



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL
Educadora de Educadores

Secretaría
GENERAL

Informe

SISTEMA

✓PQRSFD

TERCER 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 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 tercer trimestre de 2016 periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre.

TABLA DE CONTENIDO

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

- II. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS
 - 1. Comunicaciones recibidas
 - 2. Medio de recepción de las comunicaciones
 - 3. Remitentes de PQRSFD
 - 4. Motivos para interponer PQRSFD
 - 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD
 - 6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

- III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

I. CONCEPTOS QUE GUÍAN 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 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 tercer trimestre de 2016, se recibieron y tramitaron las siguientes comunicaciones clasificadas según su tipología así: 31 quejas, 4 reclamos, 3 peticiones, 2 sugerencias y 2 derechos de petición para un total de 42 requerimientos.

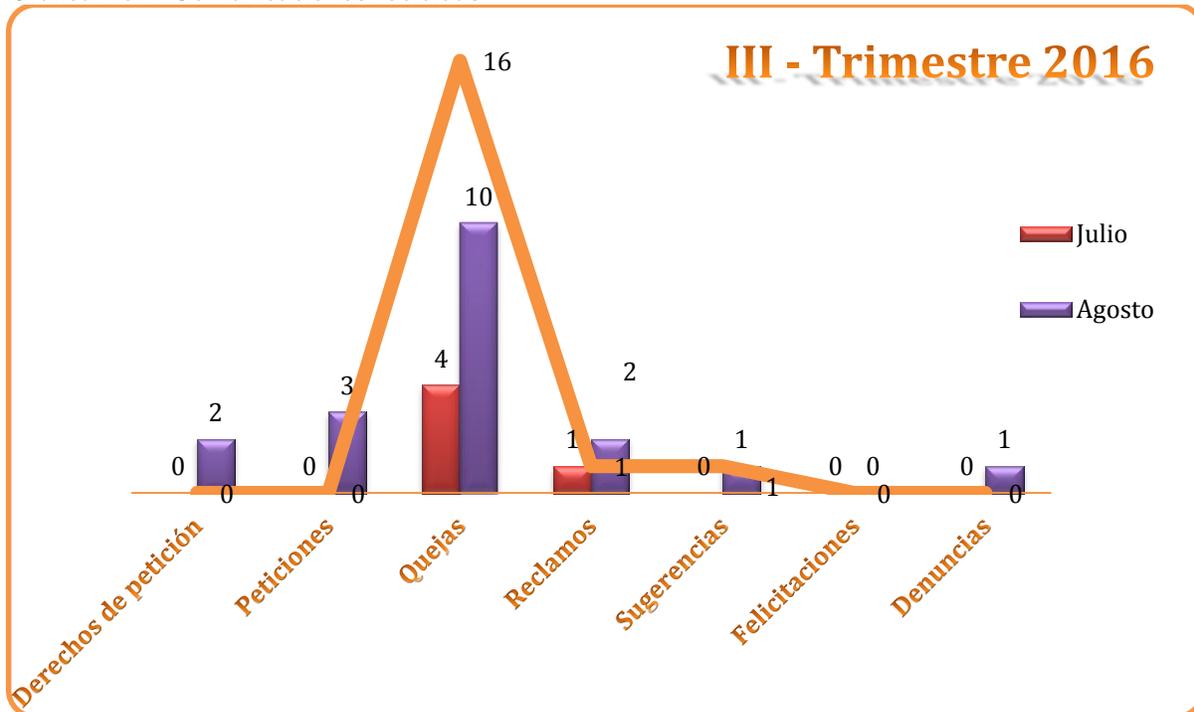
¹ Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 594 18 94 Ext: 116 – 113.

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 tercer trimestre de 2016

| Item / mes | Julio | Agosto | Septiembre | Total trimestre | % |
|----------------------|----------|-----------|------------|-----------------|--------------|
| Derechos de petición | 0 | 2 | 0 | 2 | 4,8 |
| Peticiones | 0 | 3 | 0 | 3 | 7,1 |
| Quejas | 4 | 10 | 16 | 31 | 71,4 |
| Reclamos | 1 | 2 | 1 | 4 | 9,5 |
| Sugerencias | 0 | 1 | 1 | 2 | 4,8 |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Denuncias | 0 | 1 | 0 | 0 | 2,4 |
| Total Mes | 5 | 19 | 18 | 42 | 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 31 requerimientos equivalentes al 71,4% del total, seguido de los reclamos con el 9,5%, las peticiones con 7.1% y en igual proporción las sugerencias y los derechos de petición con un 4.8% respectivamente.

