

INFORME  
**SISTEMA**  
PQRSFD

► [secretariageneral](mailto:secretariageneral@pedagogica.edu.co)  
[.pedagogica.edu.co](mailto:secretariageneral@pedagogica.edu.co)



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA  
NACIONAL  
*Educadora de educadores*

Dignificar lo público  
Potenciar la universidad



## SISTEMA PQRSFD

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias – PQRSFD, de la Universidad Pedagógica Nacional cumple la tarea de recopilar las distintas comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora y felicitaciones 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.



El 30 de junio de 2015, el Gobierno Nacional expidió la Ley 1755 “*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 implementó el contenido legal mediante la Resolución Rectoral 1515 del 9 de noviembre de 2017, estableciendo así los lineamientos, plazos y procedimientos internos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, **FELICITACIONES** y denuncias. De este modo se brinda a la comunidad universitaria y a los particulares en general, un sistema que permite a los usuarios obtener resolución a sus inquietudes de forma ágil, manifestar agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos, así como la posibilidad de poner en conocimiento alguna conducta susceptible de investigación por las actuaciones u omisiones de los servidores de la Universidad.

Se delegó la veeduría del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, a la Secretaría General, dependencia que debe realizar 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.

A través de este informe, la Secretaría General entrega a la comunidad la información estadística de las comunicaciones allegadas a través del Sistema PQRSFD, durante la vigencia 2021, comprendido desde el 1º de enero hasta el 31 de diciembre de 2021. Las gráficas permiten la interpretación de la información de forma sencilla.

CONCEPTOS  
QUE GUIAN 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.

**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 él o para la institución.

## 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.



**TABLA DE CONTENIDO**

<b>I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.....</b>	<b>7</b>
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.....	15
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....	18
7. Solicitudes por falta de atención.....	19
8. Encuesta de satisfacción .....	20
9. Crecimiento del Sistema PQRSFD.....	25
<b>II. ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>26</b>
<b>III. CONCLUSIONES .....</b>	<b>27</b>
<b>IV. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>28</b>

## I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Es importante señalar, que ante las determinaciones adoptadas por las autoridades estatales y las medidas generadas por la UPN frente a la situación derivada por la COVID-19<sup>1</sup> (declarada por la Organización Mundial de la Salud como pandemia), así como en cumplimiento de la *Resolución Rectoral 0254 de 2020*<sup>2</sup> (y sus modificaciones) que establece 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>, que se determinaron como medidas *TEMPORALES Y TRANSITORIAS*, las siguientes:

### 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: <https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>

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.

---

<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"*", 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>

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 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, el nivel de oportunidad en la respuesta, solicitudes allegadas por falta de atención y los resultados de la encuesta de satisfacción.

## **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.

---

<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.

A continuación, se muestran las diferentes solicitudes radicadas en la Universidad durante la vigencia 2021:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Periodo	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	TOTALES
I Trimestre	312	17	6	2	1	1	339
II Trimestre *	231	14	12	0	4	2	263
III Trimestre	270	11	8	0	0	6	295
IV Trimestre *	202	5	1	0	0	0	208
<b>TOTALES</b>	<b>1015</b>	<b>47</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>1105</b>

\* 8 Peticiones desistidas

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 durante el III trimestre de 2021, 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:**

[https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create\\_\\_](https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create__) La Secretaría General de conformidad con el procedimiento PRO003GGU<sup>6</sup> PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD), 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

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRSFD

Medios de recepción de PQRSFD					
Medio utilizado	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total 2021
Web	208	163	196	135	702
Correo electrónico	131	100	99	73	403
<b>TOTAL PQRSFD</b>	<b>339</b>	<b>263</b>	<b>295</b>	<b>208</b>	<b>1105</b>

\* 8 Peticiones desistidas

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

El hipervínculo <https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create> que lleva al formulario de radicación de PQRSFD, dispuesto en diversos puntos de la página web de la Universidad y los diferentes minisitios de la misma, fue el más utilizado durante el año 2021, gracias a su fácil accesibilidad, además de la privacidad y seguridad que proporciona para el usuario, recibiendo 64% de las comunicaciones a través de este medio, y el 36% de las solicitudes a través del correo electrónico: [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co).

