



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

Informe

SISTEMA

✓ PQRSFD

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

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

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 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 segundo trimestre de 2016 periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio.

TABLA DE CONTENIDO

I. CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	4
II. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	5
1. Comunicaciones recibidas	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	10
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	13
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13

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 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.

Como muestra la tabla No. 1 y la gráfica No. 1 en el segundo trimestre de 2016, se recibieron y tramitaron 103 comunicaciones clasificadas según su tipología así: 82 quejas, 6 peticiones, 6 sugerencias, 5 derechos de petición, 4 reclamos, para un total de 103 comunicaciones.

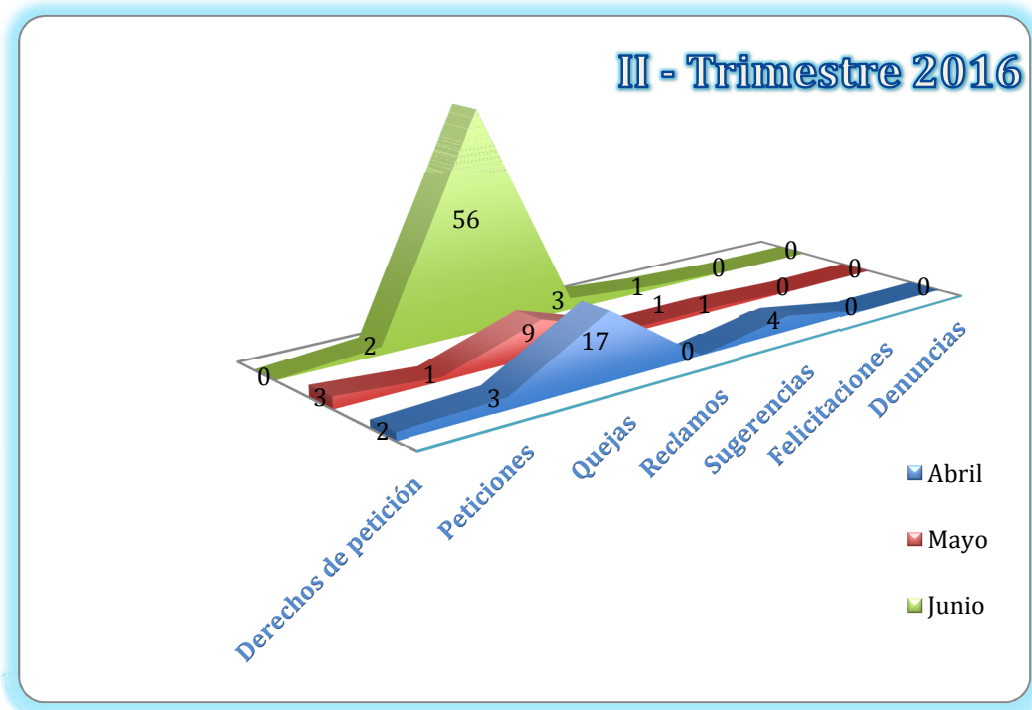
¹ Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 594 18 94 Ext: 116 – 113.

² Comunicaciones recibidas a través de la página Web enlace <http://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos>, 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.

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

Item / mes	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre	%
Derechos de petición	2	3	0	5	4,9
Peticiones	3	1	2	6	5,8
Quejas	17	9	56	82	79,6
Reclamos	0	1	3	4	3,9
Sugerencias	4	1	1	6	5,8
Felicitaciones	0	0	0	0	0,0
Denuncias	0	0	0	0	0,0
Total Mes	26	15	62	103	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 82 requerimientos equivalentes al 79,6% del total, seguido de las peticiones en igual proporción con las sugerencias con el 5,8% y los reclamos con un 3.9% respectivamente.

