



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría
GENERAL

Informe

SISTEMA
de Quejas Reclamos y Sugerencias

CUARTO 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 cuarto trimestre de 2015 periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre.

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 | 8 |
| 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRS..... | 9 |
| 6. Oportunidad en la respuesta a PQRS..... | 11 |
| III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 12 |

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 y gráfica No. 1 muestran la tendencia y el número de quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, peticiones y felicitaciones tramitadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre.

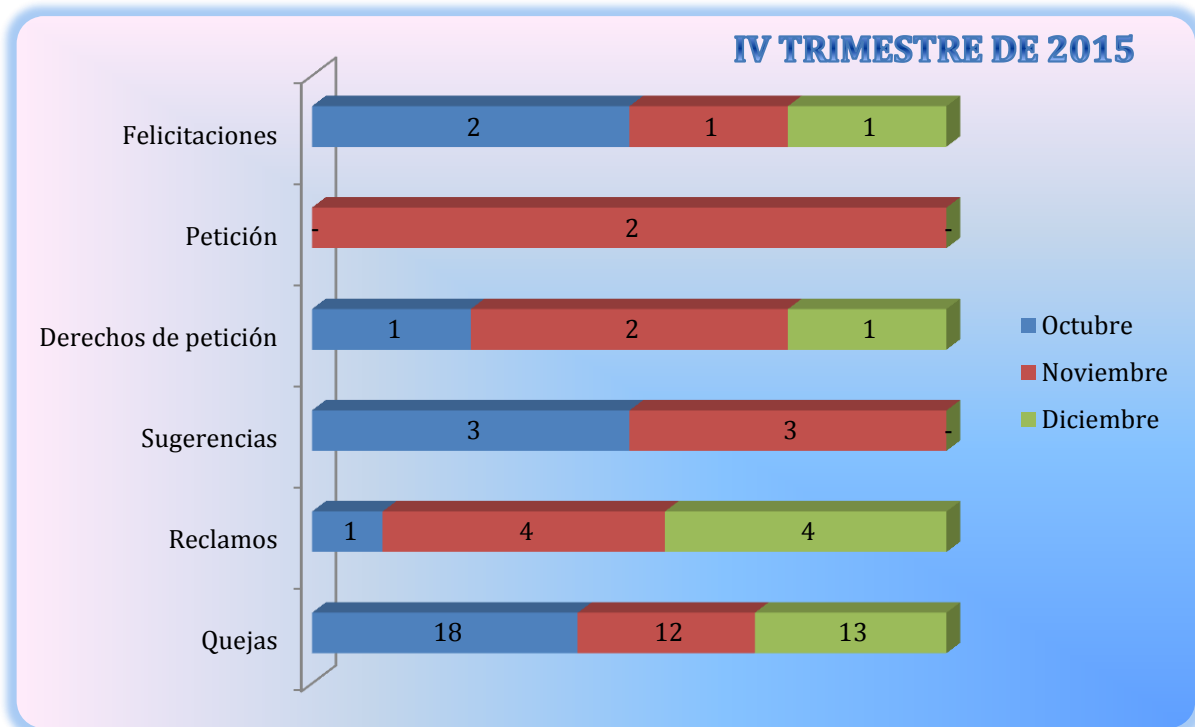
Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas en el cuarto trimestre de 2015

| Mes / Ítem | Quejas | Reclamos | sugerencias | Derechos de petición | Peticiones | Felicitaciones | Total |
|--------------|--------|----------|-------------|----------------------|------------|----------------|--------|
| Octubre | 18 | 1 | 3 | 1 | - | 2 | 25 |
| Noviembre | 12 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 24 |
| Diciembre | 13 | 4 | - | 1 | - | 1 | 19 |
| Total | 43 | 9 | 6 | 4 | 2 | 4 | 68 |
| % | 63,24 | 13,24 | 8,82 | 5,88 | 2,94 | 5,88 | 100,00 |

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 14 buzones ubicados en las diferentes instalaciones.

