



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL  
*Educadora de educadores*

Secretaría  
GENERAL

# Informe

# SISTEMA

✓PQRSFD

# 1

PRIMER TRIMESTRE DE 2016

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

## Presentación

Dada la expedición de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 del Congreso “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 requiere adecuar sus procedimientos a los nuevos lineamientos fijados para la atención, trámite y solución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, **felicitaciones** y denuncias llamadas en adelante de manera general PQRSFD.

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 y satisfactoria 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 el primer trimestre de 2016 periodo comprendido entre el 1 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 .....  | 5  |
| 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 .....  | 9  |
| 6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....  | 12 |
| III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....   | 14 |

## CONVENCIONES

Subdirección de Asesorías y Extensión - SAE

Subdirección de Bienestar Universitario - SBU

Subdirección de Servicios Generales - SSG

Centro de Lenguas - CLE

Grupo Interno de Trabajo Editorial - GED

Subdirección de Gestión de Sistemas de Información - SSI

Subdirección Financiera - SFN

Facultad de Educación Física - FEF

Subdirección de Admisiones y Registro - SAD

Instituto Pedagógico Nacional - IPN

Grupo Archivo y Correspondencia

Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos - SBR

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

### **Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades 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 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 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 el primer trimestre de 2016, se recibieron y tramitaron 26 comunicaciones clasificadas según su tipología así: 5 peticiones, 12 quejas, 3 reclamos, 3 sugerencias, 2 derechos de petición y 1 felicitación para un total de 26 comunicaciones.

---

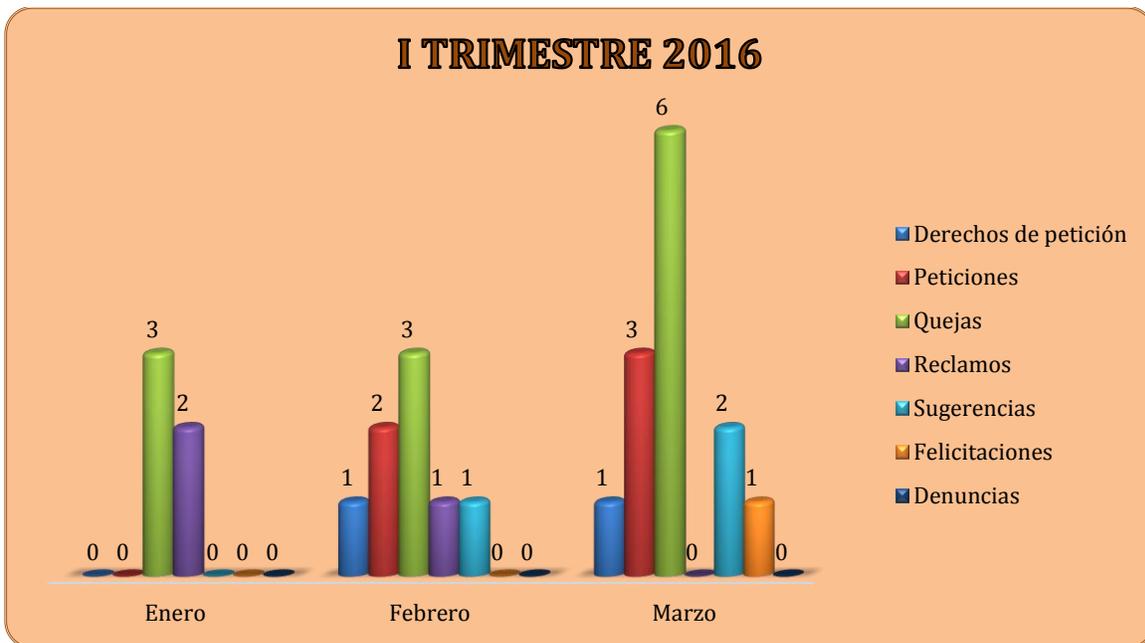
<sup>1</sup> Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 594 18 94 Ext: 116 – 113.

<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.

