



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

Informe

SISTEMA
de Quejas Reclamos y Sugerencias

PRIMER TRIMESTRE DE 2015

Presentación

La Secretaría General tiene asignada como una de sus funciones la tramitación y control del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, tal como lo establece el artículo 26, literal e) de la Resolución 1198 del 23 de septiembre de 2008: *Por la cual se derogan la resolución 0759 de 2008 y se expide el reglamento para el trámite del derecho de petición y la atención de quejas y reclamos.*

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, cumple la tarea de recopilar las comunicaciones de insatisfacción o propuestas de mejora, de estudiantes, docentes, servidores públicos y particulares, en relación con los servicios prestados por las diferentes dependencias académicas y administrativas de la Universidad.

Este documento tiene como propósito rendir un informe de la gestión de la Secretaría General como dependencia responsable del Sistema PQRS¹ realizada durante el primer trimestre de 2015 periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de marzo.

El presente informe da a conocer los aspectos que motivaron a los usuarios para interponer PQRS, así como las estadísticas de las comunicaciones recibidas, medio de recepción de las comunicaciones, los usuarios que interpusieron PQRS, las dependencias competentes para dar respuesta, el nivel de oportunidad en la respuesta y las conclusiones y recomendaciones de la Secretaría General.

¹ El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias busca siempre que los usuarios reciban una respuesta oportuna y a satisfacción.

TABLA DE CONTENIDO

Presentación	2
I. CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	4
II. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	5
1. Comunicaciones recibidas	5
2. Medio de recepción de las comunicaciones	6
3. Remitentes de PQRS	6
4. Motivos para interponer PQRS	7
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRS	9
6. Oportunidad en la respuesta a PQRS	10
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10

CONVENCIONES

DEL: Departamento de Lenguas

FBA: Facultad de Bellas Artes

FED: Facultad de Educación

FEF: Facultad de Educación Física

IPN: Instituto Pedagógico Nacional

OCD: Oficina de Control Interno Disciplinario

ORI: Oficina de Relaciones Interinstitucionales

SAD: Subdirección de Admisiones y Registro

SBR: Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos

SBU: Subdirección de Bienestar Universitario

SFN: Subdirección Financiera

SGR: Secretaría General

SPE: Subdirección de Personal

SSG: Subdirección de Servicios Generales

SSI: Subdirección de Gestión de Sistemas de Información

VAC: Vicerrectoría Académica

VGU: Vicerrectoría de Gestión Universitaria

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

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Se entiende como una herramienta que se utiliza para recibir, tramitar y controlar las comunicaciones (quejas, reclamos y sugerencias), con el fin de dar al solicitante una pronta y oportuna respuesta, conforme a los términos y procedimientos legales.

Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (...). Se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. (Definición tomada del artículo 13°, Ley 1437 de 2011).

Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Definición tomada del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”).

Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de 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. (Definición tomada del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”).

Sugerencia

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Definición tomada del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”).

II. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

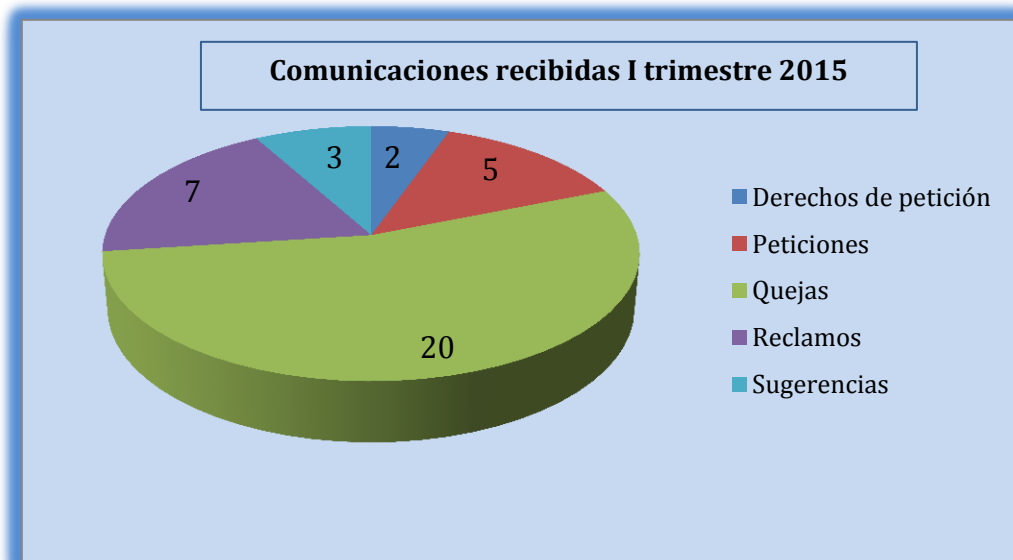
De acuerdo con los datos suministrados por el Sistema de PQRS, a continuación se da a conocer la información detallada de las comunicaciones tramitadas, desglosadas en los siguientes ítems: comunicaciones recibidas, medio de recepción de las comunicaciones, aspectos que motivaron a los usuarios para interponer PQRS, usuarios que interpusieron PQRS, las dependencias competentes para dar respuesta y el nivel de oportunidad en la respuesta.

1. Comunicaciones recibidas

Se entiende por manifestaciones verbales² y escritas³ que presentan los usuarios ante el Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad.

En el primer trimestre de 2015, se recibieron y tramitaron 37 comunicaciones, de las cuales 20 correspondieron a quejas, 7 reclamos, 5 peticiones, 3 sugerencias y 2 derechos de petición, tal como se puede observar en a gráfica No. 1.

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas



Fuente: Base de datos Secretaría General

² Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 594 18 94 Ext: 116 – 113

³ Comunicaciones recibidas a través de la página Web enlace <http://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos> y correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co

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 enlace <http://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos>, Línea gratuita 01 8000 913 412, atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 y 116, correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co y atención personal en la oficina de Secretaría General sede calle 72, edificio P, piso 2.

Como se muestra en la tabla No. 1, en el primer trimestre de 2015 el medio más utilizado por los usuarios para interponer PQRS continua siendo la página web, tal como ha sucedido en los últimos cuatro años. Del total de 37 comunicaciones recibidas, 26 fueron enviadas por la página web.

Tabla No. 1 Medios de recepción de PQRS utilizados en el primer trimestre

Mes / Medio utilizado	Web	Correo electrónico	Escrito	Teléfono	Personal	Total
Enero	11	3	0	0	0	14
Febrero	9	3	3	0	0	15
Marzo	6	2	0	0	0	8
Total	26	8	3	0	0	37

