



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

ESTADÍSTICA DE CALIDAD

Secretaría
GENERAL

INFORME SISTEMA

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



PRIMER TRIMESTRE



SISTEMA PQRSFD

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades 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.

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.

La Secretaría General como dependencia encargada de ejercer la veeduría del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, que se tramitan por las actuaciones u omisiones de los servidores de la Universidad, adelanta el seguimiento y control de las PQRSFD que se reciben 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 evidencia 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 observar de forma sencilla el comportamiento del sistema y la gestión realizada durante el primer trimestre comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2020.

TABLA DE CONTENIDO

I.	COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	8
1.	Comunicaciones recibidas	10
2.	Medio de recepción de las comunicaciones	12
3.	Remitentes de PQRSFD	13
4.	Motivos para interponer PQRSFD	14
5.	Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD.....	16
6.	Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	17
II.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	18

CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA

PQRSFD

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 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 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

Respecto al comportamiento del sistema de PQRSFD durante el primer trimestre de la vigencia 2020, es fundamental señalar, que a través de la Secretaria General de la Universidad Pedagógica Nacional-UPN, ante las determinaciones de las autoridades estatales y las medidas que adopte la UPN frente a la situación generada por COVID-19¹ (declarada por la Organización Mundial de la Salud como pandemia), así como en cumplimiento de la *Resolución Rectoral 0254 de 2020*² que establece la autorización de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual; informa a la Comunidad Universitaria y a los usuarios del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, -PQRSFD³, que se determinan como medidas *TEMPORALES Y TRANSITORIAS*, las siguientes para:

ATENCIÓN VIRTUAL DE PQRSFD EN LA UPN

1. Las PQRSFD, se tramitarán virtualmente únicamente a través de: **a)** Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co y **b)** Formulario de PQRSFD en línea: <http://documentacion.pedagogica.edu.co/PQRSFD/>

2. A las PQRSFD presentadas virtualmente, deben anexarse todos los soportes con los que se cuente, considerando que los responsables de dar respuesta se encuentran realizando sus labores de manera remota, itinerante y virtual.

¹ Las medidas de la Universidad Pedagógica Nacional frente al COVID-19: (*Comunicados del Comité Directivo 04, 05 y 06 de 2020; Resolución Rectoral 230 de 2020 "por la cual se ordenan medidas administrativas transitorias de carácter preventivo frente al riesgo de contagio del virus Covid-19 en todas las instalaciones de la Universidad Pedagógica Nacional."* y las *Recomendaciones de Subdirección de Personal-Seguridad y Salud en el Trabajo*), pueden ser consultadas en el vínculo: <http://www.pedagogica.edu.co/home/vernoticia/1093>

² La Resolución Rectoral 0254 de 2020 "*Por la cual se dispone la suspensión de términos de las actuaciones administrativas en la Universidad Pedagógica Nacional por el periodo comprendido entre el 18 de marzo de 2020 y el 05 de abril de 2020 inclusive*", modificada mediante Resolución Rectoral 0263 de 2020 "*Por la cual se modifica parcialmente la Resolución Rectoral 0254 de 18 de marzo de 2020 "Por la cual se dispone la suspensión de términos de las actuaciones administrativas en la Universidad Pedagógica Nacional por el periodo comprendido entre el 18 de marzo de 2020 y el 05 de abril de 2020, inclusive"* y la Resolución Rectoral 0291 de 2020 "*Por la cual se modifica parcialmente la Resolución Rectoral 0254 de 18 de marzo de 2020 "Por la cual se dispone la suspensión de términos de las actuaciones administrativas en la Universidad Pedagógica Nacional, en cumplimiento de las directrices impartidas por el Gobierno Nacional dentro del marco del estado de emergencia sanitaria causado por la pandemia del virus COVID-19"* puede consultarse en el sitio Web: <http://normatividad.pedagogica.edu.co/>

³ El Procedimiento: PRO003GGU Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) puede consultarse ingresando al vínculo: <http://mpp.pedagogica.edu.co/verseccion.php?ids=476&idh=478> ; y el video con la información del Sistema PQRSFD en el vínculo: <https://www.youtube.com/watch?v=Qo-IB8L9V74>

3. La dependencia competente para responder la PQRSFD, lo hará vía correo electrónico institucional, con copia a la cuenta de correo quejasyreclamos@pedagogica.edu.co La respuesta que se dé a la cuenta del correo electrónico del solicitante, deberá convertirse en un archivo .PDF y ser cargada en el sistema de Gestión Documental-ORFEO para que el usuario pueda consultarla posteriormente en el Sistema PQRSFD.