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2016

| Tipo / Mes                  | Enero | Febrero | Marzo | Total trimestre | %       |
|-----------------------------|-------|---------|-------|-----------------|---------|
| <b>Derechos de petición</b> | 0     | 1       | 1     | 2               | 7,7%    |
| <b>Peticiones</b>           | 0     | 2       | 3     | 5               | 19,2%   |
| <b>Quejas</b>               | 3     | 3       | 6     | 12              | 46,2%   |
| <b>Reclamos</b>             | 2     | 1       | 0     | 3               | 11,5%   |
| <b>Sugerencias</b>          | 0     | 1       | 2     | 3               | 11,5%   |
| <b>Felicitaciones</b>       | 0     | 0       | 1     | 1               | 3,8%    |
| <b>Denuncias</b>            | 0     | 0       | 0     | 0               | 0,0%    |
| <b>Total mes</b>            | 5     | 8       | 13    | 26              | 100,0 % |

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 12 requerimientos equivalentes al 46,2% del total, seguido de las peticiones con 19,2%, y en igual proporción los reclamos y las sugerencias con un 11.5% respectivamente.

En el mes de marzo se incrementaron las comunicaciones aproximadamente en el 50%, con relación a los meses de enero y febrero, es importante señalar que el inicio del semestre puede ser una de la causas por la cual aumentaron los requerimientos.

Durante el primer trimestre no se presentaron denuncias a través del Sistema de PQRSFD por actos de corrupción en la Universidad Pedagógica Nacional.

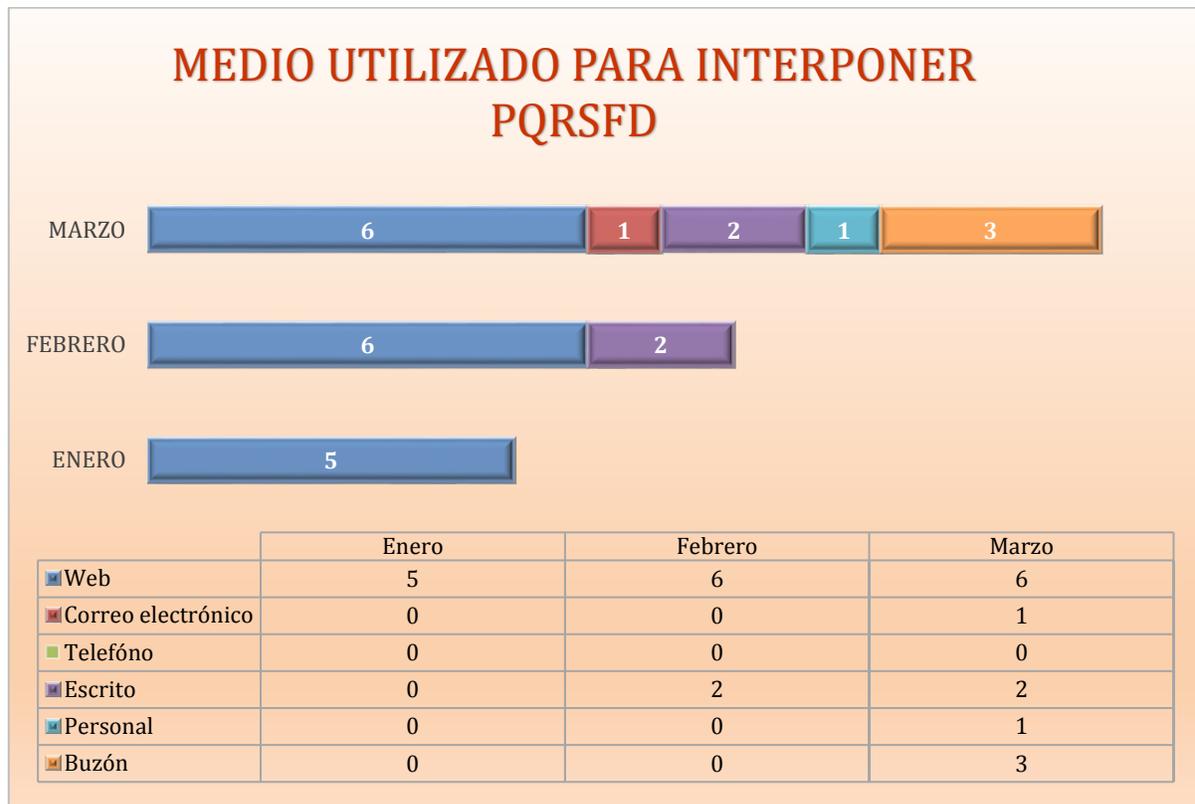
## 2. Medio de recepción de las comunicaciones

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 semanalmente 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.