En el mes de agosto y septiembre se incrementaron progresivamente las comunicaciones con relación al mes de julio, y en mayor proporción se evidenció el aumento en las quejas las causas principales los cortes de agua en el edificio administrativo, inconformidad por estadía de los maestros de Asoinca y solicitud

de información, además de una denuncia por presunto abuso sexual a una estudiante.

Durante el tercer trimestre se presentó una denuncia por presunto abuso sexual a una estudiante, a través del Sistema de PQRSFD.

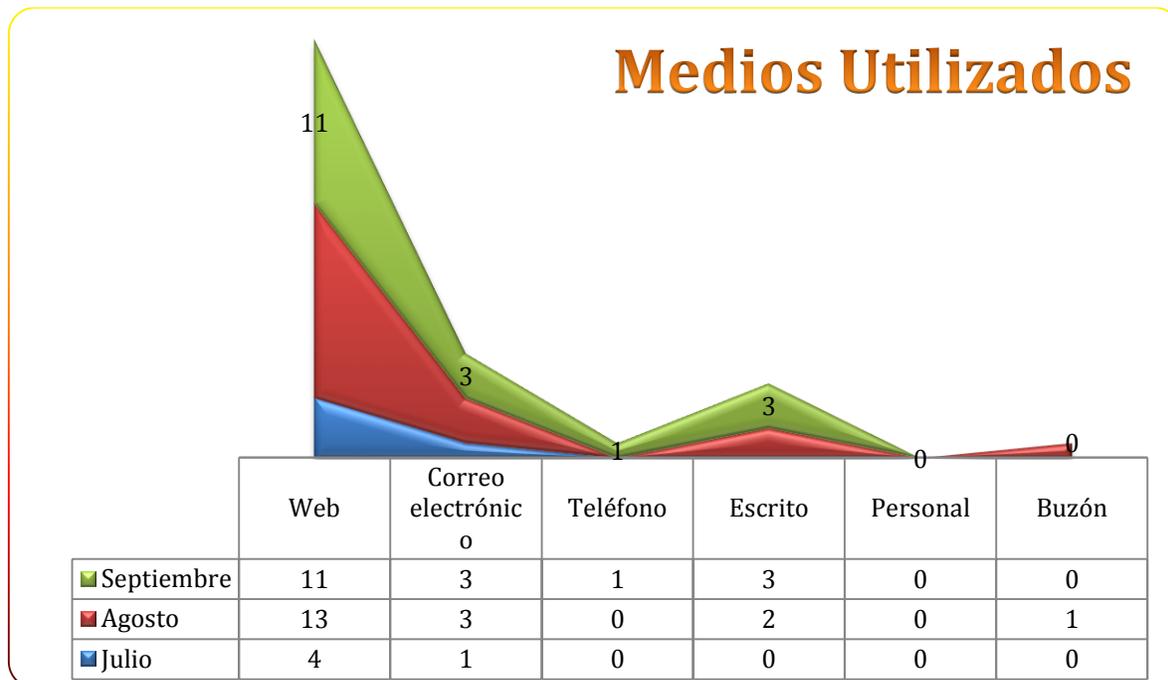
2. Medio de recepción de las comunicaciones

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.

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 a través de la página web con 28 comunicaciones, seguido de 7 recibidas mediante correo electrónico. El medio predominante fue la página web representando un 69%