4. Para la respuesta de las PQRSFD, se tomarán los términos establecidos en el Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo- CPACA “Ley 1437 de 2011”, y de ser necesario, se podrá tomar el plazo adicional establecido en el Parágrafo del Artículo 14 del CPACA, cito: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*. Adicionalmente, se indica que la UPN responderá dentro de sus posibilidades y opciones reales, conforme a las medidas estatales e institucionales frente a la pandemia de COVID-19 y que el trabajo por parte de los responsables de las dependencias competentes de responder es remoto, virtual e itinerante.

Para mayor información, se invitó a los integrantes de la comunidad universitaria a consultar el video institucional: link: <https://www.youtube.com/watch?v=Qo-IB8L9V74>

Así mismo, es importante señalar que, dentro de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, encontramos el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, en cuyo artículo 5 dispuso, cito: *“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro*

de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.

Mediante el registro de información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, *Felicitaciones* y Denuncias – PQRSFD, que recibe la Universidad por medio de los diferentes canales dispuestos para mantener comunicación constante con los diversos actores de la comunidad educativa y la ciudadanía en general, la Secretaría General realiza un análisis y da a conocer la estadística detallada de las comunicaciones tramitadas, así: comunicaciones recibidas, medios de recepción, aspectos que motivaron a los petitionarios, usuarios que interpusieron PQRSFD, las dependencias competentes para dar respuesta y el nivel de oportunidad en la respuesta.

1. Comunicaciones recibidas

Son aquellas manifestaciones verbales⁴ y escritas⁵ que interponen los usuarios sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad.

A continuación, se muestran las diferentes solicitudes radicadas a la Universidad durante el I Trimestre de 2020:

⁴ Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 594 18 94 Ext: 116 – 113.

⁵ 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.

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas para el I Trimestre de 2020



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Tipología	Total trimestre	Enero	Febrero	Marzo
Peticiones	135	16	27	92
Quejas	11	1	3	7
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	1	0	1	0
Felicitaciones	2	2	0	0
Denuncias	3	0	0	3
Total Trimestre	152	19	31	102

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

2. Medio de recepción de las comunicaciones

La Universidad Pedagógica Nacional en cumplimiento de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 ha implementado diferentes medios de recepción de las comunicaciones para atender a los usuarios, tales como:

- ✚ Página web <http://www.pedagogica.edu.co>
- ✚ Correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co
- ✚ Atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 y 116 y línea gratuita 01 8000 913 412.
- ✚ Atención personal en la oficina de Secretaría General instalaciones calle 72, edificio P, piso 2.
- ✚ Buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad que son administrados por la SGR.

La Secretaría General de conformidad con el procedimiento PRO003GGU⁶ 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

⁶ Mecanismo de consulta del procedimiento: Página de la Universidad-Manual de Procesos y Procedimientos-Proceso de Apoyo Administrativo- Gestión para el Gobierno Universitario-Procedimientos

Tabla No. 2 Comunicaciones desagregadas por medio recibido y mes

Medios de recepción de PQRS				
Medio utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Web	19	22	70	111
Correo electrónico	0	3	25	28
Teléfono	0	2	0	2
Escrito	0	2	2	4
Personal	0	2	2	4
Buzón	0	0	3	3
TOTAL TRIMESTRE	19	31	102	152

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

La página web es el medio por el cual se han radicado el mayor número de solicitudes con 111 comunicaciones y dada la situación que vivimos desde mediados del mes de marzo a causa de una enfermedad que nos obligó a permanecer en casa fue el medio que permitió mayor acercamiento de la comunidad con la Universidad, el correo electrónico es el segundo medio con 28 peticiones, las interpuestas de manera escrita a través de la ventanilla de Archivo y Correspondencia fueron 4, así como las interpuestas de manera personal en la oficina de la Secretaría General que también fueron 4, las comunicaciones incluidas en los diferentes buzones fueron 3 y las comunicaciones recibidas a través de línea telefónica fueron 2. En general a causa de la pandemia, el Sistema de PQRSFD fue un medio de comunicación seguro y eficaz para la atención de las inquietudes de la comunidad Pedagógica.