Gráfica No. 2 Ilustra los medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

En el gráfico anterior se evidenció que el medio más utilizado por los usuarios para interponer PQRSFD, continuó siendo la página web con 17 comunicaciones recibidas, seguido de 4 por escrito, 3 depositadas en los buzones del Centro de Lenguas, del restaurante de la calle 72 y el de la biblioteca, 1 mediante correo electrónico y 1 personal.

En febrero y marzo se recibió igual número de requerimientos a través de la página web lo que representa un 46,2% en los dos meses.

### 3. 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.

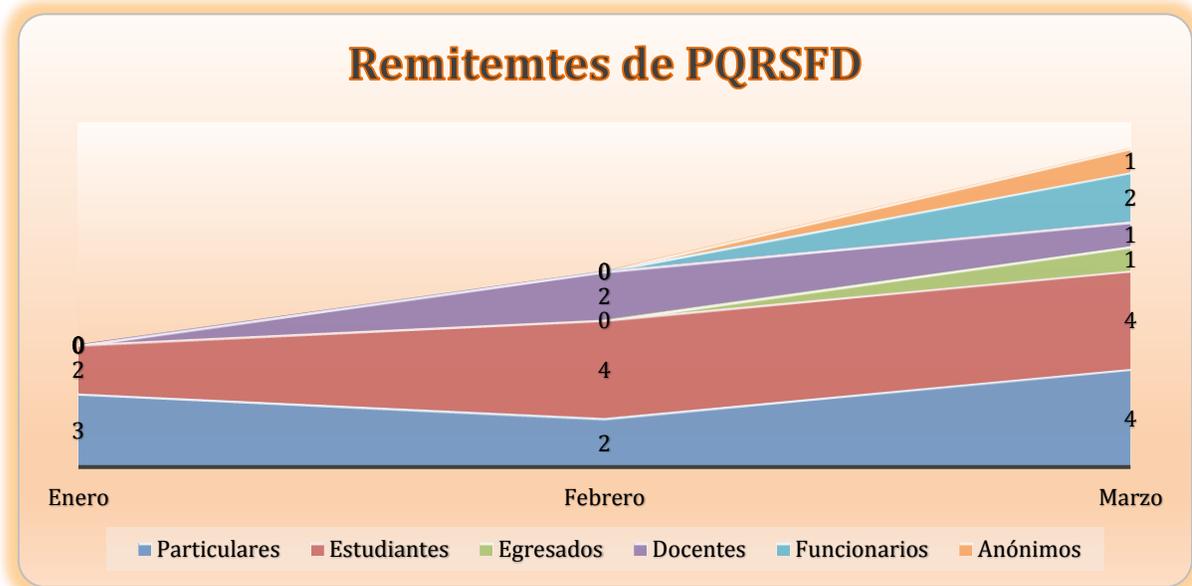
La tabla No. 2 muestra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema, durante el trimestre.

Tabla No. 2 Remitentes de PQRSFD

| Usuario / Mes | Enero | Febrero | Marzo | Total trimestre | %     |
|---------------|-------|---------|-------|-----------------|-------|
| Particulares  | 3     | 2       | 4     | 9               | 34,6% |
| Estudiantes   | 2     | 4       | 4     | 10              | 38,5% |
| Egresados     | 0     | 0       | 1     | 1               | 3,8%  |
| Docentes      | 0     | 2       | 1     | 3               | 11,5% |
| Funcionarios  | 0     | 0       | 2     | 2               | 7,7%  |
| Anónimos      | 0     | 0       | 1     | 1               | 3,8%  |
| Total Mes     | 5     | 8       | 13    | 26              | 100,0 |

La gráfica No. 3 ilustra que los usuarios con más incidencia fueron los estudiantes con un 38,5% en el mes de febrero y marzo con la misma afluencia de solicitudes se puede precisar que este comportamiento está relacionado con la solicitud de fraccionamiento de matrícula, los particulares con 34,6%, y los docentes con el 11.5%

Gráfica No. 3 Remitentes de PQRS



Fuente: Base de datos Secretaría General

#### 4. 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 tabla No. 3 muestra el consolidado de peticiones durante el trimestre agrupadas de acuerdo a temas administrativos y académicos clasificadas por ítems y mes respectivamente.