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas y tramitadas



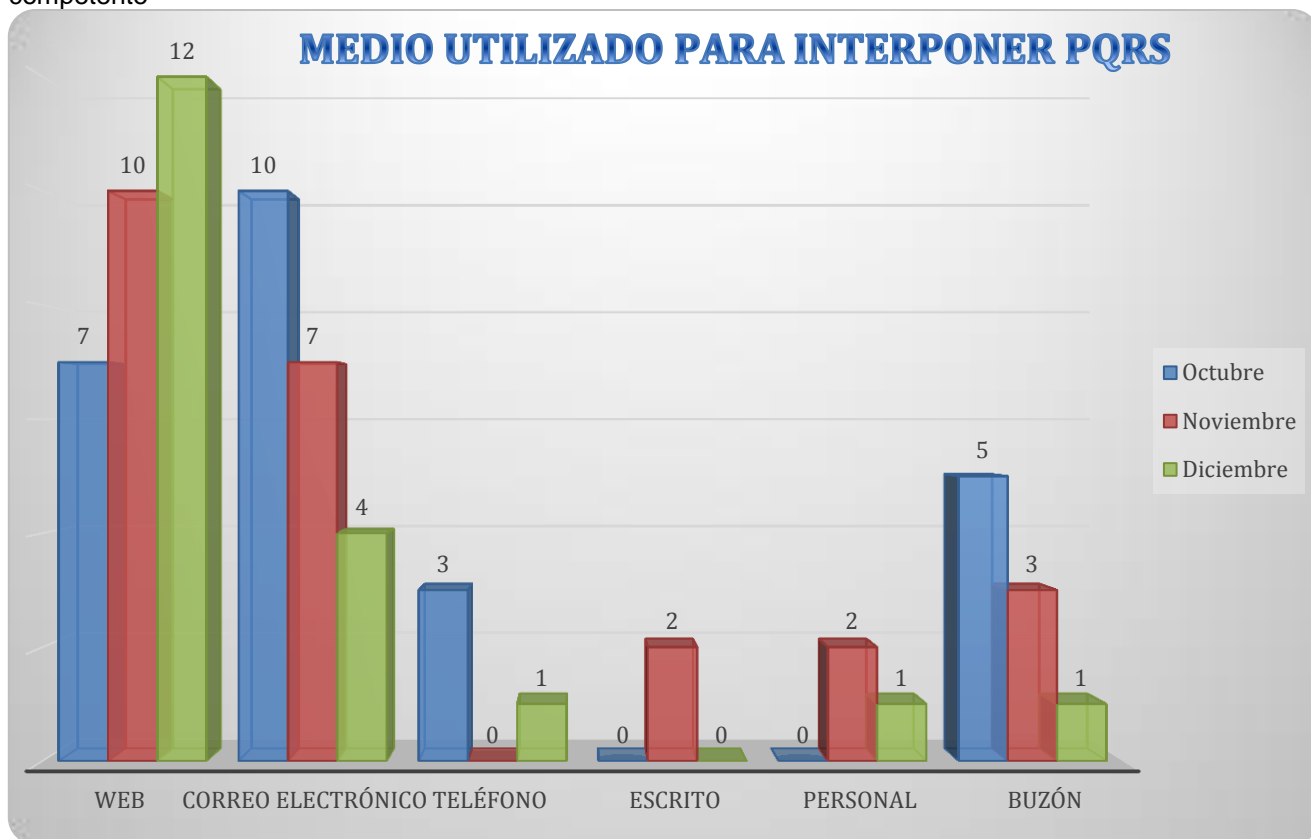
Fuente: Base de datos Secretaría General

En el cuarto trimestre de 2015, se recibieron y tramitaron 43 quejas, 9 reclamos, 6 sugerencias, 4 derechos de petición, 2 peticiones y 4 felicitaciones para un total de 68 comunicaciones.

