



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL  
*Educadora de educadores*

Secretaría  
GENERAL

# Informe

## SISTEMA

✓ PQRSFD

CUARTO 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 cuarto trimestre de 2016 periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre.

## 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, 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 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 cuarto trimestre de 2016, se recibieron y tramitaron las siguientes comunicaciones clasificadas según su tipología así: 24 quejas, 7 peticiones, 6 felicitaciones, 5 reclamos, 4 sugerencias y 3 derechos de petición para un total de 49 requerimientos.

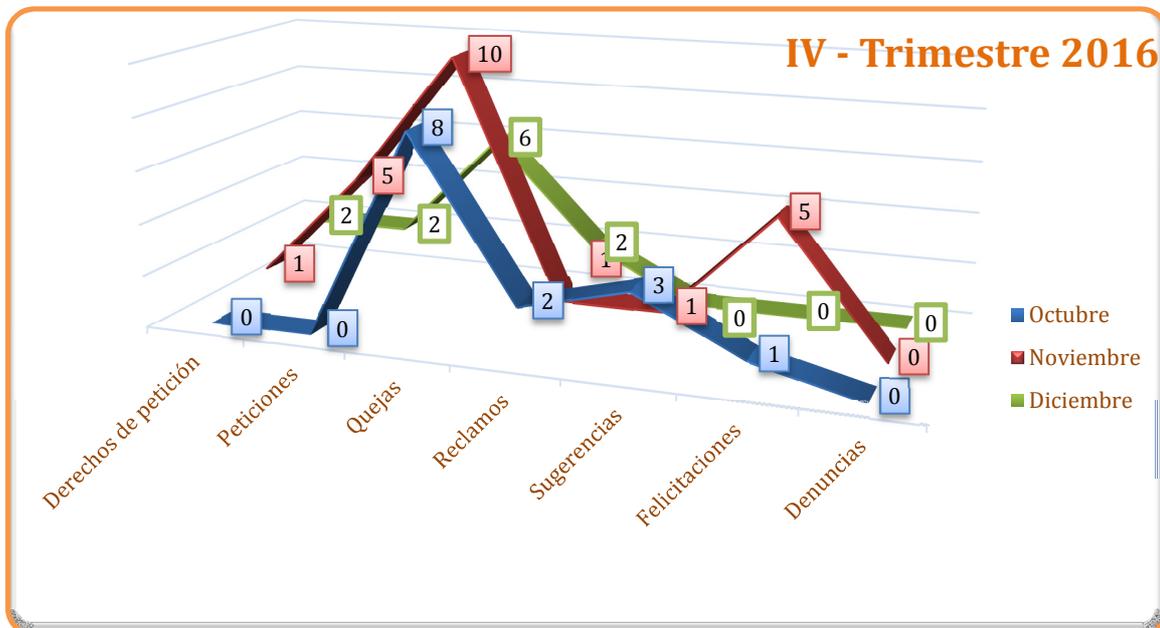
<sup>1</sup> Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 594 18 94 Ext: 116 – 113.

<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 cuarto trimestre de 2016

Item / mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
<b>Derechos de petición</b>	0	1	2	3
<b>Peticiones</b>	0	5	2	7
<b>Quejas</b>	8	10	6	24
<b>Reclamos</b>	2	1	2	5
<b>Sugerencias</b>	3	1	0	4
<b>Felicitaciones</b>	1	5	0	6
<b>Denuncias</b>	0	0	0	0
<b>Total Mes</b>	14	23	12	49

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 24 requerimientos equivalentes al 49%, seguido de las peticiones representadas con el 14,3%, las felicitaciones con 12,2% y los reclamos con el 10,2%.

En el mes de noviembre se incrementaron aproximadamente en el 40% los requerimientos con relación al mes octubre se evidenció el aumento en las quejas, las peticiones y las felicitaciones, en este mes se implementó el formulario PQRSFD con el aplicativo Orfeo, razón por la cual se recibió mayor número de comunicaciones.