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.

La gráfica No. 4 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema durante el primer trimestre de 2020.

Gráfica No. 4 Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

4. Motivos para interponer PQRSFD

Son las 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 el primer trimestre de 2020, clasificadas como temas administrativos y académicos.

Gráfica No. 5 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. 3. Dependencias Competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	0	0	0	0	0	0	0
Centro de Egresados	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Matemáticas	1	0	0	0	0	0	1
Licenciatura en Biología	1	0	0	0	0	0	1
Licenciatura Educación Comunitaria	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría General	1	0	0	0	0	0	1
Consejo Académico	2	0	0	0	0	0	2
CIUP	2	0	0	0	0	0	2
Departamento de Posgrados	2	0	0	0	0	0	2
Departamento de Psicopedagogía	2	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Educación Especial	2	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Matemáticas	2	0	0	0	0	0	2
Facultad de Ciencia y Tecnología	3	0	0	0	0	0	3
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	0	3	0	0	0	0	3
Subdirección de Servicios Generales	0	1	0	0	2	0	3
Facultad de Educación Física	4	0	0	0	0	0	4
Facultad de Humanidades	2	1	0	0	0	1	4
Vicerrectoría Académica	3	1	0	0	0	1	5
Subdirección de Gestión en Sistemas de la Información	6	0	0	0	0	0	6
Subdirección de Personal	6	1	0	0	0	0	7
Centro de Lenguas	12	1	0	0	0	0	13
Subdirección Financiera	16	0	0	0	0	0	16
Subdirección de Bienestar Universitario	23	2	0	0	0	1	26
Subdirección de Admisiones y Registro	43	1	0	1	0	0	45
TOTAL TRIMESTRAL	135	11	0	1	2	3	152

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la estadística se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD, atendió el 29.6% (45) del total de las comunicaciones recibidas (152),

seguido de la Subdirección de Bienestar Universitario que dio respuesta al 17.1% (26) de las solicitudes y en tercer lugar la Subdirección Financiera atendió el 10.5% (16) peticiones. Es importante indicar que al iniciar un nuevo semestre se presentan inquietudes relacionadas inscripción de materias, pagos, expedición de recibos, fraccionamientos y dudas relacionadas con las diferentes carreras que dicta la Universidad.

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 de la dependencia 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. Para la vigencia 2019 se logró bajar a 9 días y para este trimestre solo se presenta una petición con demora de 1 día.

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 para el primer trimestre de 2020.

Gráfica No. 6 Comportamiento de las PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

II. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las dependencias de la Universidad han atendido oportunamente las PQRSFD a través de los medios tecnológicos, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos legalmente establecidos
- El formulario de radicación de PQRSFD ubicado en la página web institucional, fue el más utilizado en el primer trimestre de la vigencia 2020, gracias a la inmediatez y facilidad de diligenciamiento.
- El Sistema PQRSFD muestra un crecimiento constante en el uso por parte de los diferentes usuarios, registrando para el primer trimestre de la vigencia 2018 un total de 51 comunicaciones, para el mismo periodo del año 2019 se incrementó a 81 solicitudes y el primer trimestre de 2020 registró 152 peticiones.

- Es importante recalcar el aporte que hacen todos los funcionarios de la Universidad al procurar respuestas oportunas y de fondo a las peticiones realizadas por los miembros de la comunidad universitaria, lo que ha contribuido positivamente a disminuir los tiempos de respuesta y aportar a la mejora continua de los procesos y procedimientos desarrollados por la entidad.
- La Secretaría General invita a todas las dependencias a realizar las respuestas desde el aplicativo Orfeo, herramienta que implementó la Universidad para dar transparencia y trazabilidad a todos y cada uno de los procesos y procedimientos que realizamos.

Cordialmente,

Original firmado por

Gina Paola Zambrano Ramírez
Secretaria General

17 de abril de 2020

Revisó: Diana Maritza Cortés
Elaboró: Magnolia Álvarez G.