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>, 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 14 buzones ubicados en las diferentes instalaciones que se colocaron a disposición de la comunidad universitaria y la ciudadanía.

Gráfica No. 2 ilustra el porcentaje de comunicaciones respondidas por cada dependencia competente



Fuente: Base de datos Secretaría General

En el cuarto trimestre de 2015 el medio más utilizado por los usuarios para interponer PQRS continuó siendo la página web. Del total de 68 comunicaciones recibidas, 29 fueron enviadas por la página web, 21 recibidas a través del correo electrónico, 4 por teléfono, 2 por escrito, 3 personalmente y 9 comunicaciones depositadas en los buzones.

3. Remitentes de PQRS

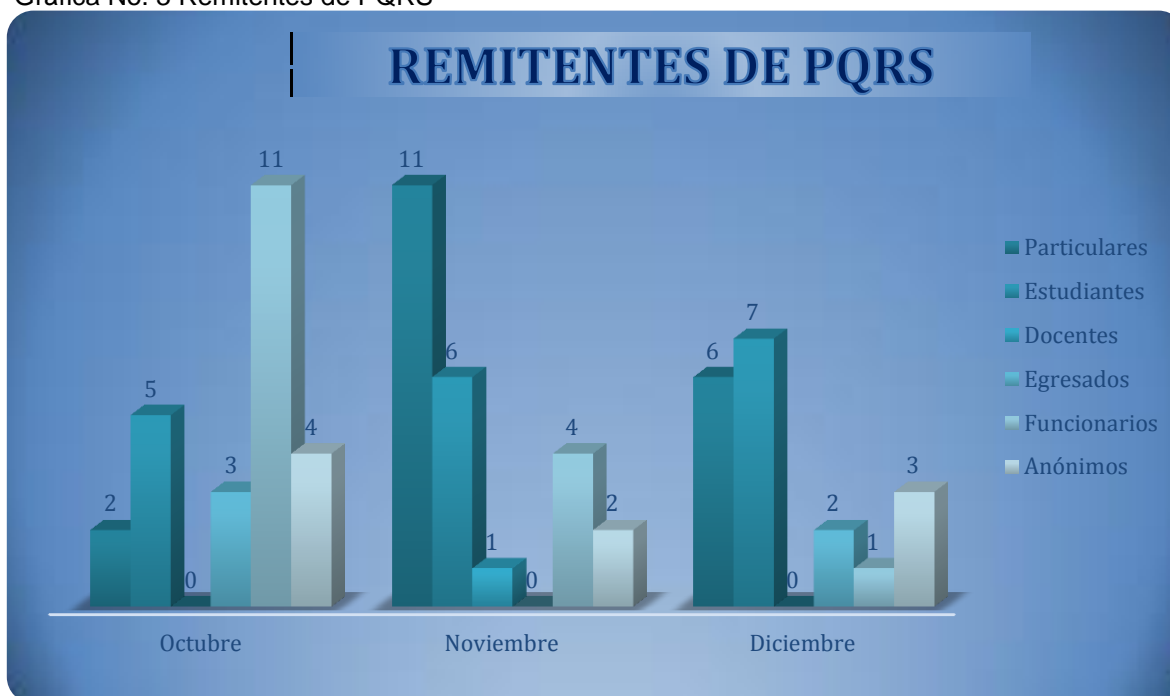
Se entiende por remitentes de PQRS, aquellas personas que radican sus comunicaciones a través del Sistema para obtener respuesta y solución, en el caso de la Universidad suelen ser estudiantes, docentes, funcionarios, trabajadores oficiales, egresados, particulares y usuarios anónimos.

La tabla No. 2 y la gráfica No. 3 muestran la tendencia y el número de remitentes que interpusieron quejas y reclamos mediante el sistema, durante el trimestre.