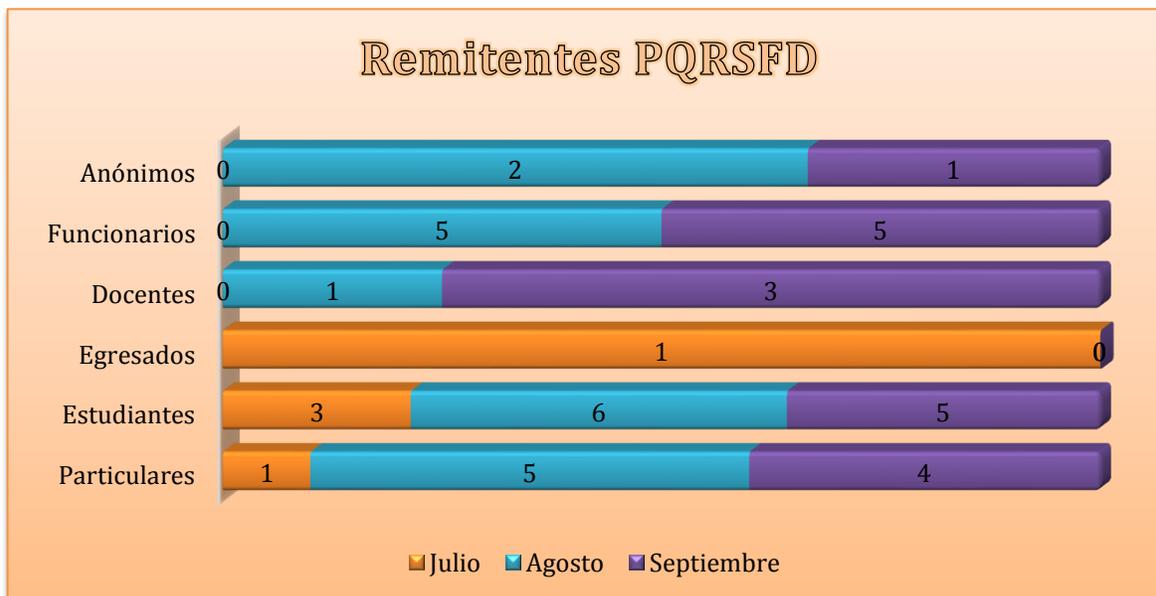
3. Remitentes de PQRSFD

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.

Tabla No. 2 Remitentes en el tercer trimestre de 2016

| Usuario / Mes | Julio | Agosto | Septiembre | Total trimestre | % |
|------------------|----------|-----------|------------|-----------------|--------------|
| Particulares | 1 | 5 | 4 | 10 | 23,8 |
| Estudiantes | 3 | 6 | 5 | 14 | 33,3 |
| Egresados | 1 | 0 | 0 | 1 | 2,4 |
| Docentes | 0 | 1 | 3 | 4 | 9,5 |
| Funcionarios | 0 | 5 | 5 | 10 | 23,8 |
| Anónimos | 0 | 2 | 1 | 3 | 7,1 |
| Total Mes | 5 | 19 | 18 | 42 | 100,0 |

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 peticiones mediante el sistema durante el trimestre, los usuarios con más incidencia siguen siendo los estudiantes con un 33.3%, los particulares y los funcionarios en igual proporción con el 23,8%, los docentes con 9,5% y usuarios anónimos 7,1%, en relación con el trimestre anterior disminuyó notoriamente los requerimientos de los particulares y estudiantes.

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

| ASUNTOS ADMINISTRATIVOS | Julio | Agosto | Septiembre | Total trimestre |
|---|-------|--------|------------|-----------------|
| Inconformidad por actitud de una funcionaria | 1 | | | 1 |
| Inconformidad por maltrato físico y verbal de un estudiante especial del IPN | 1 | | 1 | 2 |
| Inconformidad con los tiempos establecidos para el pago de matrícula | 1 | | | |
| Inconformidad por aplicación de descuentos por pronto pago | | 1 | | 1 |
| Solicitud de revisión de documentos por presunta falsificación | | 1 | | 1 |
| Inconformidad por demora en préstamo de libros por causa del internet lento | | 1 | | 1 |
| Inconformidad por deficiente servicio de agua en el edificio administrativo | | 4 | 3 | 7 |
| Denuncia por presunto abuso sexual a una estudiante | | 1 | | 1 |
| Inconformidad por actitud de un supuesto hermano de un funcionario | | 1 | | 1 |
| Inconformidad por un funcionario que no cumplió con el deber de denunciar una conducta punible de un estudiante | | 1 | | 1 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Inconformidad por presunto estudiante consumiendo drogas delante de menores de clase de inglés de los sábados | 1 | | 1 |
| Inconformidad por información errada de los funcionarios | 1 | | 1 |
| Inconformidad por maltrato canino por contrato de vigilancia canino en valamaría | 1 | | 1 |
| Solicitud de información programa de posgrado en modalidad virtual | 1 | | 1 |
| Solicitud de información para ingreso al IPN | 1 | | 1 |
| Solicitud de respuesta a una comunicación | 1 | | 1 |
| Inconformidad por la liquidación de prestaciones sociales | 1 | | 1 |
| Sugerencia respecto a la nueva propuesta del menú del restaurante | 1 | | 1 |
| Inconformidad por estadía de los profesores del Cauca | | 2 | 2 |
| Inconformidad por falta de información de los procesos académicos del IPN | 1 | 1 | 2 |
| Inconformidad por comunicado mal intencionado contra la dirección | | 1 | 1 |
| Falta de aseo en el interior de la UPN los sábados | | 1 | 1 |
| Inconformidad por trato de un coordinador de la oficina de egresados | | 1 | 1 |
| Inconformidad por robo de un locker | | 1 | 1 |
| Solicitud de información si una docente está incurriendo en falta disciplinaria por trabajar en dos universidades al tiempo | | 1 | 1 |
| Inconformidad por fallas en la plataforma para descargar los recibos | | 1 | 1 |
| Inconformidad con el sitio donde se realizara la ceremonia de grados | | 1 | 1 |
| Inconformidad por demora en la jornada de carnetización | | 1 | 1 |
| Inconformidad por tantos trámites al hacer procesos académicos | | 1 | 1 |

