

# INFORME



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL

*Universidad de Pedagogía*

# INFORME CONSOLIDADO 2020



Vamos por la

**RENOVACIÓN**

## SISTEMA PQRSFD

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



*[Handwritten signature]*

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.

Con este informe, la Secretaría General presenta a la comunidad Universitaria las principales razones que motivaron a los diferentes usuarios a presentar su comunicación a través del 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 la vigencia 2020; de igual forma, se realiza un comparativo con los resultados del año inmediatamente anterior.



## TABLA DE CONTENIDO

I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS .....	6
1. Comunicaciones recibidas .....	9
2. Medio de recepción de las comunicaciones .....	11
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 .....	19
7. Crecimiento del Sistema PQRSFD .....	20
II.  CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	21

## CONCEPTOS QUE GUÍAN 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.

### 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.

### 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.

### 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.

### 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.

### 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

Ante un año impactado por acontecimientos nacionales y mundiales, respecto a las medidas adoptadas para superar la pandemia presentada por la COVID 19, la Universidad Pedagógica Nacional, no fue ajena a asumir y afrontar los cambios en las relaciones humanas y sociales, tanto al interior de la comunidad universitaria, como con los usuarios externos. Es por esto que, a través de la Secretaría General de la Universidad Pedagógica Nacional-UPN, y en observancia de las determinaciones de las autoridades estatales y las medidas adoptadas por la UPN frente a la situación generada por la COVID-19<sup>1</sup> (declarada por la Organización Mundial de la Salud como pandemia), dando cumplimiento de la *Resolución Rectoral 0254 de 2020<sup>2</sup> (y sus modificaciones)* se estableció la autorización de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual; se informó a la comunidad universitaria y a los usuarios del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, -PQRSFD<sup>3</sup>, determinando como medidas **TEMPORALES Y TRANSITORIAS**, las siguientes:

---

<sup>1</sup> 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>

<sup>2</sup> 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 las Resoluciones Rectorales 0263, 0291, 0336, 0371, 0432, 0460, 0470 y 0503, 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 522 de 2020 "*Por la cual se dispone el levantamiento de la suspensión de términos de las actuaciones administrativas y procesales en la Universidad Pedagógica Nacional a partir del 16 de julio de 2020*" y la Resolución Rectoral 710 de 2020 "*Por la cual se reglamenta la implementación del Plan presencial de alternancia para un retorno progresivo y seguro en la Universidad Pedagógica Nacional y se adoptan medidas administrativas de carácter preventivo frente al riesgo de contagio, en el marco de la pandemia derivada de la COVID-19, en todas las instalaciones de la institución*" pueden consultarse en el sitio Web: <http://normatividad.pedagogica.edu.co/>

<sup>3</sup> 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>



## ATENCIÓN VIRTUAL DE PQRSFD EN LA UPN

1. Las PQRSFD, se tramitarán virtualmente únicamente a través de: **a)** Correo electrónico: [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto: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.

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](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) La respuesta que se dé a la cuenta del correo electrónico del solicitante, deberá convertirse en un archivo PDF y debe 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 la 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, se publicó 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 peticionarios, usuarios que interpusieron PQRSFD, las dependencias competentes para dar respuesta y el nivel de oportunidad en la respuesta.



## 1. Comunicaciones recibidas

Son aquellas manifestaciones verbales<sup>4</sup> y escritas<sup>5</sup> que interponen los usuarios sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad.

La siguiente gráfica refleja los diferentes tipos de solicitudes radicadas a la Universidad durante la vigencia 2020:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

<sup>4</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>5</sup> Comunicaciones recibidas a través de la página Web enlace <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>, 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 Comparativo 2019 y 2020 de comunicaciones desagregadas por trimestres.

Periodo	Peticiones	Peticiones	Quejas	Quejas	Reclamos	Reclamos	Sugerencias	Sugerencias	Felicitaciones	Felicitaciones	Denuncias	Denuncias	TOTAL	TOTAL
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
I Trimestre	135	55	11	23	0	0	1	0	2	2	3	1	152	81
II Trimestre	315 *	94	9	31	1	1	2	1	0	5	3	4	330	136
III Trimestre	323	94	6	32	1	4	0	1	1	0	1	5	332	136
IV Trimestre	208	77	4	14	3	2	2	3	4	1	3	1	224	98
<b>TOTAL PQRSF</b>	<b>981</b>	<b>320</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>1.038</b>	<b>451</b>
* 2 Peticiones desistidas														

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Para la vigencia 2019, la Universidad recibió a través del Sistema PQRSF un total de 451 comunicaciones. Esto nos indica que el crecimiento del Sistema para la vigencia 2020 fue del 130.1%.