Tabla No. 2 Remitentes de PQRS cuarto trimestre 2015

| Mes / Usuario | Particulares | Estudiantes | Docentes | Egresados | Funcionarios | Anónimos | Total |
|---------------|--------------|-------------|----------|-----------|--------------|----------|-------|
| Octubre | 2 | 5 | 0 | 3 | 11 | 4 | 25 |
| Noviembre | 11 | 6 | 1 | 0 | 4 | 2 | 24 |
| Diciembre | 6 | 7 | 0 | 2 | 1 | 3 | 19 |
| Total | 19 | 18 | 1 | 5 | 16 | 9 | 68 |

Gráfica No. 3 Remitentes de PQRS



Fuente: Base de datos Secretaría General

La mayoría de usuarios que interpusieron PQRS fueron particulares con un total de 19, seguidos de 18 estudiantes, 16 funcionarios, 9 usuarios anónimos, 5 egresados, y 1 docente.

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.

En el cuarto trimestre de 2015 se tramitaron 68 comunicaciones, 33 correspondientes a temas administrativos y 35 a temas de tipo académico.

Las comunicaciones de tipo administrativo corresponden a inconformidad por contaminación auditiva, atención de los funcionarios, servicios de vigilancia, gestión administrativa en pago de facturas a proveedores, servicios de transporte y solicitudes de información por trámites de contratación, alto costo de matrículas en el Instituto Pedagógico Nacional, servicios de enfermería y odontología, fallas al responder los teléfonos.

En menor proporción se presentaron solicitudes de información, dudas con respecto a trámites y servicios prestados, petición de divulgación de unos eventos académicos programados. Así mismo felicitaciones por gestión del restaurante, agradecimiento por el servicio por parte de los profesionales Dra. Ximena Mosquera y Dr. Jorge Ortégón durante los dos períodos académicos de 2015.

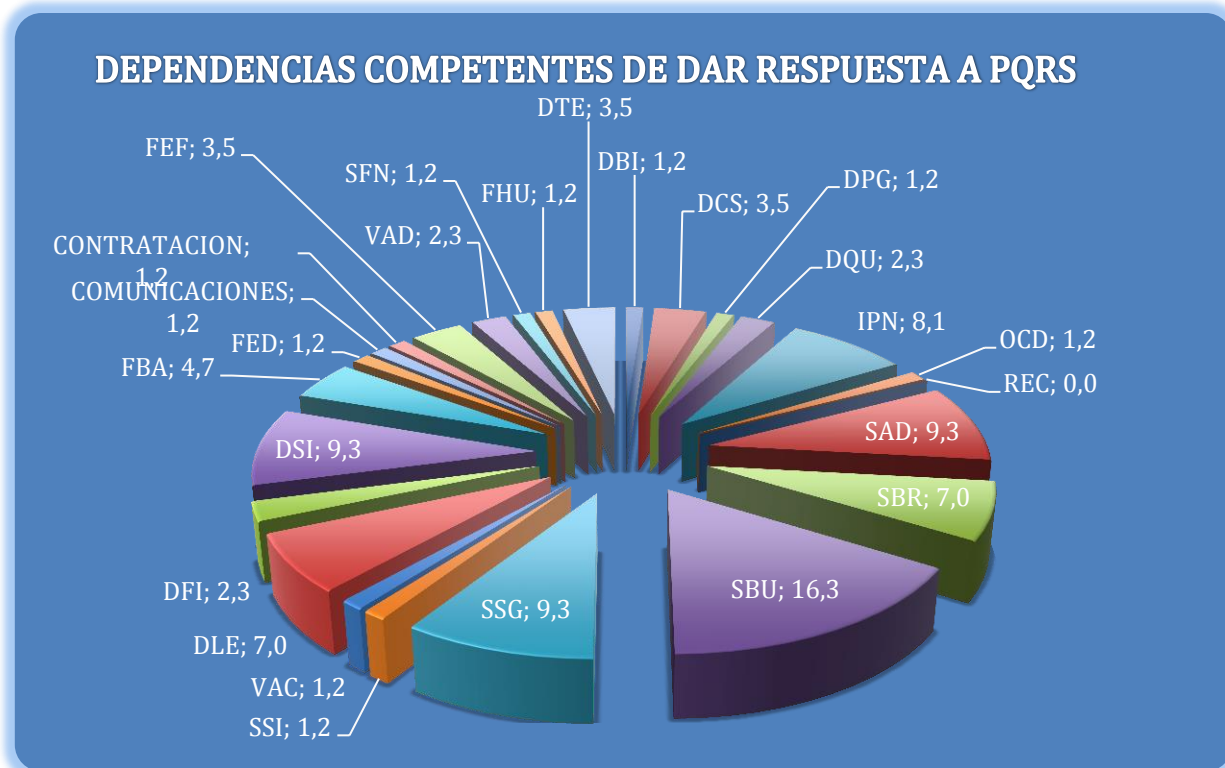
En cuanto a las comunicaciones de asuntos académicos, se presentaron inconformidades frente al proceso de inscripción y selección, funcionamiento del aplicativo de matrículas, dudas acerca de los resultados de las pruebas de ingreso a la universidad, desconcierto con la publicación equivocada de listas de admitidos, inconsistencias con el préstamo de libros y atención a estudiantes en la biblioteca, descontento por actitud de profesores y falta de interés por las cuestiones propias de los estudiantes, comportamiento de estudiantes relacionado con el uso indebido del carnet, inquietudes acerca de salidas de campo, solicitudes de reliquidación de matrículas, revisión de procesos académicos.