En el mes de junio se incrementaron las comunicaciones aproximadamente en el 68%, con relación a los meses de abril y mayo, es importante señalar que la liquidación de matrícula al iniciar el semestre fue la causa 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:

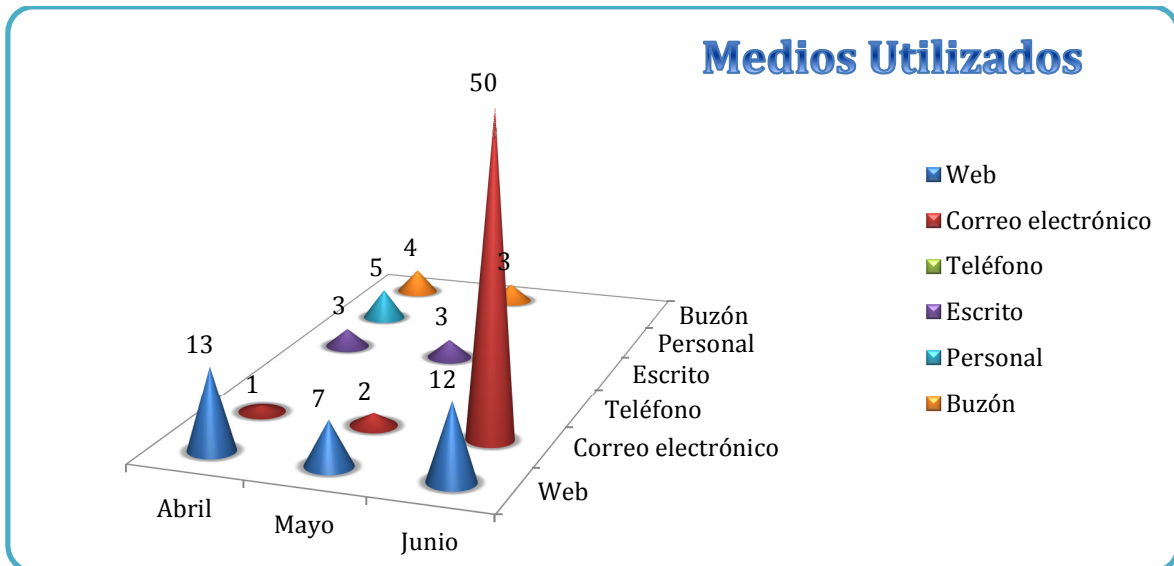
Página Web <http://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos>, correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co, línea gratuita 01 8000 913 412, atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 y 116, atención personal en la oficina de Secretaría General sede calle 72, edificio P, piso 2 y los buzones ubicados 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 Comunicaciones recibidas en el segundo trimestre de 2016

Medio utilizado / Mes	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre	%
Web	13	7	12	32	31,1
Correo electrónico	1	2	50	53	51,5
Escrito	3	3	0	6	5,8
Personal	5	0	0	5	4,9
Buzón	4	3	0	7	6,8
Total Mes	26	15	62	103	100,0

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, fue el correo electrónico con 53 comunicaciones, seguido de 32 recibidas a través de la página web.