Durante el cuarto trimestre no se presentaron denuncias, 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:

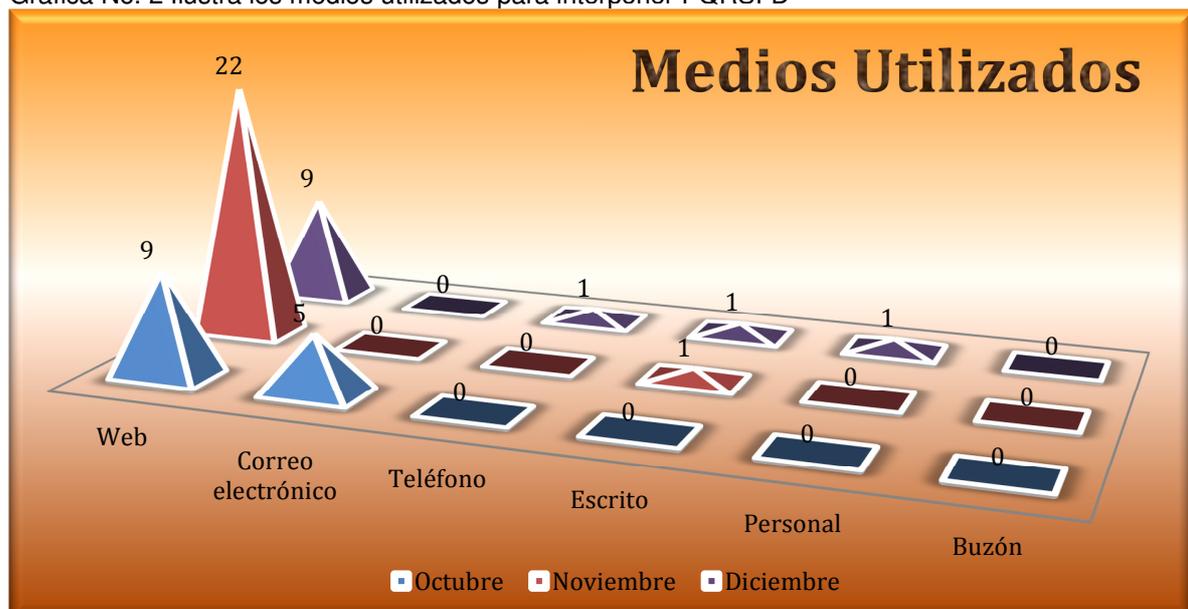
Página Web <http://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos>, correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co), línea gratuita 01 8000 913 412, atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 y 116, atención personal en la oficina de Secretaría General sede calle 72, edificio P, piso 2 y los buzones ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad que son administrados por la SGR, quien recolecta las PQRSFD.

La Secretaría General recibe, tramita, analiza, remite a las dependencias competentes y posteriormente efectúa el seguimiento y control mediante mecanismos que permitan el logro de una pronta y oportuna respuesta. En el mes de noviembre se implementó el formulario PQRSFD mediante el aplicativo Orfeo, el cual una vez el petitionario radica la solicitud, el sistema asigna un radicado y el usuario pueda hacer seguimiento electrónico a través del mismo.

Tabla No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD

Medio utilizado / Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Web	9	22	9	40
Correo electrónico	5	0	0	5
Teléfono	0	0	1	1
Escrito	0	1	1	2
Personal	0	0	1	1
Buzón	0	0	0	0
<b>Total Mes</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>49</b>

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 40 comunicaciones, seguido de 5 recibidas mediante correo electrónico. El medio predominante fue la página web representando un 81,6%