Se presentaron inconformidad por expedición de recibos, algunas sugerencias al concurso de méritos, y felicitaciones por la presentación musical de la Facultad de Bellas Artes.

5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRS

Se conciben como dependencias competentes aquellas dependencias 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.

Gráfica No. 4 ilustra el porcentaje de comunicaciones respondidas por cada dependencia competente



Fuente: Base de datos Secretaría General

Las tres dependencias que atendieron la mayoría de PQRS son:

La Subdirección de Subdirección de Bienestar Universitario atendió el 16,3% de comunicaciones recibidas, el motivo principal estuvo relacionado con la contaminación auditiva, seguidamente de inconformidades con el servicio, aseo y adecuaciones locativas de la enfermería de la Universidad.

En segundo lugar, el 9.3% de PQRS fueron atendidas por la Subdirección de Servicios Generales. Los usuarios se manifestaron por asuntos relacionados con el servicio de vigilancia, archivo y correspondencia y el comportamiento de estudiantes, entre otros.

En igual proporción, la Subdirección de Admisiones y Registro atendió el 9.3% de las comunicaciones del trimestre, en el que se relacionan PQRS por insatisfacción en el proceso de inscripción y selección del I – 2016 e inquietudes con los resultados de las pruebas y atención de algunos funcionarios, etc.

