



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

Informe

SISTEMA
de Quejas Reclamos y Sugerencias

SEGUNDO 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, egresados, 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 PQRS realizada durante el segundo trimestre de 2015 periodo comprendido entre el 1 de abril y 30 de junio.

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.

TABLA DE CONTENIDO

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.....	7
4. Motivos para interponer PQRS.....	7
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRS.....	10
6. Oportunidad en la respuesta a PQRS.....	11
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	12

CONVENCIONES

CLE: Centro de Lenguas

COAE: Centro de Orientación y Acompañamiento a Estudiantes

DBI: Departamento de Biología

DCS: Departamento de Ciencias Sociales

DSI: Departamento de Psicopedagogía

DQU: Departamento de Química

FED: Facultad de Educación

FEF: Facultad de Educación Física

FFR: Fundación Francisca Radke

FHU: Facultad de Humanidades

IPN: Instituto Pedagógico Nacional

OCD: Oficina de Control Interno Disciplinario

SAD: Subdirección de Admisiones y Registro

SBR: Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos

SBU: Subdirección de Bienestar Universitario

SGR: Secretaría General

SPE: Subdirección de Personal

SRE: Subdirección de Recursos Educativos

SSG: Subdirección de Servicios Generales
VAD: Vicerrectoría Administrativa y Financiera
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 peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio de derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias e interponer recursos. (Definición tomada del artículo 13°, Ley 1755 de 2015).

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 verbales¹ y escritas² 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.

La tabla No. 1 muestra el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición tramitados en los meses de abril, mayo y junio.

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas en el segundo trimestre de 2015

Mes / Ítem	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Derechos de petición	Total
Abril	0	13	3	1	0	17
Mayo	1	17	2	7	0	27
Junio	3	20	2	6	1	32
Total	4	50	7	14	1	76
%	5,26	65,79	9,21	18,42	1,32	100,00

Fuente: Base de datos Secretaría General

En el segundo trimestre de 2015, se recibieron y tramitaron 76 comunicaciones, de las cuales 4 correspondieron a peticiones, 50 quejas, 7 reclamos, 14 sugerencias y 1 derecho de petición.

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

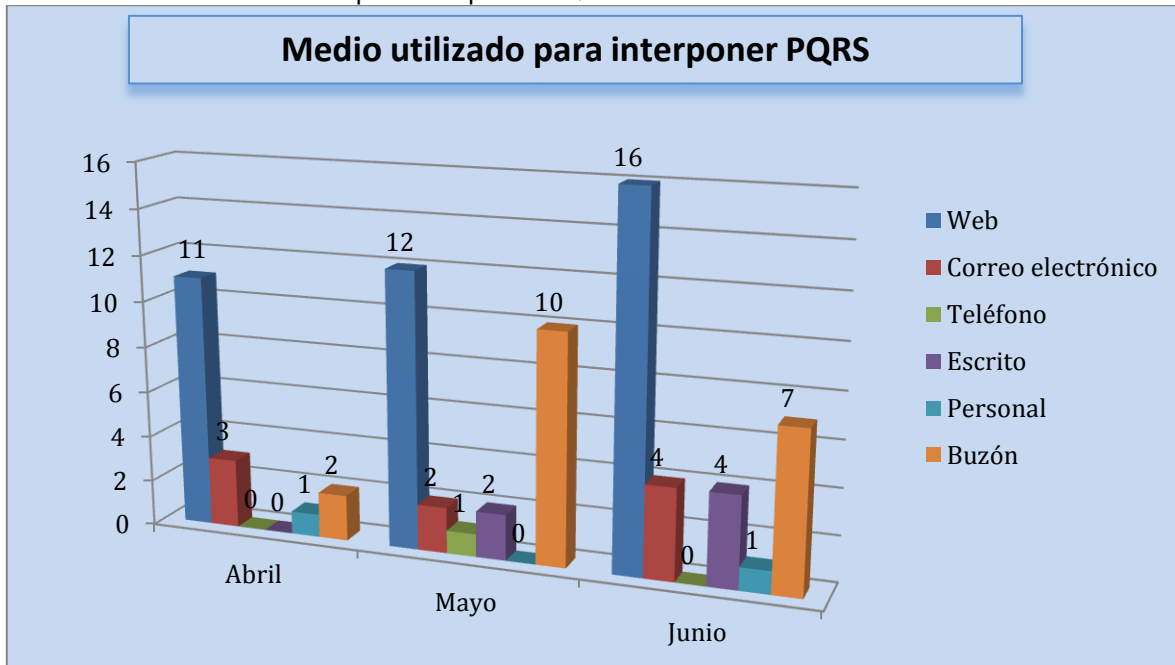
² Comunicaciones recibidas a través de la página Web enlace <http://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos>, correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co y 13 buzones ubicados en las diferentes instalaciones.