Es importante aclarar que, como consecuencia del confinamiento, la atención presencial y telefónica de las diferentes dependencias, persuadió a los estudiantes, funcionarios, docentes y particulares a realizar sus consultas a través de los medios habilitados para ello, como son el correo electrónico y el formulario de radicación de PQRSF que se encuentra en la página web de la Universidad y los diferentes mini sitios de la misma.

Gráfica No. 2 Aumento en el uso del Sistema PQRSF



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](mailto: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.

Sin embargo, ante las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y la Universidad Pedagógica Nacional para afrontar las consecuencias derivadas por el COVID-19, y en cumplimiento de las disposiciones Rectorales, los medios de recepción de las comunicaciones desde el I Trimestre (mes de marzo) hasta finalizar el IV Trimestre de la vigencia 2020, son las señaladas en la Circular No. 03 del 19 de marzo de 2020, en la cual se indica:

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

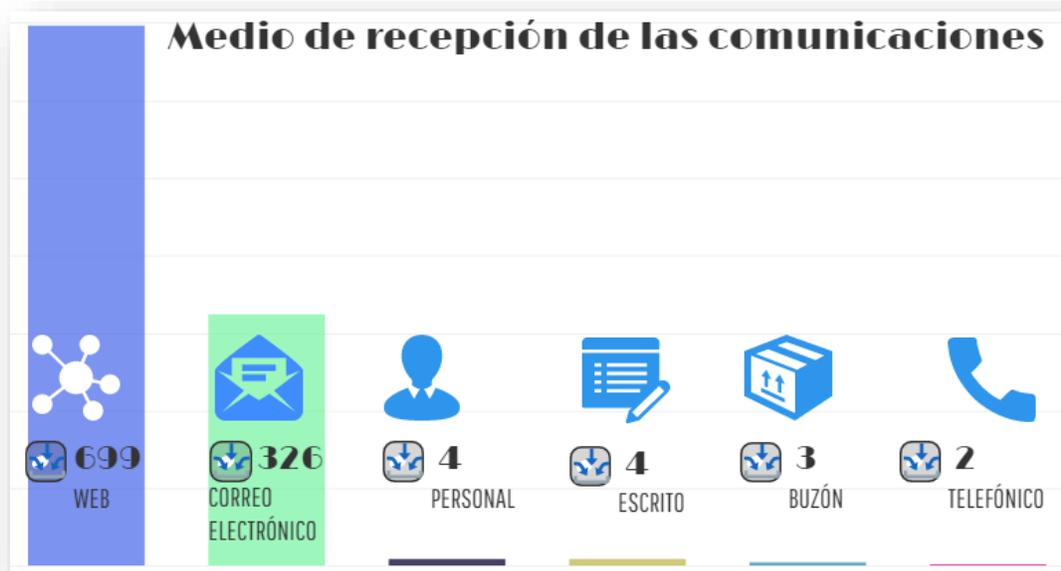
La Secretaría General de conformidad con el procedimiento PRO003GGU<sup>6</sup> adoptado dentro del Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad en el marco del Sistema de Gestión Integral, recibe, registra en el aplicativo de gestión documental, tramita, analiza y asigna un número de consecutivo 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.



---

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

Gráfica No. 3 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Comunicaciones desagregadas por medio recibido y trimestre

Medio utilizado	I	II	III	IV	Total 2020
Web	111	225	209	154	699
Correo electrónico	28	105	123	70	326
Escrito	4	0	0	0	4
Buzón	3	0	0	0	3
Personal	4	0	0	0	4
Teléfono	2	0	0	0	2
<b>TOTAL PQRSFD</b>	<b>152</b>	<b>330</b>	<b>332</b>	<b>224</b>	<b>1038</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gracias a la accesibilidad del link de radicación de PQRSFD en los diferentes mini sitios de la Web de la Universidad, el formulario de PQRSFD fue el medio más utilizado para la radicación de comunicaciones a la UPN, además de

ofrecer al usuario privacidad y seguridad, recibiendo un total de 699 solicitudes a través de este medio y 326 peticiones mediante correo electrónico.

### 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 la vigencia 2020.

Gráfica No. 4. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 4. Motivos para interponer PQRSFD

Son las razones 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 la vigencia 2020, clasificadas como asuntos 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 mayor número de comunicaciones para su respectiva gestión y respuesta.