6. Oportunidad en la respuesta a PQRS

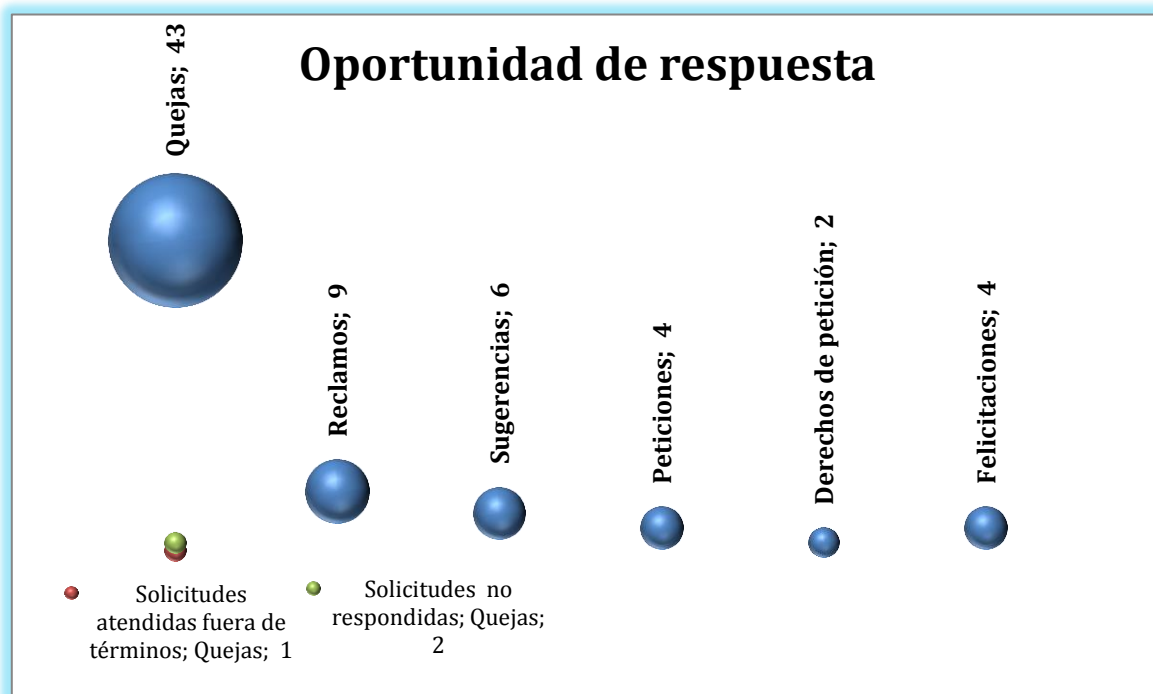
La oportunidad en la respuesta a PQRS se considera como el tiempo que ocupa la dependencia para dar contestación y solución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente el plazo máximo es de 15 días hábiles.

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

| Tipo de solicitud | Solicitudes recibidas | Solicitudes atendidas oportunamente | Solicitudes atendidas fuera de términos | Solicitudes no respondidas |
|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|---|----------------------------|
| Quejas | 43 | 40 | 1 | 2 |
| Reclamos | 9 | 9 | - | - |
| Sugerencias | 6 | 6 | - | - |
| Peticiones | 4 | 4 | - | - |
| Derechos de petición | 2 | 2 | - | - |
| Felicitaciones | 4 | 4 | - | - |

Fuente: Base de datos Secretaría General

Gráfica No. 4 ilustra el número de comunicaciones respondidas por cada dependencia competente



Durante el cuarto trimestre de 2015 la Secretaría General tramitó 68 PQRS, las dependencias competentes dieron respuesta oportuna a 65 comunicaciones, una

se resolvió a los 16 días y dos comunicaciones tienen los términos vigentes a la fecha.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El sistema de PQRS continúa utilizando como medio principal el aplicativo web lo que demuestra la favorabilidad de este mecanismo por parte de los usuarios, como resultado efectivo de la recepción, remisión y seguimiento de las comunicaciones radicadas.
- Debido al seguimiento que se realizó en compañía de los directores de departamento se ha intensificado la conciencia estudiantil acerca del correcto uso de las normas de convivencia.
- Se obtuvo en mayor proporción felicitaciones con relación a los trimestres anteriores indicando la mejora en el servicio de restaurante y de los médicos a la comunidad universitaria, además de resaltar el trabajo de los estudiantes de la Facultad de Bellas Artes.
- El presente informe refleja la importancia de alternativas que mejoren la claridad de las respuestas ofrecidas a los usuarios suministrando información más concreta, con el propósito de aumentar la percepción acerca del conocimiento que manejan las dependencias competentes.
- Durante el tercer 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: Viviana Ramos Salcedo

4 de febrero de 2016