| | | | | |
|--|---|----|----|----|
| Solicitud de información de un programa que aparece en la plataforma del MEN | | 1 | | |
| Total | 3 | 20 | 16 | 39 |

| ASUNTOS ACADÉMICOS | Julio | Agosto | Septiembre | Total trimestre |
|---|-------|--------|------------|-----------------|
| Inconformidad por calificaciones obtenidas y no poder culminar estudios | 1 | | | 1 |
| Inconformidad por reemplazo tardío de una docente y perjuicio en la revisión de una tesis | 1 | | | 1 |
| Inconformidad por no autorización del registro de asignaturas | | 1 | | 1 |
| Total | 2 | 1 | 0 | 3 |

Fuente: Base de datos Secretaría General

Los asuntos administrativos representados en un 90%, en general las comunicaciones de tipo administrativo corresponden a inconformidad por las recurrentes fallas en el servicio de agua en el edificio Administrativo, inconformidad por comportamiento de algunos estudiantes, en menor proporción inconformidad por la actitud de algunos funcionarios y por falta en la información de ingreso al Instituto Pedagógico Nacional.

Las comunicaciones de tipo académico representadas en un 10%, se presentaron por inconvenientes en la asignación de tutores, inconformidad por las calificaciones obtenidas y por no autorizar fuera de tiempos el registro de asignaturas por calamidad doméstica.

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:

