



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

CUARTO TRIMESTRE

INFORME
SISTEMA
PQRSFD

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



Con la expedición de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “*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 Nacional a través de la Resolución Rectoral 1515 del 9 de noviembre de 2017 estableció los lineamientos, plazos y procedimientos internos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, incluyendo a nuestro sistema las **FELICITACIONES** y denuncias, permitiendo a los usuarios manifestar agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos, así como la posibilidad de poner en conocimiento alguna conducta susceptible de investigación.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, 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 indica los principales hechos que motivaron a los diferentes usuarios a interponer comunicación mediante el Sistema de PQRSFD ante las instancias de la Universidad. Las gráficas permiten demostrar de forma sencilla el comportamiento del sistema y la gestión realizada durante el trimestre comprendido entre el 1º de octubre y el 31 de diciembre de 2019.

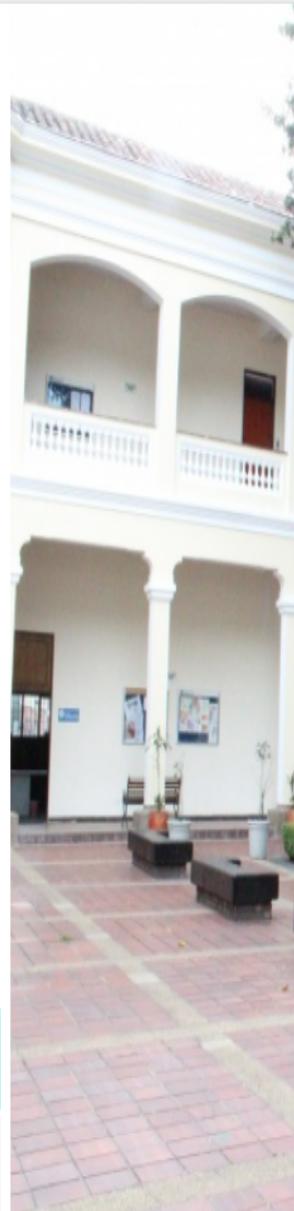
TABLA DE CONTENIDO

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.....	7
4. Motivos para interponer PQRSFD.....	8
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD.....	9
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD.....	10
II. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11

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.

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.
Queja	Manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de protesta, censura, descontento o incomodidad 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 él o para la institución.
Denuncia	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

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.

De conformidad con la gráfica siguiente, se informan los ítems con mayor incidencia porcentual durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas en el tercer trimestre de 2019



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

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://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>, 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.

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, 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 PRO003GGU³ 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. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

³ 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 68 solicitudes, el correo electrónico con 21, las comunicaciones radicadas personalmente en la oficina de la Secretaría General fueron 3, así como las radicadas a través de buzón 3, telefónicas 2, y 1 allegada de manera escrita, para un total de 98 comunicaciones tramitadas durante el cuarto trimestre.

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. 3 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema durante el cuarto trimestre de 2019.

Gráfica No. 3 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. 4 muestra el consolidado de PQRSFD presentadas durante el cuarto trimestre, clasificadas como temas administrativos y académicos.

Gráfica No. 4 Motivos para interponer PQRSFD



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. 1. Dependencias Competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total
Subdirección de Admisiones y Registro	38	1	1	0	0	0	40
Subdirección Financiera	6	1	0	0	0	0	7
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	2	0	0	3	0	0	5
Grupo de orientación y apoyo al estudiante	3	1	0	0	0	0	4
Subdirección de Servicios Generales	3	1	0	0	0	0	4
Vicerrectoría Académica	2	1	1	0	0	0	4
Comité de Convivencia Laboral	0	2	0	0	0	1	3
Centro de Lenguas	2	1	0	0	0	0	3
Facultad de Educación Física	2	1	0	0	0	0	3
Consejo Académico	2	0	0	0	0	0	2
Facultad de Ciencia y Tecnología	2	0	0	0	0	0	2
Facultad de Educación	2	0	0	0	0	0	2
Instituto Pedagógico Nacional	1	1	0	0	0	0	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	0	0	0	0	2
Subdirección de Personal	0	1	0	0	1	0	2
Subdirección de Sistemas de Información	2	0	0	0	0	0	2
Departamento de Biología	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Ciencias Sociales	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Psicopedagogía	0	1	0	0	0	0	1
Facultad de Bellas Artes	0	1	0	0	0	0	1
Facultad de Humanidades	1	0	0	0	0	0	1
Oficina de Desarrollo y Planeación	1	0	0	0	0	0	1
Rectoría	1	0	0	0	0	0	1
Subdirección de Asesorías y Extensión	1	0	0	0	0	0	1
Subdirección de Bienestar Universitario	1	0	0	0	0	0	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	0	0	0	0	1
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	77	14	2	3	1	1	98

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la estadística se observó que la Subdirección de Admisiones y Registro atendió el 40.8% del total de las comunicaciones recibidas, manteniendo la constante de la dependencia que más solicitudes recibe, a pesar de haber implementado mejoras en la comunicación de los servicios que presta a la comunidad.

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 solución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente el plazo máximo es de 15 días hábiles.

En la gráfica No. 5 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 el trimestre.

Gráfica No. 5 Comportamiento de las PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

II. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El formulario de radicación de PQRSFD que se encuentra en la página Web de la Universidad, fue el medio más utilizado para la interposición de solicitudes al ente educativo para el cuarto trimestre, registrando 69.4% (68 radicados), en el segundo lugar se localizan las solicitudes hechas a través del correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co con el 21.4% (21 radicados).
- Para el cuarto trimestre se hizo evidente una disminución en la radicación de solicitudes a la Universidad, que representó el 28%, con respecto al trimestre anterior.
- Las dependencias que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Admisiones y Registro y el Comité de Conciliación Laboral.
- 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.
- Se invita a las dependencias a mantener actualizados sus sitios web y hacer difusión de la información relevante de sus procesos y procedimientos, de manera que se facilite su consulta por parte de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

Cordialmente,

Original Firmado

Gina Paola Zambrano Ramírez
Secretaria General

14 de febrero de 2020

Revisó: Diana Cortés C.
Elaboró: Magnolia Alvarez G