Fuente: Base de datos Secretaría General

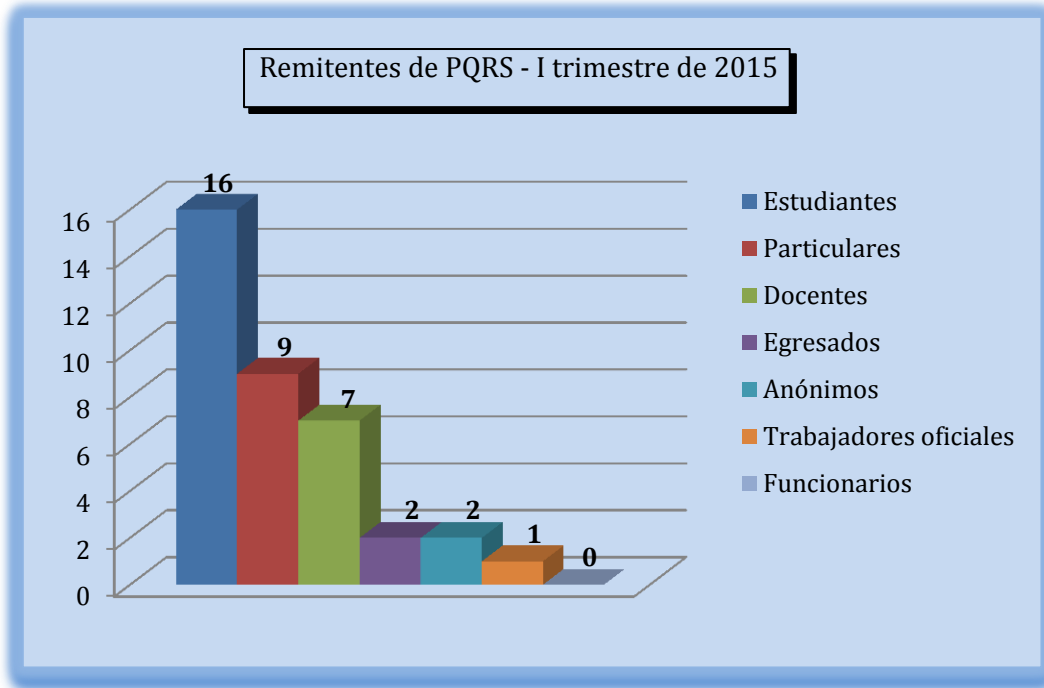
3. Remitentes de PQRS

Se entiende por remitentes de PQRS, aquellas personas que radican sus comunicaciones en el Sistema para obtener respuesta y solución, en el caso de la Universidad suelen ser los estudiantes, docentes, funcionarios, trabajadores oficiales, egresados, particulares y personas anónimas.

En el primer trimestre de 2015 la mayoría de usuarios que interpusieron PQRS fueron estudiantes para un total de 16, seguidos de 9 usuarios particulares, 7 docentes, 2 egresados, 2 usuarios anónimos y 1 comunicación de trabajadores oficiales, tal como se muestra en la gráfica No. 2.

En la parte final del presente informe se darán a conocer los motivos que tuvieron los usuarios para manifestar las PQRS.

Gráfica No. 2 Remitentes de PQRS primer trimestre 2015



Fuente: Base de datos Secretaría General

4. Motivos para interponer PQRS

Se consideran motivos para interponer PQRS, aquellas situaciones u omisiones que generan controversia o llaman la atención de los usuarios y los estimula a pronunciarse.

La mayoría de comunicaciones de tipo administrativo corresponden a solicitudes de trámite e inconformidad por los servicios prestados por las diferentes dependencias. En menor proporción se presentaron solicitudes de información y dudas con respecto a la página web.

En general las comunicaciones de tipo académico se presentaron por inconvenientes para expedición de recibo y registro de matrícula, inconformidad con los procedimientos académicos y solicitudes de información.

En la tabla No. 2 se presenta la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición y sugerencias, tramitadas especificadas por asuntos académicos y asuntos administrativos. El 62,2% de las comunicaciones corresponden a PQRS de tipo administrativo y el 37,8% pertenecen a PQRS de tipo académico.

Tabla No. 2 Motivos para interponer PQRS primer trimestre de 2015

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Peticiones				
Solicitud acta de grado del IPN		1		1
Solicitud de respuesta a comunicación de 2014			1	1
Solicitud modificación de resolución			1	1
Solicitud información sobre publicación de actos administrativos			1	1
Quejas				
Inconformidad por desactualización de la página web y funcionamiento del SIGAN			1	1
Demora en la instalación de un vidrio en una dependencia			1	1
Inconformidad y solicitudes servicio de restaurante			2	2
Incumplimiento labores en horario laboral			1	1
Inconvenientes para solicitar una certificación laboral	1			1
Solicitud de respuesta a comunicación de diciembre de 2014		1		1
Solicitud de traslado de puesto de trabajo		1		1
Solicitud investigación por incumplimiento de horario laboral de docentes		1		1
Solicitud de pago pendiente a monitor	2			2
Reclamos				
Inquietud sobre conocimiento de un proceso disciplinario	1			1
Solicitud certificación o créditos por participación en proyecto Ondas	1			1
Inconformismo por disturbios y daños ocasionados			1	1
Reiteración solicitud de estudio de caso en Comité de Convivencia Laboral		1		1
Solicitud de parqueadero para bicicletas en Centro de Lenguas		1		1
Derecho de petición				
Solicitud convocatoria elección representante de servidores públicos		1		1
Sugerencias				
Solicitud revisión liquidación de matrícula para estudiante nuevo	1			1
Solicitud visualización de calendario y programación académica en página web	1			1
Total	7	7	9	23

