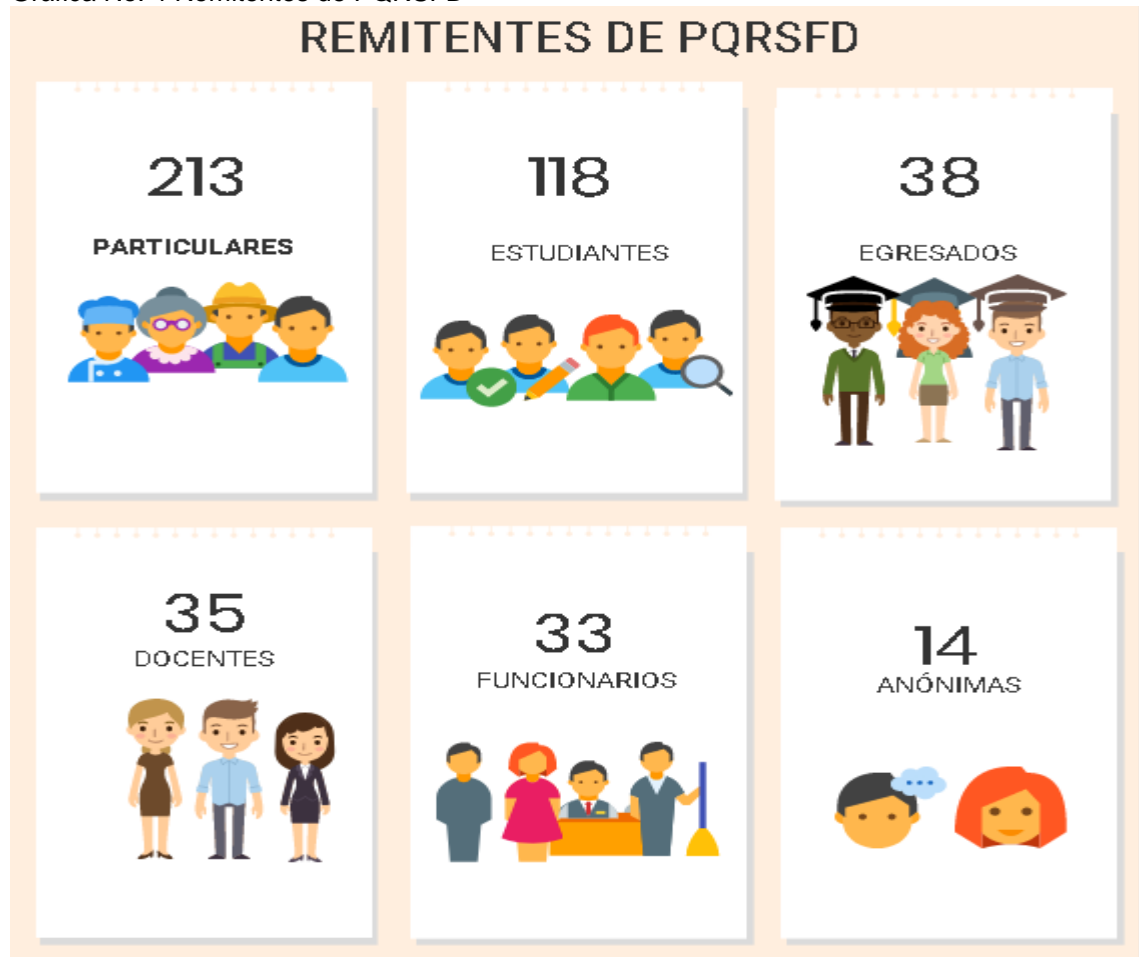
Se entiende por remitentes de PQRSFD, aquellas personas que a través del Sistema presentan sus solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora o **felicitaciones** en relación con los procesos de la Institución con el fin de obtener respuesta y solución.

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

La gráfica No. 4 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema en el año 2019.