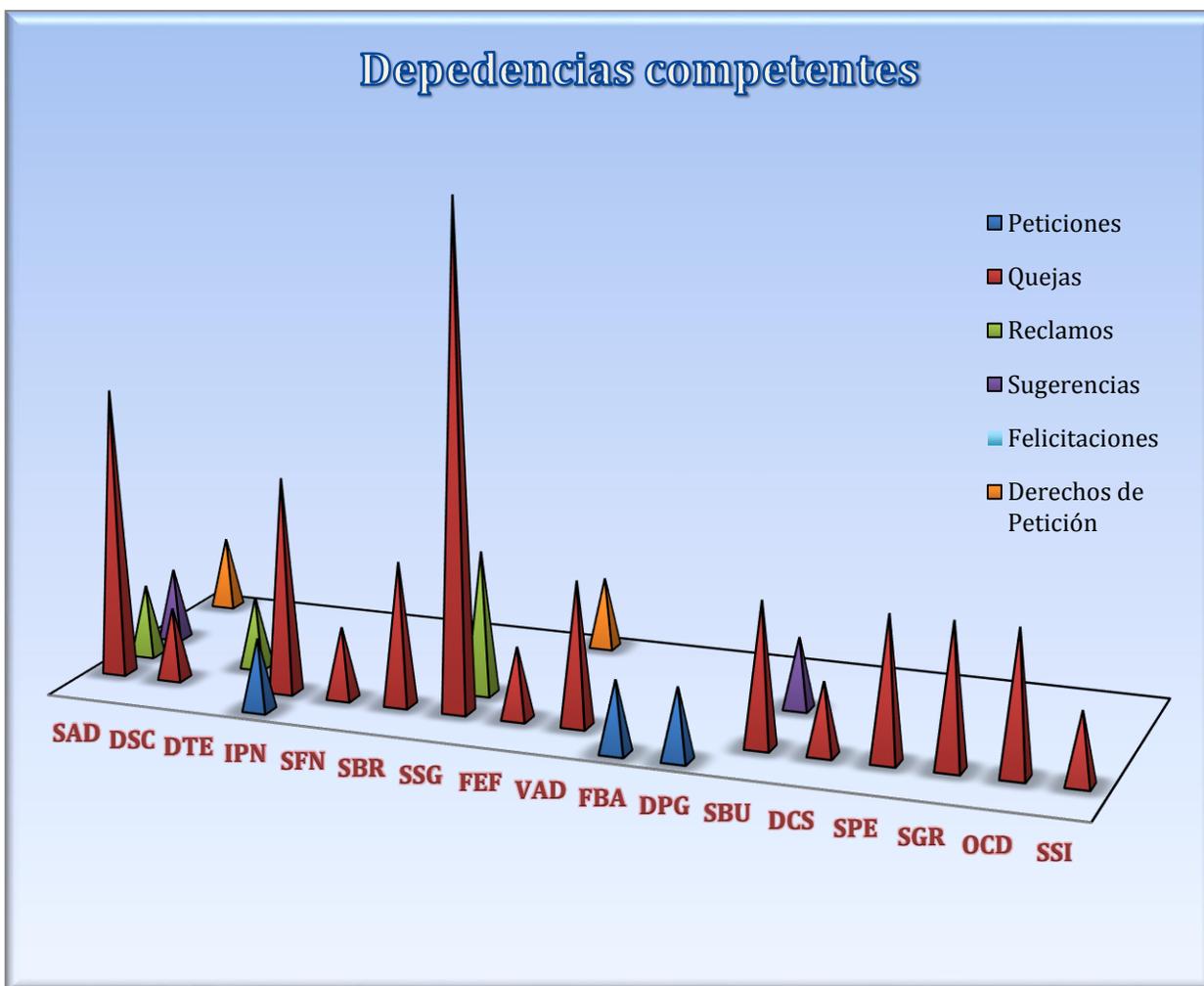
Tabla No. 3 Dependencias Competentes

| Dependencia | Peticiones | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Felicitaciones | Derechos de Petición | Total | % |
|--------------|------------|-----------|----------|-------------|----------------|----------------------|-----------|-----------|
| SAD | | 4 | 1 | 1 | | 1 | 7 | 16,7 |
| DSC | | 1 | | | | | 1 | 2,4 |
| DTE | | | 1 | | | | 1 | 2,4 |
| IPN | 1 | 3 | | | | | 4 | 9,5 |
| SFN | | 1 | | | | | 1 | 2,4 |
| SBR | | 2 | | | | | 2 | 4,8 |
| SSG | | 7 | 2 | | | | 9 | 21,4 |
| FEF | | 1 | | | | 1 | 2 | 4,8 |
| VAD | | 2 | | | | | 2 | 4,8 |
| FBA | 1 | | | | | | 1 | 2,4 |
| DPG | 1 | | | | | | 1 | 2,4 |
| SBU | | 2 | | 1 | | | 3 | 7,1 |
| DCS | | 1 | | | | | 1 | 2,4 |
| SPE | | 2 | | | | | 2 | 4,8 |
| SGR | | 2 | | | | | 2 | 4,8 |
| OCD | | 2 | | | | | 2 | 4,8 |
| SSI | | 1 | | | | | 1 | 2,4 |
| Total | 3 | 31 | 4 | 2 | 0 | 2 | 42 | 74 |

Convenciones

| | | | |
|------------|--|---------------|---|
| SSG | • Subdirección de Servicios General | FBA | • Facultad de Bellas Artes |
| SSI | • Subdirección de Gestión de Sistemas de Información | FEF | • Facultad de Educación Física |
| REC | • Rectoría | DSI | • Departamento de Psicopedagogía |
| SAD | • Subdirección de Admisiones y Registro | IPN | • Instituto Pedagógico Nacional |
| SBU | • Subdirección de Bienestar Universitario | OJU | • Oficina Jurídica |
| VAD | • Vicerrectoría de Administrativa y Financiera | LECEDI | • Licenciatura en Educación Comunitaria |
| FFR | • Fundación Francisca Radke | DLE | • Departamento de Lenguas |
| CLE | • Centro de Lenguas | DQU | • Departamento de Química |
| DFI | • Departamento de Física | VAC | • Vicerrectoría Académica |

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



Fuente: Base de datos Secretaría General

La Subdirección de Servicios Generales atendió el 21,4%, los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con inconformidades con la intermitencia en el servicio de agua en el edificio administrativo, aseo en los pasillos los días sábados y por presunto maltrato canino de la empresa de vigilancia en Valmaría.