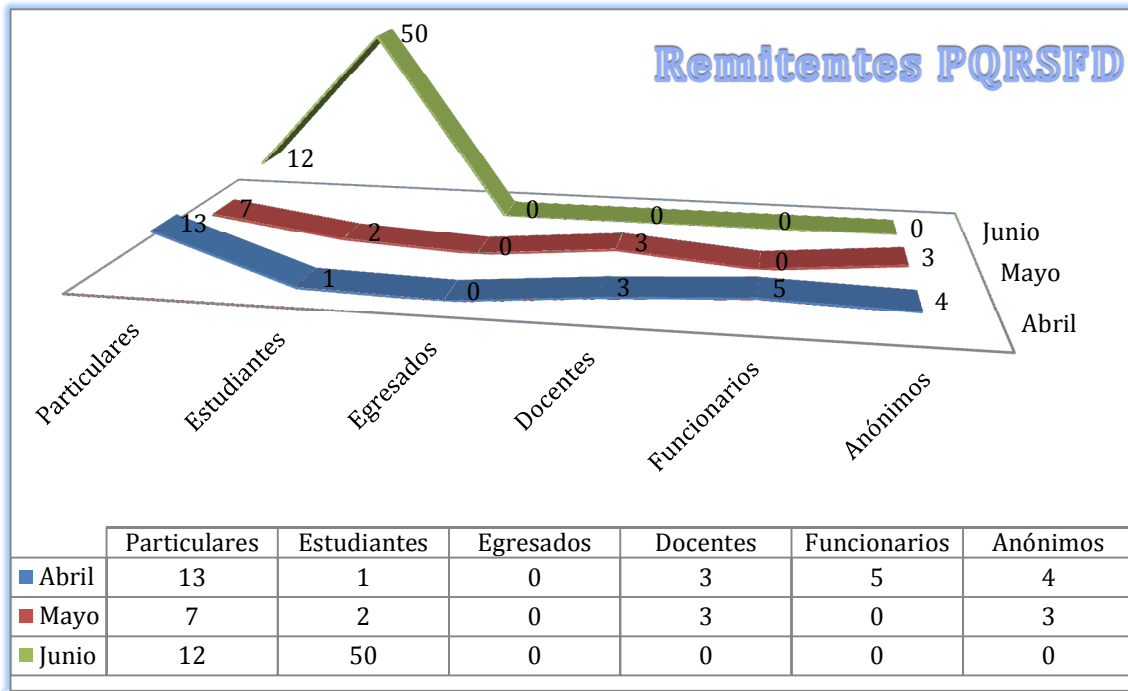
En abril y mayo el medio predominante fue la página web representando un 19,4% en los dos meses, y en el mes de junio el correo electrónico con un 48,5%.

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 gráfica No. 3 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema durante el trimestre, los usuarios con más incidencia fueron los estudiantes con un 51,5% durante el mes de junio se puede precisar que este comportamiento está relacionado con la liquidación de la matrícula, en los meses de abril y junio los particulares con el 31,1%, los docentes con 5,8%, funcionarios 4,9% y usuarios anónimos 6,8%.

Gráfica No. 3 Remitentes de PQRS



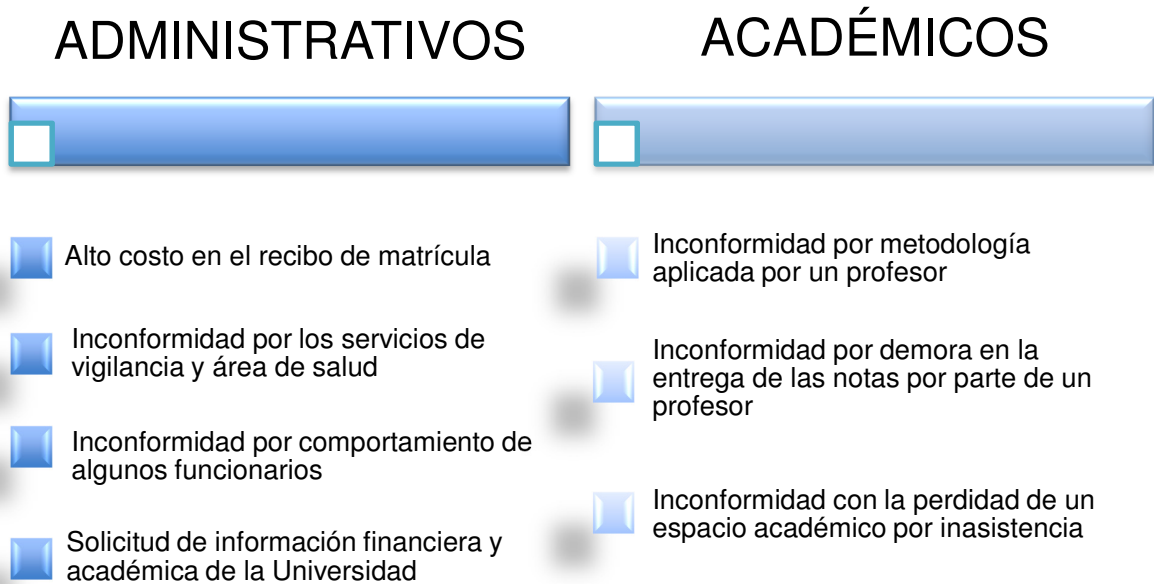
Fuente: Base de datos Secretaría General