Gráfica No. 6. Dependencias Competentes para dar respuesta a PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 3 Dependencias competentes vigencia 2020

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total
Subdirección de Admisiones y Registro	352	5	3	1	0	0	361
Centro de Lenguas	114	2	0	2	0	0	118
Subdirección de Bienestar Universitario	69	5	0	0	1	3	78
Subdirección Financiera	66	0	0	1	0	0	67
Subdirección de Personal	41	1	1	0	1	0	44
Subdirección de Gestión de Sistemas de Información	30	0	0	0	1	0	31
Facultad de Educación Física	23	0	0	0	0	0	23
Instituto Pedagógico Nacional	18	0	0	0	0	0	18
Departamento de Posgrados	17	0	0	0	0	0	17
Secretaría General	11	4	0	0	0	1	16
Vicerrectoría Académica	14	1	0	0	0	1	16
Consejo Académico	13	0	1	0	0	0	14
Subdirección de Asesorías y Extensión	14	0	0	0	0	0	14
Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE	13	0	0	0	0	0	13
Departamento de Lenguas	11	2	0	0	0	0	13
Departamento de Psicopedagogía	13	0	0	0	0	0	13
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	9	4	0	0	0	0	13
Licenciatura en Matemáticas	10	0	0	0	0	1	11
Rectoría	8	0	0	0	0	2	10
Licenciatura en Música	9	0	0	0	0	0	9
Facultad de Humanidades	5	1	0	0	0	1	7
Licenciatura en Educación Especial	7	0	0	0	0	0	7
Licenciatura en Química	7	0	0	0	0	0	7
Maestría en Educación	7	0	0	0	0	0	7
Centro de Investigación	6	0	0	0	0	0	6
Consejo Superior	6	0	0	0	0	0	6
Departamento de Matemáticas	5	1	0	0	0	0	6
Facultad de Ciencia y Tecnología	6	0	0	0	0	0	6
Licenciatura en Educación Comunitaria	6	0	0	0	0	0	6
Subdirección de Servicios Generales	2	1	0	1	2	0	6
Facultad de Bellas Artes	4	0	0	0	0	1	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	1	0	0	0	0	5
Facultad de Educación	4	0	0	0	0	0	4
Licenciatura en Artes Visuales	4	0	0	0	0	0	4
Licenciatura en Biología	4	0	0	0	0	0	4
Oficina de Desarrollo y Planeación	4	0	0	0	0	0	4
Centro de Egresados	2	0	0	0	1	0	3
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	2	0	0	0	1	0	3

Departamento de Biología	3	0	0	0	0	0	3
Doctorado Interinstitucional en Educación	2	1	0	0	0	0	3
Departamento de Química	3	0	0	0	0	0	3
Grupo de Contratación	3	0	0	0	0	0	3
Licenciatura en Educación Física	3	0	0	0	0	0	3
Licenciatura en Educación Infantil	3	0	0	0	0	0	3
Licenciatura en Deporte	3	0	0	0	0	0	3
Licenciatura en Física	3	0	0	0	0	0	3
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	3	0	0	0	0	0	3
Departamento de Ciencias Sociales	2	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Ciencias Sociales	2	0	0	0	0	0	2
Oficina Jurídica	2	0	0	0	0	0	2
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	2	0	0	0	0	0	2
Comité de Convivencia Laboral	0	1	0	0	0	0	1
Departamento de Educación Musical	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Física	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Tecnología	1	0	0	0	0	0	1
Licenciatura en Artes Escénicas	1	0	0	0	0	0	1
Licenciatura en Básica Primaria	1	0	0	0	0	0	1
Licenciatura en Diseño Tecnológico	1	0	0	0	0	0	1
Comité de Gobierno Digital	1	0	0	0	0	0	1

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica 6 se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD, es la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes (361) que representa el 34.78% del total de las comunicaciones recibidas que fueron 1.038. Teniendo en cuenta su principal función de atender aspirantes, estudiantes y egresados, la SAD respondió preguntas relacionadas con información del proceso de admisión para aspirantes nuevos, calendario académico, presentación de pruebas de potencialidad, información de licenciaturas, certificados de estudio, inscripción y cancelación de espacios académicos, inscripción a grados, entre otros asuntos.

El Centro de Lenguas dio respuesta a 118 solicitudes que representa el 11.37% relacionadas con información sobre los cursos de idiomas, cancelaciones, aplazamientos, formas de pago, etc.