La Subdirección de Admisiones y Registro atendió el 16.7% de los requerimientos, por asuntos relacionados con la falta de información de un funcionario y fallas en la plataforma para descargar los recibos.

El Instituto Pedagógico Nacional atendió el 9,5%, el motivo principal inconformidad por presunto maltrato verbal de un docente a un estudiante de educación especial y falta de información para el ingreso al Instituto

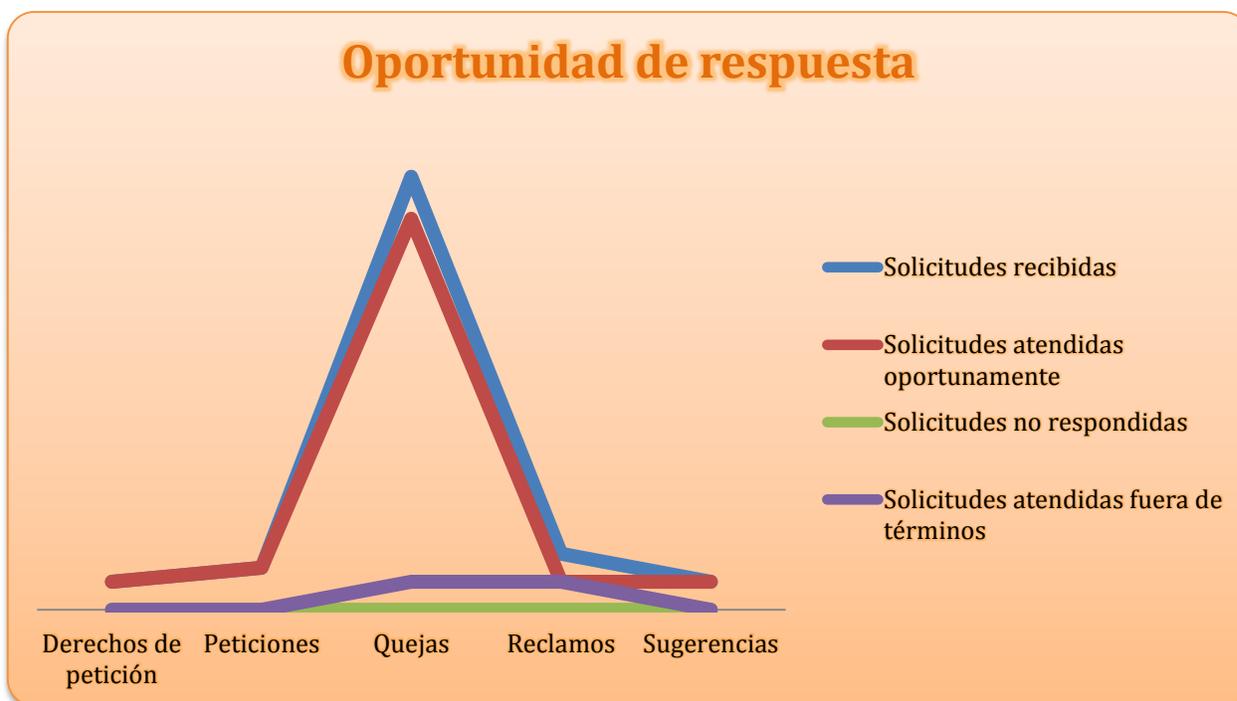
Se pudo observar que el requerimiento de mayor concurrencia fue la queja con 31 requerimientos y la dependencia competente que atendió la mayor cantidad fue la Subdirección de Servicios Generales.

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 11 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.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En relación con el trimestre anterior disminuyó el 40% aproximadamente los requerimientos recibidos.
- La mayoría de comunicaciones presentadas a la Universidad fueron las quejas representadas en el 71.4% y aumentaron en el mes de agosto, el medio más utilizado fue la página web, seguido del correo electrónico, y los usuarios de mayor incidencia fueron los estudiantes, seguidos en igual proporción de los particulares y funcionarios.
- Las Subdirecciones que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Servicios Generales, la Subdirección de Admisiones y Registro y el Instituto Pedagógico Nacional.
- Se evidenció aumento en los requerimientos dirigidos al IPN, esta conducta podría estar relacionada con la convocatoria de ingreso y presuntos comportamientos de docentes.
- Se realizó una denuncia por presunto abuso a una estudiante.
- 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.

Cordialmente,

Original firmado por

Helberth Augusto Choachí González
Secretario General

Elaboró: Viviana Ramos Salcedo

Octubre de 2016