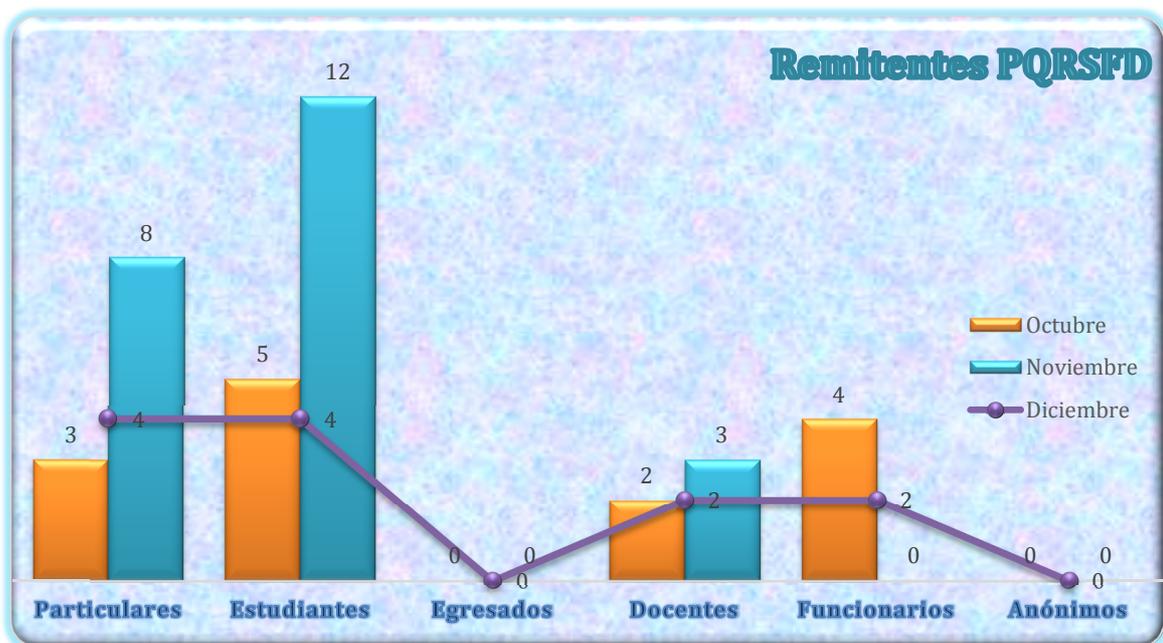
### 3. Remitentes de PQRSFD

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. 3 Remitentes en el cuarto trimestre de 2016

Usuario / Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Particulares	3	8	4	15
Estudiantes	5	12	4	21
Egresados	0	0	0	0
Docentes	2	3	2	7
Funcionarios	4	0	2	6
Anónimos	0	0	0	0
<b>Total Mes</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>49</b>

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 42,9%, los particulares con el 30,6%, los docentes con el 14,3% y funcionarios con el 12,25%.

#### 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Inconformidad por servicios de vigilancia	2	2	1	5
Petición de instalación de una cocineta en Parque Nacional	1			1
Inconformidad por servicios de la piscina a funcionarios	1			1
Inconformidad por contaminación ambiental alrededor de la biblioteca	1			1
Inconformidad por posible corrupción en un proyecto con un cabildo en Sincelejo	1			1
Inconformidad por actitud de un monitor de bienestar	1			1
Felicitación al supervisor de vigilancia	1			1
Inconformidad por el mal uso del agua al lavar los vestieres	1			1
Inconformidad con los horarios de cierre de la sala multimedia	2			2
Inconformidad por aplazamiento del curso de inglés en la 127		1		1
Felicitación por establecer nuevos medios de comunicación		1		1
Petición de información certificado de votación para descuento		1		1

Necesidad de ayudas audiovisuales para las clases de inglés		1		1
Inconformidad por la información publicada por el IPN en el proceso de inscripción		1		1
Inconformidad por presunto hurto de un estudiante fuera de la Universidad		1		1
Inconformidad por demora en pago SAR		1	1	2
Inconformidad por no entrega del carnet a estudiante del Centro de Lenguas		1		1
Solicitud de aplazamiento del curso de inglés		1		1
Inconformidad por el horario del Centro de Lenguas		1		1
Inconformidad por error en remisión de correspondencia interna		1		1
Inconformidad por la conducta de un profesor		1		1
Inconformidad por descuentos con los certificados electorales		1		1
Inconformidad por estar las puertas cerradas del edificio B después de las 7 am		1		1
Inconformidad por no retirar objetos de escenografía del torreón		1		1
Inconformidad por actitud de los estudiantes en condición de vendedores			1	1
Inconformidad por modificación de fecha de grados			1	1
Inconformidad por omisión administrativa en evaluación de desempeño a un funcionario			1	1
Inconformidad por desmejora laboral de una docente			1	1
Inconformidad con proceso de ingreso a la licenciatura en educación comunitaria			1	1
Inconformidad por trato indebido de un funcionario			1	1
Inconformidad por retraso en la expedición de recibos becados SED			1	1
Solicitud de respuesta a un alcance de un requerimiento en trámite			1	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>38</b>