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 gráfica No. 4 muestra la motivación de los usuarios durante el trimestre, agrupadas de acuerdo a temas administrativos y académicos.

Gráfica No.4 Motivos para interponer PQRSFD



Fuente: Base de datos Secretaría General

Los asuntos administrativos representados en un 90% en general las comunicaciones de tipo administrativo corresponden a inconformidad por alto costo en el recibo de matrícula, problemas al descargar el recibo, inconformidad por los servicios prestados por la empresa de vigilancia y en el área de salud, en menor proporción inconformidad por el comportamiento de algunos funcionarios.

Las comunicaciones de tipo académico representadas en un 10%, se presentaron por inconvenientes en la metodología utilizada por algunos docentes y demora en la entrega de notas.

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. 3 Dependencias Competentes

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Derechos de Petición	Total	%
SSG	1	9	0	2	0	12	11,7
SSI	1	2	0	1	0	4	3,9
REC	0	0	0	0	1	1	1,0
SAD	2	50	1	0	2	55	53,4
SBU	2	5	0	3	0	10	9,7
VAD	0	2	0	0	0	2	1,9
FFR	0	3	0	0	0	3	2,9
CLE	0	1	0	0	0	1	1,0
DFI	0	1	0	0	0	1	1,0
FBA	0	0	1	0	0	1	1,0
FEF	0	1	0	0	0	1	1,0
DSI	0	3	0	0	1	4	3,9
IPN	0	2	0	0	0	2	1,9
OJU	0	0	0	0	1	1	1,0
Lic. Ed. Comunitaria	0	1	0	0	0	1	1,0
DLE	0	1	0	0	0	1	1,0
DQU	0	1	1	0	0	2	1,9
VAC	0	0	1	0	0	1	1,0
Total	6	82	4	6	5	103	92