Tabla No. 3 Motivos para interponer PQRSFD

| ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRSFD  | Enero | Febrero | Marzo | Total trimestre |
|---|-------|---------|-------|-----------------|
| <b>Peticiones</b>   |       |         |       |                 |
| Solicitud de certificación  |       | 1       |       | 1               |
| Solicitud fraccionamiento de matrícula  |       | 1       |       | 1               |
| Solicitud de preparación mayor número de empanadas los días sábado                                |       |         | 1     | 1               |
| Solicitud seguimiento al informe de contaminación ambiental                                       |       |         | 1     | 1               |
| Solicitud de aplazamiento de módulo de inglés   |       |         | 1     | 1               |
| <b>Quejas</b>   |       |         |       |                 |
| Solicitud de información porque la UPN no tiene convenio con el Departamento de Protección Social | 1     |         |       | 1               |

|  |          |          |           |           |
|--|----------|----------|-----------|-----------|
| Demora en la asignación de un artículo   | 1        |          |           | 1         |
| Inconformidad por el ruido que genera la maquina sopladora   |          | 1        |           | 1         |
| Inconformidad por no poder acceder al correo institucional   |          | 1        |           | 1         |
| Inconformidad por hurto de una bicicleta   |          | 1        |           | 1         |
| Inconformidad por contaminación ambiental y auditiva   |          |          | 2         | 2         |
| Inconformidad por devolución de dinero de la matrícula a un estudiante nuevo   |          |          | 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         | 1         |
| Inconformidad por hurto de un celular  |          |          | 1         | 1         |
| <b>Reclamos</b>  |          |          |           |           |
| Inconformidad por error el número de documento en el desprendible de pago de matrícula   | 1        |          |           | 1         |
| Solicitud del resultado de las pruebas de la convocatoria de la Secretaria Distrital de Educación.                                       |          | 1        |           | 1         |
| <b>Derecho de petición</b>   |          |          |           |           |
| Solicitud fraccionamiento de matrícula   |          | 1        |           | 1         |
| Solicitud copia de las OPS de vinculación a la UPN   |          |          | 1         | 1         |
| <b>Sugerencias</b>   |          |          |           |           |
| Solicitud para donar libros  |          | 1        |           | 1         |
| Inconvenientes con la atención de un funcionario   |          |          | 1         | 1         |
| <b>Total</b>   | <b>3</b> | <b>8</b> | <b>10</b> | <b>21</b> |

| ASUNTOS ACADÉMICOS PQRSFD  | Enero    | Febrero  | Marzo    | Total trimestre |
|--|----------|----------|----------|-----------------|
| <b>Quejas</b>  |          |          |          |                 |
| Inconformidad por tardanza en la expedición de recibos           | 1        |          |          | 1               |
| Inconformidad por tardanza en la expedición de recibos en el IPN |          |          | 1        | 1               |
| <b>Reclamos</b>  |          |          |          |                 |
| Solicitud para que se conceda una beca                           | 1        |          |          | 1               |
| <b>Felicitación</b>  |          |          |          |                 |
| Agradecimiento por acompañamiento a estudiantes                  |          |          | 1        | 1               |
| <b>Sugerencias</b>   |          |          |          |                 |
| Inconvenientes con el inventarios de libros de la biblioteca     |          |          | 1        | 1               |
| <b>Total</b>   | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>5</b>        |

Fuente: Base de datos Secretaría General

Los asuntos administrativos representados en un 81% y académicos en un 19%, en general las comunicaciones de tipo administrativo corresponden a demora en

las solicitudes de trámite e información, inconformidad por los servicios prestados por las diferentes dependencias, en menor proporción por contaminación ambiental y auditiva y hurto de elementos al interior de la Universidad.

Las comunicaciones de tipo académico se presentaron por inconvenientes para expedición de recibo, solicitud para que se conceda una beca y felicitación por el acompañamiento de un funcionario con los estudiantes.