Gráfica No. 4 Remitentes de PQRSFD



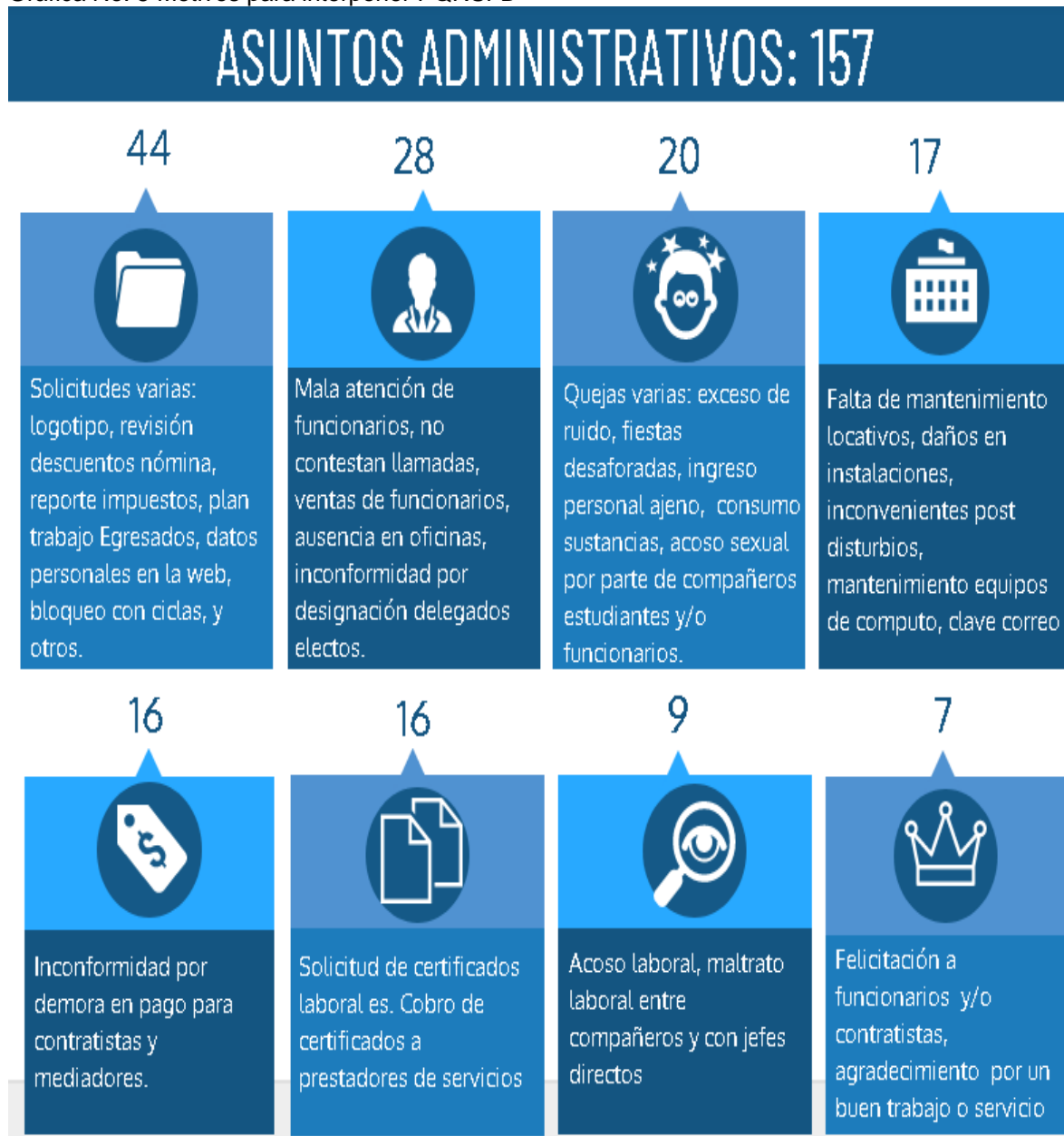
Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

#### 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. 5 muestra el consolidado de PQRSFD presentadas durante la vigencia 2019, clasificadas como temas administrativos y académicos.

Gráfica No. 5 Motivos para interponer PQRSFD



## ASUNTOS ACADÉMICOS : 294



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. 3. Dependencias Competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total
Subdirección de Admisiones y Registro	142	8	1	0	0	0	151
Centro de Lenguas	27	4	0	0	0	0	31
Subdirección de Bienestar Universitario	7	14	1	0	4	2	28
Subdirección de Personal	20	3	1	0	1	0	25
Subdirección de Servicios Generales	8	12	1	1	2	0	24
Subdirección Financiera	19	1	1	0	0	0	21
Grupo de Orientación y Apoyo al Estudiante	3	4	0	0	0	0	13
Vicerrectoría Académica	5	6	1	0	0	1	13
Comité de Convivencia Laboral	0	10	0	0	0	1	11
Facultad de Educación Física	8	1	0	0	0	1	10
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	5	1	0	4	0	0	10
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	2	8	0	0	0	0	10
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	2	0	0	0	2	7
Subdirección de Asesorías y Extensión	4	2	0	0	0	1	7
Departamento de Lenguas	5	0	0	0	0	0	5
Departamento de Física	3	2	0	0	0	0	5
Departamento de Química	4	1	0	0	0	0	5
Facultad de Ciencia y Tecnología	1	3	1	0	0	0	5
Facultad de Humanidades	2	3	0	0	0	0	5
Secretaría General	5	0	0	0	0	0	5
Subdirección de Sistemas de Información	5	0	0	0	0	0	5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	4	0	0	0	0	5
Comité de Estabilidad Laboral Docente	3	1	0	0	0	0	4
Facultad de Educación	3	1	0	0	0	0	4
Instituto Pedagógico Nacional	2	2	0	0	0	0	4
Rectoría	3	0	0	0	0	1	4
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	2	0	0	0	1	0	3
Consejo Superior	1	1	0	0	0	1	3
Departamento de Educación Musical	3	0	0	0	0	0	3
Departamento de Posgrados	3	0	0	0	0	0	3
Facultad de Bellas Artes	1	1	0	0	0	1	3
Consejo Académico	2	0	0	0	0	0	2
Departamento de Biología	1	1	0	0	0	0	2
Departamento de Matemáticas	2	0	0	0	0	0	2
Departamento de Psicopedagogía	1	1	0	0	0	0	2
Maestría en Educación	2	0	0	0	0	0	2
Centro de Egresados	1	0	0	0	0	0	1
Centro de Investigaciones	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Ciencias Sociales	0	1	0	0	0	0	1
Departamento de Tecnología	1	0	0	0	0	0	1
Licenciatura en Biología	1	0	0	0	0	0	1
Licenciatura en Educación Especial	1	0	0	0	0	0	1
Licenciatura en Física	0	1	0	0	0	0	1
Oficina de Desarrollo y Planeación	1	0	0	0	0	0	1
Subdirección de Recursos Educativos	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>451</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la estadística se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD, atendió el 33.48% (151) del total de las comunicaciones recibidas (451), seguido del Centro de Lenguas que dio respuesta al 6.87% (31) de las solicitudes. Es importante indicar que la SAD ha realizado cambios y ajustes importantes en su mini sitio, así como la estrategia de emisión de notas comunicantes y estudiantiles, brindando información relacionada con los servicios a su cargo; así mismo debe considerarse que junto con el Centro de Lenguas, son las dependencias que atienden un alto número de los usuarios de la Universidad.