Convenciones

SSG – Subdirección de Servicios General

SSI – Subdirección de Gestión de Sistemas de Información

REC – Rectoría

SAD – Subdirección de Admisiones y Registro

SBU – Subdirección de Bienestar Universitario

VAD – Vicerrectoría de Admisiones y Registro

FFR – Fundación Francisca Radke

CLE – Centro de Lenguas

DFI – Departamento de Física

FBA – Facultad de Bellas Artes

FEF – Facultad de Educación Física

DSI – Departamento de Psicopedagogía

IPN – Instituto Pedagógico Nacional

OJU – Oficina Jurídica

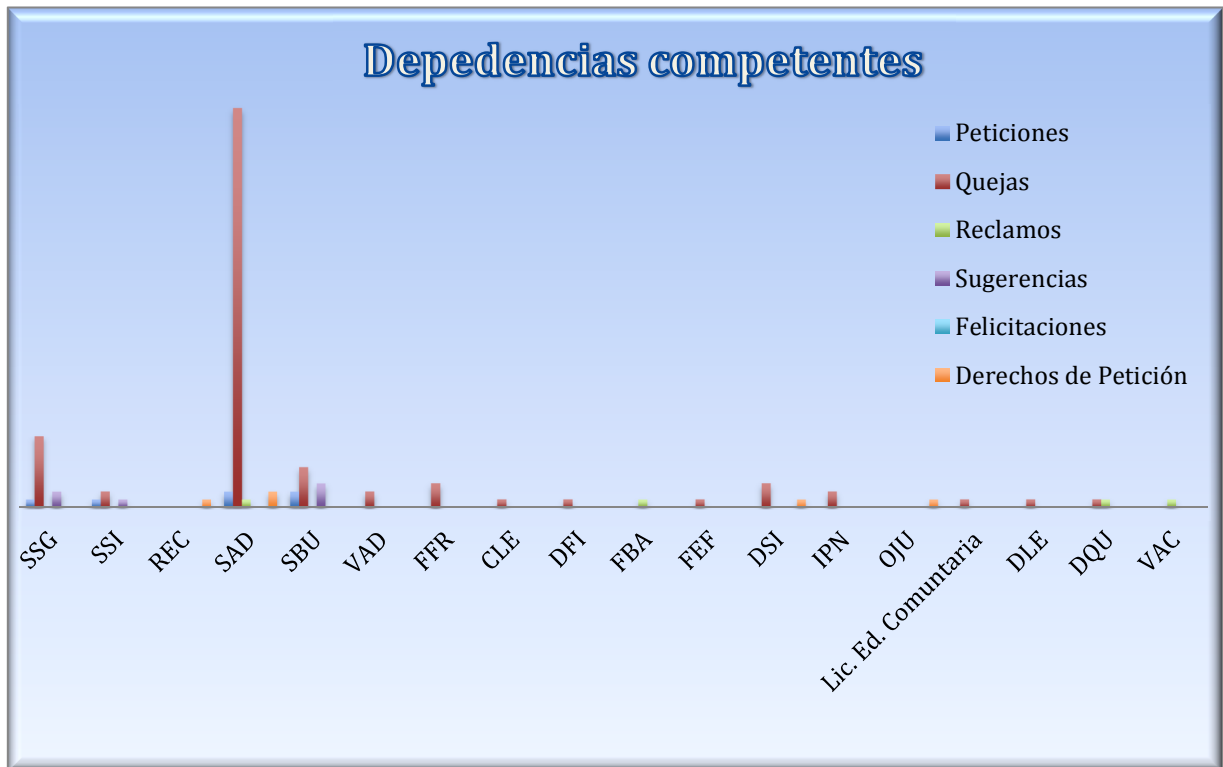
Lic. Ed. Comunitaria – Licenciatura en Educación Comunitaria

DLE – Departamento de Lenguas

DQU – Departamento de Química

VAC – Vicerrectoría Académica

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



Fuente: Base de datos Secretaría General

La Subdirección de Admisiones y Registro atendió el 53.4% de los requerimientos, prevaleciendo la queja y el motivo principal fue el alto costo en el recibo de matrícula.

La Subdirección de Servicios Generales atendió el 11,7%, los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con inconformidades con el servicio de vigilancia, aseo en el área de salud y actitud de una funcionaria

La Subdirección de Bienestar Universitario atendió el 9,7%, el motivo principal inconformidad con el servicio del área de salud, solicitud de información sobre los vendedores de la Universidad y sugerencias para los alimentos de la cafetería.

Se pudo observar que el requerimiento de mayor concurrencia fue la queja con 82 requerimientos y la dependencia competente que atendió la mayor cantidad fue la Subdirección de Admisiones y Registro.

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 señala el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente según cada tipología.

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 10 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 veintidós requerimientos sin respuesta debido a que aún se encuentran en los términos establecidos.

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 junio, el medio más utilizado fue el correo electrónico, y los usuarios de mayor incidencia fueron los estudiantes.
- Las Subdirecciones que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Admisiones y Registro, seguida de la

Subdirección de Servicios Generales y posteriormente la Subdirección de Bienestar Universitario.

- En relación con el trimestre anterior se refleja un aumento de las quejas, este comportamiento tiene que ver con el inicio del semestre e indica que la mayor parte de requerimientos fueron de tipo administrativo.
- Se evidenció 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.

Cordialmente,

Original firmado por

Helberth Augusto Choachí González
Secretario General

Elaboró: Viviana Ramos Salcedo

29 de julio de 2016