ASUNTOS ACADÉMICOS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre
Inconformidad por no haber tenido asesoría del trabajo de grado	1			1
Inconformidad por las acciones de una profesora	1		1	2
Felicitación por el programa de inglés que ofrece la UPN		1		1
Felicitación por los métodos pedagógicos de un docente del Centro de Lenguas		2		2
Felicitación por el apoyo y sala de lectura de tesis biblioteca		1		1
Inconformidad por no realizar examen de clasificación de nivel al ingresar al CLE		1		1
Inconformidad con metodología de examen de un profesor		1		1
Inconformidad por conducta irrespetuosa de un estudiante			1	1
Inconformidad por plagio de una tesis			1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

Fuente: Base de datos Secretaría General

Los asuntos administrativos representados en un 78%, en general las comunicaciones de tipo administrativo corresponden a inconformidad por el servicio de vigilancia, inconformidad con los cierres del aula multimedia, en menor proporción inconformidad por la actitud de algunos funcionarios y docentes, por falta en la información de ingreso al Instituto Pedagógico Nacional, felicitaciones por implementar medios de comunicación y por la gestión del supervisor de vigilancia.

Las comunicaciones de tipo académico representadas en un 22%, se presentaron por inconvenientes en la asignación de tutores, inconformidad por las acciones de una profesora y por actitud irrespetuosa de un estudiante, inconformidad por plagio de una tesis, felicitaciones por los métodos pedagógicos de un docente y por el apoyo a los estudiantes en la sala de lectura de tesis de la Biblioteca.