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, atención personal en la oficina de Secretaría General sede calle 72, edificio P, piso 2 y 13 buzones ubicados en las diferentes instalaciones que se colocaron a disposición de la comunidad universitaria y la ciudadanía en el mes de abril.

La gráfica No. 1 ilustra el número de comunicaciones recibidas a través de los diferentes medios disponibles en los meses de abril, mayo y junio.

Gráfica No. 1 Medio utilizado para interponer PQRS



Fuente: Base de datos Secretaría General

En el segundo trimestre de 2015 el medio más utilizado por los usuarios para interponer PQRS fue la página web. Del total de 76 comunicaciones recibidas, 39 fueron enviadas por la página web, 19 comunicaciones depositadas en los buzones, 9 recibidas a través del correo electrónico, 6 por escrito, 2 personalmente y 1 por teléfono.

3. Remitentes de PQRS

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

La tabla No. 2 muestra el número de comunicaciones radicadas por los diferentes usuarios.

Tabla No. 2 Remitentes de PQRS segundo trimestre 2015

Mes / Usuario	Particulares	Estudiantes	Docentes	Egresados	Funcionarios	Trabajadores oficiales	Anónimos	Total
Abril	2	6	4	2	1	2	0	17
Mayo	4	5	3	0	4	0	11	27
Junio	7	9	9	1	4	0	2	32
Total	13	20	16	3	9	2	13	76

Fuente: Base de datos Secretaría General

En el segundo trimestre de 2015 la mayoría de usuarios que interpusieron PQRS fueron estudiantes para un total de 20, seguidos de 16 docentes, 13 particulares, 13 usuarios anónimos, 9 funcionarios, 3 egresados y 2 comunicaciones de trabajadores oficiales.

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

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 tabla No. 3 muestra los motivos que tuvieron los usuarios para interponer PQRS separados por asuntos administrativos y asuntos académicos en los meses de abril, mayo y junio.

Tabla No. 3 Motivos para interponer PQRS segundo trimestre de 2015

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS PQRS	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre
Peticiones				
Solicitud de un horno microondas para instalaciones Valmaría			1	1
Solicitud ampliación de plazo para cursar una beca			1	1
Quejas				
Insatisfacción por presunta contaminación auditiva			6	6
Inconformidad con horario de atención en una oficina	1	2	1	4
Inconformidad con la atención y/o procedimientos de un funcionario	1		2	3
Inconformidad por restricción en ingreso o salida del Centro de Lenguas	2			2
Inconformidad por servicio de vigilancia	1	1		2
Inconformidad y solicitudes mejoramiento servicio de restaurante			2	2
Inconformidad por actitud de un(a) compañero(a) de trabajo	1	1		2
Inconformidad por actitud de la supervisora de una contratista		1		1
Comentario sobre presunto incumplimiento de labores de funcionarios	1			1
Inconvenientes con una Coordinadora del Centro de Lenguas			1	1
Solicitud de implementos de aseo en los baños del Centro de Lenguas	1			1
Inconvenientes para acceder a servicios de EPS, posible error en afiliación		1		1
Inconformidad con servicio de enfermería		1		1
Inconvenientes para participar en las elecciones	1			1
Demora en la respuesta a una solicitud remitida por correo electrónico	1			1
Observación por el manejo de materiales de construcción		1		1
Comunicación con términos irrespetuosos		1		1
Inconformidad por aparente imprudencia de conductor de bus de la UPN	1			1
Inconformismo por disturbios y daños ocasionados		1		1
Inconvenientes con servicios de un predio ocupado por un particular			1	1
Inconformidad por ventas ambulantes en la entrada de la Biblioteca		1		1
Inconformidad por uso dado a una casa construida en un árbol			1	1
Inconformidad por atención de funcionaria de Fundación Francisca Radke			1	1
Insatisfacción por comentarios frente a la actual administración			1	1
Solicitud de un horno microondas para instalaciones Valmaría		3		3
Solicitud de pago pendiente a monitor ASE		1		1
Reclamos				
Inconformismo por publicación de una queja en cartelera	2			2
Inquietud sobre incremento salarial		1		1
Derecho de petición				
Solicitud descargue de bienes del inventario			1	1
Sugerencias				
Solicitud mejoramiento servicio en cafetería y/o restaurante		2	1	3