## 5. 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. 4 Dependencias Competentes

| Dependencia     | Peticiones | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Felicitaciones | Derechos de Petición | Total |
|-----------------|------------|--------|----------|-------------|----------------|----------------------|-------|
| SAE             | 1          | 0      | 1        | 0           | 0              | 0                    | 2     |
| SBU             | 2          | 3      | 0        | 0           | 1              | 1                    | 7     |
| SSG             | 1          | 3      | 0        | 0           | 0              | 0                    | 4     |
| CLE             | 1          | 0      | 0        | 1           | 0              | 0                    | 2     |
| Grupo Editorial | 0          | 1      | 0        | 0           | 0              | 0                    | 1     |
| SSI             | 0          | 1      | 0        | 0           | 0              | 0                    | 1     |
| SFN             | 0          | 1      | 0        | 0           | 0              | 0                    | 1     |
| FEF             | 0          | 1      | 0        | 0           | 0              | 0                    | 1     |
| SAD             | 0          | 1      | 2        | 0           | 0              | 0                    | 3     |
| IPN             | 0          | 1      | 0        | 0           | 0              | 0                    | 1     |
| Grupo Archivo   | 0          | 0      | 0        | 0           | 0              | 1                    | 1     |
| SBR             | 0          | 0      | 0        | 2           | 0              | 0                    | 2     |

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



Fuente: Base de datos Secretaría General

La Subdirección de Bienestar Universitario atendió el 26,9% del total de las comunicaciones recibidas, el motivo principal estuvo relacionado con estudio de fraccionamiento de matrícula y contaminación ambiental y auditiva

La Subdirección de Servicios Generales atendió el 15,4%, los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con inconformidades por el ruido que ocasiona la maquina sopladora para el aseo en áreas comunes y por hurto de elementos.

La Subdirección de Admisiones y Registro atendió el 11,5%, el motivo principal demora en la expedición de recibos de matrícula y solicitud de conceder una beca.

Se pudo observar que el requerimiento de mayor concurrencia fue la queja con 12 y las peticiones con 5 comunicaciones respectivamente.

## 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 tabla No. 5 señala el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente según cada tipología.

Tabla No. 5 muestra la oportunidad en la respuesta dada por las dependencias

| Tipo de solicitud    | Solicitudes recibidas | Solicitudes atendidas oportunamente | Solicitudes no respondidas |
|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Quejas               | 12                    | 12                                  | -                          |
| Reclamos             | 3                     | 3                                   | -                          |
| Sugerencias          | 3                     | 3                                   | -                          |
| Peticiones           | 5                     | 4                                   | 1                          |
| Derechos de petición | 2                     | 2                                   | -                          |
| Felicitaciones       | 1                     | 1                                   | -                          |

Gráfica No. 5 ilustra el número de comunicaciones atendidas oportunamente



Fuente: Base de datos Secretaría General

Según el gráfico anterior, el indicador de oportunidad en la respuesta a las comunicaciones radicadas es en promedio de 6 días hábiles por trámite, lo que permite observar efectividad en la gestión por parte de las dependencias competentes respecto a los términos establecidos por la ley.

A la fecha se encuentra una petición sin respuesta debido a que las dependencias competentes (Subdirección de Servicios Generales y Subdirección de Bienestar Universitario) están recopilando la información de los avances y

acciones realizadas hasta la fecha y las que están por ejecutar, es de precisar que se informó al peticionario de la situación.

### **Gestión realizada por la Secretaría General**

A partir de la actualización de la normatividad con el propósito de sensibilizar a la comunidad universitaria respecto al procedimiento y los lineamientos para el trámite de PQRSFD para elevar peticiones ante la Institución y los derechos y deberes de la ciudadanía en general, se realizaron dos jornadas de sensibilización con la Subdirecciones de Bienestar Universitario y de Servicios Generales.

### **III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- La mayoría de comunicaciones presentadas a la Universidad fueron las quejas con el 46.2% y aumentaron en el mes de marzo, el medio más utilizado la página web, y los usuarios de mayor incidencia los estudiantes.
- Las Subdirecciones que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Bienestar Universitario, seguida de la Subdirección de Servicios Generales y posteriormente la Subdirección de Admisiones y Registro.
- Se evidenció efectividad en la gestión en el tiempo de respuesta y se refleja 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.
- En relación con el mismo periodo del año anterior se refleja una disminución en general del total de comunicaciones recibidas en el trimestre, y a su vez este comportamiento indica que la mayor parte de requerimientos fueron de tipo administrativos con un 81%.
- Adelantar con las demás dependencias de la Universidad socializaciones acerca de los nuevos lineamientos y procedimientos para el trámite de PQRSFD.
- Participar en las jornadas de bienvenida realizadas para los estudiantes nuevos al inicio de cada semestre.

Cordialmente,

Original firmado

**Helberth Augusto Choachí González**  
Secretario General

Elaboró: Viviana Ramos Salcedo

15 de abril de 2016