La dependencia que recibió la tercera cantidad de solicitudes, fue la Subdirección de Bienestar Universitario con un total de 78 peticiones, que representan el 7.51% del total general recibido durante la vigencia 2020. Las comunicaciones atendidas por esta Subdirección están relacionadas con solicitud de auxilios económicos, bonos alimentarios, fraccionamiento de matrícula, citas médicas, atención psicológica, bulling, monitorias, y similares.

## **6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD**

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD se considera como el tiempo que utiliza la dependencia para dar resolución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente, Ley 1437 de 2011, el plazo máximo es de 15 días hábiles; sin embargo y dadas las condiciones especiales de trabajo, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, que establece en su artículo 5 la ampliación de términos para atender las peticiones a un periodo máximo de 30 días.

En la gráfica No. 7 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente. Cabe resaltar que la mayoría de las dependencias emiten respuesta en atención a los lineamientos de la Resolución 1515 de 2017, tomando el termino de 15 días hábiles, mientras que otras dependencias que manejan un mayor flujo de comunicaciones ampliaron los términos de respuesta a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020.



Gráfica No. 7 Comportamiento de las PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 7. Crecimiento del Sistema PQRSFD

La siguiente gráfica nos muestra el crecimiento constante que ha tenido el Sistema PQRSFD, que con el paso del tiempo ha ganado confianza y reconocimiento. Con los retos que impuso el confinamiento para la vigencia 2020, el Sistema fue el medio de comunicación más utilizado incrementando la radicación de comunicaciones en un 130.1%. Gracias a la labor conjunta que los funcionarios de la Universidad, el Instituto Pedagógico Nacional y el Centro de Lenguas, aumenta la seguridad en los usuarios para que sus comunicaciones sean atendidas de manera oportuna y reciban una respuesta a su solicitud.

Gráfica No. 8 Crecimiento del Sistema PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## II. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A pesar de haber sido un año muy particular, que modificó hábitos y costumbres, los funcionarios y directivas de la Universidad Pedagógica Nacional, el Instituto Pedagógico Nacional y el Centro de Lenguas logramos hacerle frente al cambio de manera positiva y continuamos brindando nuestros servicios y apoyo a la comunidad educativa, haciendo uso de diferentes medios tecnológicos que la entidad dispuso al servicio de todos.

- El formulario de radicación de PQRSFD ubicado en la página web institucional y los diferentes mini sitios, sigue siendo el medio más utilizado, gracias al fácil acceso y diligenciamiento.
- Desde la Secretaría General se agradece a todos los funcionarios por su alto compromiso con la Universidad, brindando respuestas oportunas y

de fondo a las peticiones de los diferentes usuarios, a través de los medios tecnológicos que la entidad ha establecido para hacer frente a la contingencia debido a la pandemia causada por la COVID-19.

- La Subdirección de Servicios Generales – Archivo y Correspondencia informó durante la vigencia 2020 y a partir de marzo intensificó la publicación de Notas Comunicantes en las que se indicó que para dar respuesta a las comunicaciones allegadas, especialmente a las PQRSFD, deben hacerse desde el aplicativo de Gestión Documental - Orfeo, en formato de comunicación y debidamente firmadas, razón por la cual, desde el Sistema de PQRSFD se han devuelto algunas comunicaciones para que se dé aplicación a lo allí establecido.
- En virtud al compromiso de directivas y funcionarios de la Universidad Pedagógica Nacional se brindó respuesta a las comunicaciones interpuestas en un tiempo promedio de 6.8 días, en atención a los lineamientos de la Resolución 1515 de 2017; solo algunas comunicaciones fueron respondidas entre 15 y 30 días y correspondió a dependencias que manejan un alto flujo de correspondencia.
- Gracias al apoyo de la Subdirección de Recursos Educativos y el Grupo de Comunicaciones Corporativas, se logró difundir ampliamente, dos vídeos institucionales en los que se dio la instrucción a los usuarios del paso a paso para radicar PQRSFD y a los funcionarios se les indicó cómo dar respuesta a las PQRSFD.
- Para la vigencia 2020, el Sistema PQRSFD tuvo el mayor crecimiento registrado, con un aumento de 587 PQRSFD radicadas frente al año 2019 que consignó un total de 451, significando un incremento total durante el año 2020 de 141%

Cordialmente,



**Gina Paola Zambrano Ramírez**  
Secretaria General

4 de febrero de 2021

Revisó: Diana Maritza Cortés  
Elaboró: Magnolia Álvarez G.