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Peticiones				
Solicitud de información sobre semestre académico en el exterior	1			1
Quejas				
Inconveniente para expedición recibo y registro de materias en el SIGAN	4			4
Inconformidad por error en el registro de materias		1		1
Inconformidad con una nota		1		1

Solicitud rectificación de información Programa Colombia Creativa			1	1
Inconformidad por no admisión al programa Educación Especial	1			1
Inconformidad por procedimiento para solicitar contenidos programáticos	1			1
Reclamos				
Demora en retiro de una sanción por servicios de Biblioteca		1		1
Solicitud de información acerca de las becas		1		1
Derecho de petición				
Solicitud información sobre Licenciatura en Español e Inglés		1		1
Sugerencias				
Solicitud de acceso a base de datos			1	1
Total	7	5	1	14

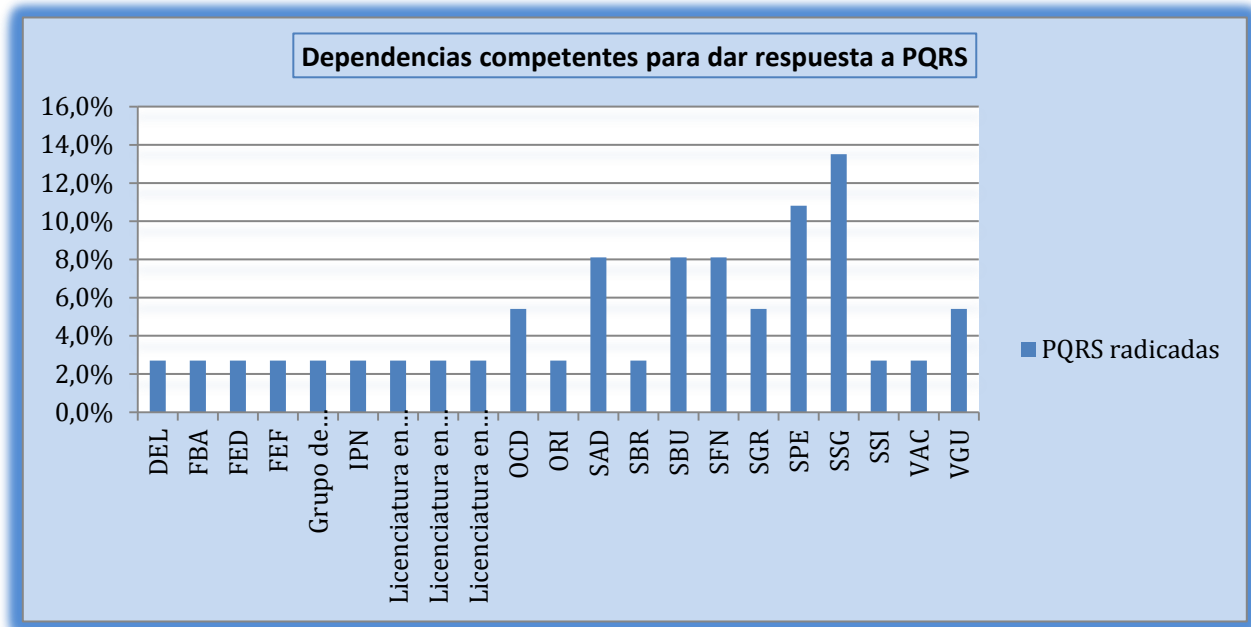
Fuente: Base de datos Secretaría General

5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRS

Se conciben como dependencias competentes aquellas oficinas de la Universidad Pedagógica Nacional que dentro de sus funciones tienen a cargo los asuntos que motivan las PQRS, por lo que se ocupan de dar respuesta a los peticionarios.