Solicitud concertación de reunión de seguridad			2	2
Solicitud de ingreso de morrales a sala multimedia		1		1
Información sobre fuerte olor a gas propano		1		1
Solicitud de publicación de comunicado cuando los sistemas fallan		1		1
Solicitud de servicio enfermería para instalaciones del Nogal			1	1
Preocupación por las basuras y olores a la salida del parqueadero			1	1
Solicitud de construcción de rampas para acceder a edificio administrativo		1		1
Solicitud información sobre cambio en el perfil laboral de un funcionario	1			1
Solicitud de control de vendedores en el edificio administrativo		1		1
Total	14	23	24	61

ASUNTOS ACADÉMICOS PQRS	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre
Peticiones				
Solicitud de información sobre ECAES			1	1
Inquietud sobre requisitos del examen del ICFCES para inscribirse en la UPN		1		1
Quejas				
Inconvenientes con trámites en SAD	2		1	3
Falta de claridad en el calendario de admisiones publicado en la página			2	2
Inconformidad por metodología académica de docente Centro de Lenguas		1	1	2
Inconvenientes con el servicio de Biblioteca		1		1
Inconvenientes con procedimientos de un programa de maestría			1	1
Inconformidad con una nota			1	1
Inconformidad por error en cancelación de asignatura	1			1
Reclamos				
Solicitud aprobación de nueva admisión		1		1
Sugerencias				
Solicitud de mayor tiempo para presentar examen del Centro de Lenguas			1	1
Total	3	4	8	15

En el segundo trimestre de 2015 se tramitaron 76 comunicaciones, 61 pertenecieron a temas de competencia administrativa y 15 a temas de tipo académico.

La mayoría de comunicaciones de tipo administrativo corresponden a insatisfacción de algunos miembros de la comunidad por presunta contaminación auditiva en el mes de junio, inconformidad y solicitud de mejora en el servicio de restaurante y cafetería y solicitud de un horno para las instalaciones de Valmaría.

En menor proporción se presentaron solicitudes de información, inconformidad por la atención de algunos funcionarios y dudas con respecto a trámites y servicios prestados.

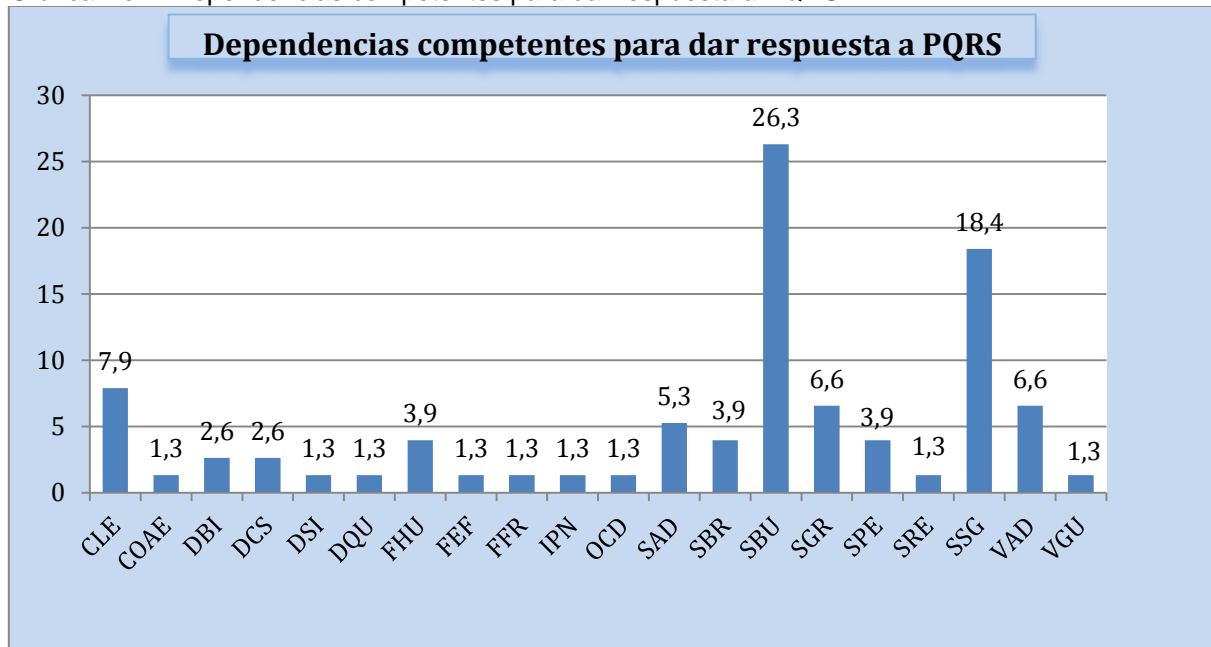
En cuanto a las comunicaciones de asuntos académicos, se presentaron algunos inconvenientes con trámites a cargo de la Subdirección de Admisiones y Registro, falta de claridad en el calendario de admisiones publicado en la página por un programa e inconformidad con metodologías o procedimientos académicos y solicitudes de información.