## 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:

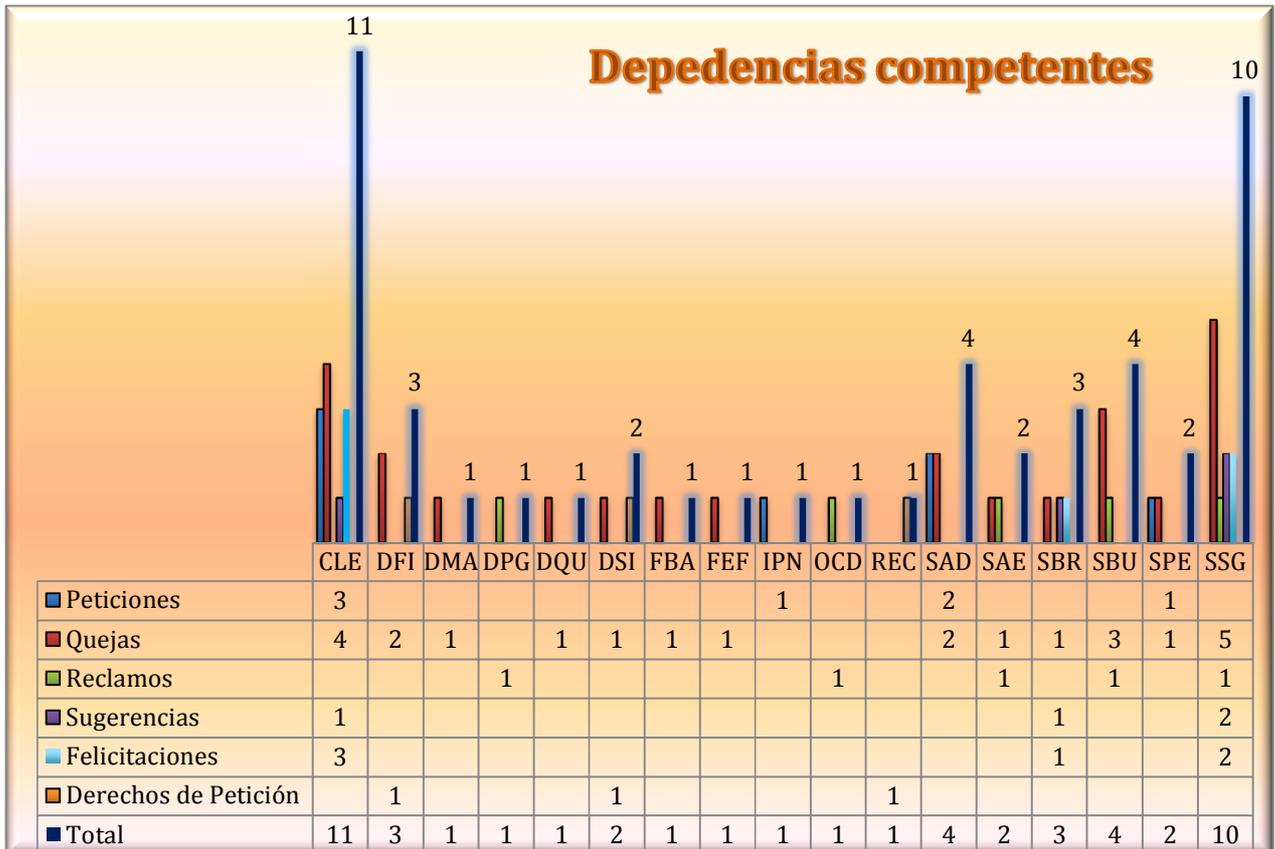
Tabla No. 3 Dependencias Competentes

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Derechos de Petición	Total
CLE	3	4		1	3		11
DFI		2				1	3
DMA		1					1
DPG			1				1
DQU		1					1
DSI		1				1	2
FBA		1					1
FEF		1					1
IPN	1						1
OCD			1				1
REC						1	1
SAD	2	2					4
SAE		1	1				2
SBR		1		1	1		3
SBU		3	1				4
SPE	1	1					2
SSG		5	1	2	2		10
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>49</b>

### Convenciones

<b>CLE</b> • Centro de Lenguas	<b>IPN</b> • Instituto Pedagógico Nacional
<b>DFI</b> • Departamento de Física	<b>OCD</b> • Oficina de Control Interno Disciplinario
<b>DMA</b> • Departamento de Matemáticas	<b>REC</b> • Rectoría
<b>DPG</b> • Departamento de Posgrado	<b>SAD</b> • Subdirección de Admisiones y Registro
<b>DQU</b> • Departamento de Química	<b>SAE</b> • Subdirección de Asesorías y Extensión
<b>DSI</b> • Departamento de Psicopedagogía	<b>SBR</b> • Subdirección de Biblioteca
<b>FBA</b> • Facultad de Bellas Artes	<b>SBU</b> • Subdirección de Bienestar Universitario
<b>FEF</b> • Facultad de Educación Física	<b>SPE</b> • Subdirección de Personal
	<b>SSG</b> • Subdirección de Servicios General

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



Fuente: Base de datos Secretaría General

El Centro de Lenguas atendió el 22,4%, los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con aplazamiento de cursos, inconformidades con algunos métodos de enseñanza, inconformidad por no realizar examen de clasificación al ingreso a los cursos, y felicitaciones a los docentes y por los cursos que ofrecen.

La Subdirección de Servicios Generales atendió el 20,4%, los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con inconformidades con el servicio de vigilancia, mal uso del agua al lavar los vistieres, inconformidad por puertas cerradas del edificio B después de las 7 am, felicitaciones por el supervisor de vigilancia.

La Subdirección de Admisiones y Registro y la Subdirección de Bienestar Universitario atendieron en igual proporción con el 8.2%, por asuntos relacionados

Inconformidad por modificación de fecha de grados, Inconformidad por descuentos con los certificados electorales y Inconformidad por contaminación ambiental alrededor de la biblioteca, inconformidad por posible corrupción en un proyecto con un cabildo en Sincelejo e inconformidad por actitud de un monitor de bienestar 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 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

- La mayoría de comunicaciones presentadas a la Universidad fueron las quejas representadas en el 49% y aumentaron en el mes de noviembre, el medio más utilizado fue la página web, seguido del correo electrónico, y los usuarios de mayor incidencia fueron los estudiantes, particulares, seguidos por los docentes.
- Las Subdirecciones que recibieron, analizaron y gestionaron mayor número de requerimientos fueron el Centro de Lenguas, la Subdirección de Servicios Generales, la Subdirección de Admisiones y Registro y la Subdirección de Bienestar, se evidenció que debido a la implementación del formulario PQRSFD, a través del aplicativo Orfeo, se incrementó el número de requerimientos atendidos por el Centro de Lenguas.
- En relación con el trimestre anterior es de anotar que disminuyeron los requerimientos dirigidos a la Subdirección de Admisiones y Registro, esta conducta podría estar relacionada con la finalización del semestre.
- 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,

**Helberth Augusto Choachí González**  
Secretario General

Elaboró: Viviana Ramos Salcedo

17 de febrero de 2017