Del cien por ciento de las PQRS recibidas, el 13,5% de las comunicaciones fueron respondidas por la Subdirección de Servicios Generales, el motivo principal de las comunicaciones estuvo relacionado con solicitudes de mantenimiento y servicios en la sede calle 72. Ver gráfica No. 3.

Gráfica No. 3 Dependencias competentes para dar respuesta – primer trimestre



6. Oportunidad en la respuesta a PQRS

La oportunidad en la respuesta a PQRS se considera como el tiempo que ocupa la dependencia para dar contestación y solución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente el plazo máximo es de 15 días hábiles.

Durante el primer trimestre de 2015, la Secretaría General recibió 37 PQRS, las dependencias competentes dieron respuesta al total de comunicaciones y en promedio tardaron 6 días.

Tabla No. 3 Oportunidad en la respuesta a PQRS primer trimestre de 2015

Tipo de solicitud	Total PQRS recibidas	Solicitudes atendidas oportunamente	Solicitudes atendidas fuera de términos	Solicitudes no respondidas	Porcentaje de cumplimiento
Enero	14	14	0	0	100,0%
Febrero	12	11	1	0	91,7%
Marzo	11	10	1	0	90,9%
Total	37	35	2	0	94,6%

Fuente: Base de datos Secretaría General

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En relación con los asuntos administrativos, la Subdirección de Servicios Generales ha puesto en marcha diferentes acciones que han dado solución a los inconvenientes reportados por los usuarios en trimestres anteriores. En el tercer trimestre la mayoría de PQRS (13,5% del total) estuvieron relacionadas con inconvenientes y solicitudes elevadas ante la SSG, por lo que se hace necesario continuar trabajando en el mejoramiento de los procedimientos.
- La Subdirección de Personal recibió el 10,8% de PQRS, por lo que se recomienda dar respuestas concretas y verificables a las solicitudes iniciales, con el fin de que estas no se conviertan en PQRS.
- En cuanto a los asuntos académicos la mayoría de comunicaciones se recibieron en el mes de enero y estuvieron relacionadas con el funcionamiento del SIGAN, tal como se ha venido presentando en los últimos trimestres. Se reitera la recomendación a la Subdirección de Sistemas de Información y a la Subdirección de Admisiones y Registro, para que realicen las gestiones necesarias para evitar o disminuir la ocurrencia de estos inconvenientes.

- Las comunicaciones recibidas a través del Sistema de PQRS deben tomarse como una oportunidad de mejora, para lo cual se hace necesario que las dependencias competentes registren dentro de sus procedimientos acciones correctivas para evitar y/o disminuir las PQRS reiterativas y prestar un servicio de mayor calidad.
- Es necesario que los jefes de las dependencias verifiquen las respuestas proyectadas, las cuales deben dar solución efectiva a las PQRS de acuerdo con los procedimientos de la Universidad. Se recomienda socializar las PQRS al interior de los equipos de trabajo con el fin de mejorar los servicios ofrecidos y disminuir la probabilidad de ocurrencia.
- Es necesario que a través de la Subdirección de personal se hagan constantes procesos de formación frente a la cultura de respuesta y atención al usuario.
- Las dependencias deben remitir a la Secretaría General las PQRS recibidas directamente en sus oficinas, para llevar el control requerido, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1198 de 2008.
- Si existen dudas en el manejo de las PQRS, las dependencias pueden consultar la Resolución 1198 de 2008, el procedimiento PRO003GGU o dirigirse a la oficina de Secretaría General.
- Durante el primer trimestre de la vigencia 2015 no se presentaron denuncias a través del Sistema de PQRS por actos de corrupción en la Universidad Pedagógica Nacional.

Cordialmente,

Original firmado por

Helberth Augusto Choachí González
Secretario General

Elaboró: Diana Maritza Cortés

20 de abril de 2015