Comparado con los resultados de la vigencia 2018, la SAD fue la dependencia que mayor número de comunicaciones respondió (81 de 340 solicitudes), seguida de la Subdirección de Personal, que atendió 27 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.

Al respecto y de acuerdo con lo establecido en el PRO003GGU - Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), pasados los 10 días de radicada la solicitud, si la dependencia competente no ha emitido respuesta, la Secretaría General remite por correo electrónico un recordatorio con copia al jefe del área para que se brinde respuesta oportuna; si faltando tres (3) días para el vencimiento del tiempo oportuno no se ha dado respuesta, se realiza una llamada a la dependencia, y finalmente faltando dos días para el vencimiento se vuelve a llamar. Este procedimiento ha permitido que el número de respuestas fuera de tiempo disminuya. Muestra de lo anterior es que para la vigencia 2018 el total de comunicaciones que presentaron demora fue de 16, mientras que para la vigencia 2019 se logró bajar a 9.

En la gráfica No. 6 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 la vigencia 2019.

Gráfica No. 6 Comportamiento de las PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## II. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Gracias a la facilidad, inmediatez y discrecionalidad que brinda el formulario de radicación del Sistema PQRSFD que se encuentra en la página web, fue el medio más utilizado en la vigencia 2019, con la radicación de 342 solicitudes (76,27%) de un total de 451, así mismo lo fue en el año 2018 en el que se recibieron 194 solicitudes por este medio (57,06%) de un total de 340.
- El Sistema PQRSFD muestra un crecimiento constante en el uso por parte de los diferentes usuarios, registrando para la vigencia 2018 un total de 340 comunicaciones, mientras que para el año 2019 se incrementó a 451 solicitudes, lo que indica un aumento de 111 comunicaciones.
- La Subdirección de Admisiones y Registro es la dependencia que recibe el mayor número de solicitudes a través del Sistema de PQRSFD.

- Teniendo en cuenta que la Secretaría General ha implementado mecanismos de seguimiento y control, se logró disminuir el número de peticiones respondidas fuera de tiempo, toda vez que para la vigencia 2018 fueron 16 y para la vigencia 2019 se logró reducir a 9 respuestas extemporáneas. Es importante exaltar que los funcionarios de la Universidad están demostrando mayor interés en dar respuestas oportunas y acordes a lo solicitado.
- A partir del cuarto trimestre de la vigencia 2019 se modificó el tiempo de remisión de la encuesta de satisfacción de usuarios de PQRSFD a cinco días máximo, contados a partir de la recepción de la respuesta por parte del usuario, anteriormente se enviaba los primeros días del siguiente mes en el que se interponía la PQRSFD. Este cambio busca incrementar el número de encuestas diligenciadas, y eliminar el riesgo de que el usuario pierda el interés u olvide el motivo y respuesta de su comunicación cuando le llegue la encuesta.
- La Secretaría General considera que el Sistema PQRSFD ha facilitado la comunicación con las diferentes dependencias de la Universidad, logrando el objetivo de ser un medio eficaz e idóneo para conocer de primera mano las situaciones que generan molestias o inconformidad a la comunidad además de ser una herramienta útil para determinar acciones de mejora al interior de la institución.

Cordialmente,

*Original Firmado*

**Gina Paola Zambrano Ramírez**  
Secretaría General

14 de febrero de 2020

Revisó: Diana Cortés C.  
Elaboró: Magnolia Alvarez G.