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 directa a los peticionarios.

La gráfica No. 2 ilustra el porcentaje de comunicaciones respondidas por dependencia.

Gráfica No. 2 Dependencias competentes para dar respuesta a PQRS



Fuente: Base de datos Secretaría General

Las tres dependencias que atendieron la mayoría de PQRS son:

La Subdirección de Bienestar Universitario atendió el 26,3% de comunicaciones recibidas, el motivo principal estuvo relacionado con insatisfacción por presunta contaminación auditiva e inconformidades y sugerencias frente al servicio de cafetería y restaurante.

En segundo lugar, el 18,4% de PQRS fueron atendidas por la Subdirección de Servicios Generales. Los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con el servicio de vigilancia, servicio de transporte, entre otros.

En tercer lugar, el Centro de Lenguas atendió el 7,9% de las comunicaciones del trimestre, en el que se relacionan PQRS por insatisfacción en cuanto a la metodología académica de un docente, inconformidad por restricción en ingreso o salida del Centro de Lenguas, etc.

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.

La tabla No. 4 muestra la oportunidad en la respuesta dada por las dependencias desglosadas por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición.

Tabla No. 4 Oportunidad en la respuesta a PQRS segundo trimestre de 2015

Tipo de solicitud	Solicitudes recibidas	Solicitudes atendidas oportunamente	Solicitudes atendidas fuera de términos	Solicitudes con términos vigentes	Solicitudes no respondidas
Peticiones	4	4	0	0	0
Quejas	50	45	2	3	0
Reclamos	7	7	0	0	0
Sugerencias	14	14	0	0	0
Derechos de petición	1	1	0	0	0

Fuente: Base de datos Secretaría General

Durante el segundo trimestre de 2015 la Secretaría General tramitó 76 PQRS, las dependencias competentes dieron respuesta oportuna a 71 comunicaciones, dos PQRS fueron resueltas a los 16 días, dos comunicaciones tienen los términos vigentes a la fecha y una Coordinadora solicitó interrumpir términos para dar respuesta debido a las vacaciones de los profesores de planta, por lo cual tiene plazo hasta el 23 de julio.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Con el fin de facilitar la participación de la comunidad universitaria, la Secretaría General con colaboración del personal de la Subdirección de Servicios Generales colocó a disposición 13 buzones ubicados de acuerdo a las sugerencias de los responsables de las diferentes instalaciones. Como resultado, el buzón fue el segundo medio más utilizado para interponer PQRS.
- En cuanto a los asuntos administrativos, la Subdirección de Bienestar Universitario recibió la mayoría de PQRS en los meses mayo y junio, en general se relacionaron con presunta contaminación auditiva e inconformidades y sugerencias de los usuarios de cafetería y restaurante. La SBU informó que está trabajando en la creación de protocolos de eventos y manejo de sonido para el siguiente semestre. En cuanto a las sugerencias del servicio de cafetería y restaurante serán tomadas en cuenta para mejorar y satisfacer las expectativas de los usuarios.
- En segundo lugar, en cuanto a los asuntos administrativos, la Subdirección de Servicios Generales como proceso de gestión de servicios respondió 14 de las 76 PQRS recibidas en el trimestre, relacionadas con los servicios de vigilancia, transporte e inventarios, entre otros. La SSG analizó e indagó las motivaciones que llevaron a los usuarios a radicar las comunicaciones e indicó que ha tomado atenta nota de las observaciones y junto con la administración están revisando los protocolos de seguridad y convivencia que una vez acordados procederán a socializar con la comunidad universitaria.
- En relación con los asuntos académicos correspondieron a 15 de las 76 PQRS tramitadas, los temas de las comunicaciones fueron por trámites a cargo de la Subdirección de Admisiones y Registro, falta de claridad en el calendario de admisiones publicado en la página por un programa e inconformidad con metodologías o procedimientos académicos y solicitudes de información, los cuales fueron atendidos por la Subdirección de Admisiones y Registro, Centro de Lenguas, Subdirección de Recursos Bibliográficos y Biblioteca, COAE, entre otros.
- Las PQRS 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.

- Durante el segundo 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

10 de julio de 2015