### 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. 3 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron sus comunicaciones durante la vigencia 2021.

Gráfica No. 3. 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 tabla No. 3 muestra el consolidado de PQRSFD presentadas durante la vigencia 2021, clasificadas como asuntos administrativos y académicos.

Tabla No. 3 Motivos para interponer PQRSFD



TEMA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
Adquirir libro de estudio				1	1
Ajustes a la modalidad virtual en educación				1	1
Corrección inscripción admisión				1	1
Inconveniente trabajo de grado				1	1
Ingreso a plataforma CINNET				1	1
Petición semestres adicionales para hacer maestría y finalizar pregrado				1	1
Información programas doble titulación				1	1
Trámite de cupos en IPN				2	2
Aplazamiento Semestre		2			2
Fraccionamiento matrícula		1			1
Aplazamiento beca		2		1	3
Contenidos programáticos	3				3
Información Reto a la U	3				3
Conocer resultado admisión			3		3
Transferencia Interna	3			1	4
Inclusión tesis repositorio	3			1	4
Amnistía	4				4
Actualización documento por cambio a cedula	3	2			5
Cesión matrícula CLE	6	1			7
Recuperar calidad de estudiante / Reintegro	5	1		2	8
Bloque sistema académico por falta de pago / Clave SIGAN	3	1	5		9
Carné egresado			9	1	10
Homologación	10	1		1	12
Liquidación y registro			5	8	13
Inscripción grados	4		4	8	16
Inscripción de espacios académicos	10		7	1	18
Revisión / corrección calificaciones	5		8	6	19
Información / inscripciones CLE	9	6	4	1	20
Inconveniente pruebas		15	3	4	22
Nueva Admisión	7	5	13	5	30
Cancelación espacio académico	3	14	16	5	38
Solicitud copia recibo matrícula			24	17	41
Información inscripción / admisión	18	16	12	5	51
Verificación académica	25	12	15	16	68
Aplazamiento cursos CLE	43	21	39	18	121
solicitudes varias académicas	45	35	35	17	131
Certificado académico	31	59	51	33	174
<b>TOTALES</b>	<b>243</b>	<b>194</b>	<b>253</b>	<b>160</b>	<b>849</b>



## Asuntos administrativos



TEMA	I SEMESTRE	II SEMESTRE	III SEMESTRE	IV SEMESTRE	TOTALES
Corrección reporte DIAN			1		1
Comunicación con enfermería			1		1
Corrección puntos salariales	2				2
Reintegro laboral	2				2
Oferta de servicios			2		2
Cotización convocatoria pública				4	4
Queja contratación SAR 10920	4				4
Felicitación trámites administrativos		4			4
Subsidio alimentación	3			2	5
Certificado Contratación	3	1	2	1	7
Expedición errónea recibos matrícula	7				7
Queja contra docente	2	5		1	8
Reliquidación matrícula	5	3			8
Certificado pensional	7	1		2	10
Solicitudes relacionadas con elecciones y designaciones			4	6	10
Certificado laboral	3	4	2	5	14
Devolución dinero	4	6	2	4	16
Solicitud recibo matrícula	5	15			20
Inconveniente correo	11	4	7	2	24
Varios administrativos	38	27	20	22	107
<b>TOTALES</b>	<b>96</b>	<b>70</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>256</b>

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 el mayor número de comunicaciones para su respectiva gestión y respuesta, así:

Gráfica No. 4. Dependencias que respondieron mayor número de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 4 Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total
Comité de Gobierno Digital	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Química	1	0	0	0	0	0	1
Licenciatura en Matemáticas	1	0	0	0	0	0	1
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	0	0	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	0	0	0	0	1
Doctorado Interinstitucional en Educación	2	0	0	0	0	0	2
Facultad de Ciencia y Tecnología	1	1	0	0	0	0	2
Grupo de Comunicaciones Corporativas	2	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Ciencias Sociales	2	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Diseño Tecnológico	2	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Física	2	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Música	1	0	0	1	0	0	2
Maestría en Tecnologías de la Información Aplicadas a la Educación	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
Subdirección de Gestión de Proyectos	3	0	0	0	0	0	3
Departamento de Posgrados	3	0	0	0	0	0	3
Licenciatura en Artes Visuales	2	1	0	0	0	0	3
Licenciatura en Biología	3	0	0	0	0	0	3
Licenciatura en Educación Comunitaria	3	0	0	0	0	0	3
Licenciatura en Química	2	1	0	0	0	0	3
Consejo Académico	4	0	0	0	0	0	4
Comité de Convivencia Laboral	3	0	0	0	0	1	4
Centro de Egresados	4	0	0	0	0	0	4
Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE	3	1	0	0	0	0	4
Departamento de Biología	4	0	0	0	0	0	4
Facultad de Humanidades	4	0	0	0	0	0	4
Departamento de Ciencias Sociales	5	0	0	0	0	0	5
Departamento de Psicopedagogía	5	0	0	0	0	0	5
Departamento de Tecnología	4	0	1	0	0	0	5
Licenciatura en Artes Escénicas	5	0	0	0	0	0	5
Licenciatura en Educación Básica Primaria	5	0	0	0	0	0	5
Licenciatura en Recreación	4	0	0	0	0	1	5
Maestría en Educación	4	1	0	0	0	0	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	0	0	0	0	0	5
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	4	0	2	0	0	0	6
Consejo Superior	5	0	0	0	0	1	6
Rectoría	4	0	1	0	0	1	6
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	2	4	0	0	0	0	6
Departamento de Matemáticas	7	0	0	0	0	0	7
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	7	0	0	0	0	0	7
Licenciatura en Educación Especial	7	1	0	0	0	0	8
Facultad de Educación	8	0	1	0	0	0	9
Facultad de Educación Física	8	0	0	0	0	1	9
Licenciatura en Educación Física	8	1	0	0	0	0	9
Vicerrectoría Académica	7	2	0	0	0	0	9
Grupo de Contratación	11	0	0	0	0	0	11
Licenciatura en Educación Infantil	11	0	0	0	0	0	11
Subdirección de Servicios Generales	9	2	0	0	0	0	11
Instituto Pedagógico Nacional	10	2	0	0	0	0	12
Subdirección de Asesorías y Extensión	12	0	0	0	0	0	12
Secretaría General	16	0	0	0	0	0	16
Departamento de Lenguas	15	1	1	0	0	0	17
Facultad de Bellas Artes	15	2	0	0	0	0	17
Licenciatura en Deporte	18	0	0	0	0	0	18
Subdirección de Gestión en Sistemas de Información	25	2	0	1	0	0	28
Subdirección de Bienestar Universitario	26	1	0	0	1	3	31
Subdirección Financiera	31	1	1	0	0	0	33
Subdirección de Personal	43	1	0	0	0	0	44
Centro de Lenguas	161	1	3	0	0	0	165
Subdirección de Admisiones y Registro	447	21	17	0	4	1	490
<b>TOTALES</b>	<b>1.015</b>	<b>47</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>1.105</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la tabla 4 se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD, es la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes (490) que representa el 44.34% del total de las comunicaciones recibidas que fueron 1.105. Teniendo en cuenta su principal función de atender aspirantes, estudiantes y egresados, la SAD respondió preguntas relacionadas con inscripción a grados, información del proceso de admisión para aspirantes nuevos, calendario académico, presentación de pruebas, información de licenciaturas, certificados de estudio, inscripción y cancelación de espacios académicos, verificación de títulos, entre otros asuntos.

El Centro de Lenguas atendió 165 solicitudes que representan el 14.93% relacionadas con información sobre los cursos de idiomas, cancelaciones, aplazamientos, cesión de matrícula, entre otros.

En tercer lugar, la dependencia que recibió la mayor cantidad de solicitudes fue la Subdirección de Personal con un total de 44 peticiones, que representan el 3.98% las comunicaciones atendidas por esta Subdirección están relacionadas con expedición de certificados laborales y certificados para tramites pensionales.

## **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 solución 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. 5 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 término 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. 5 Oportunidad de respuesta a PQRSFD

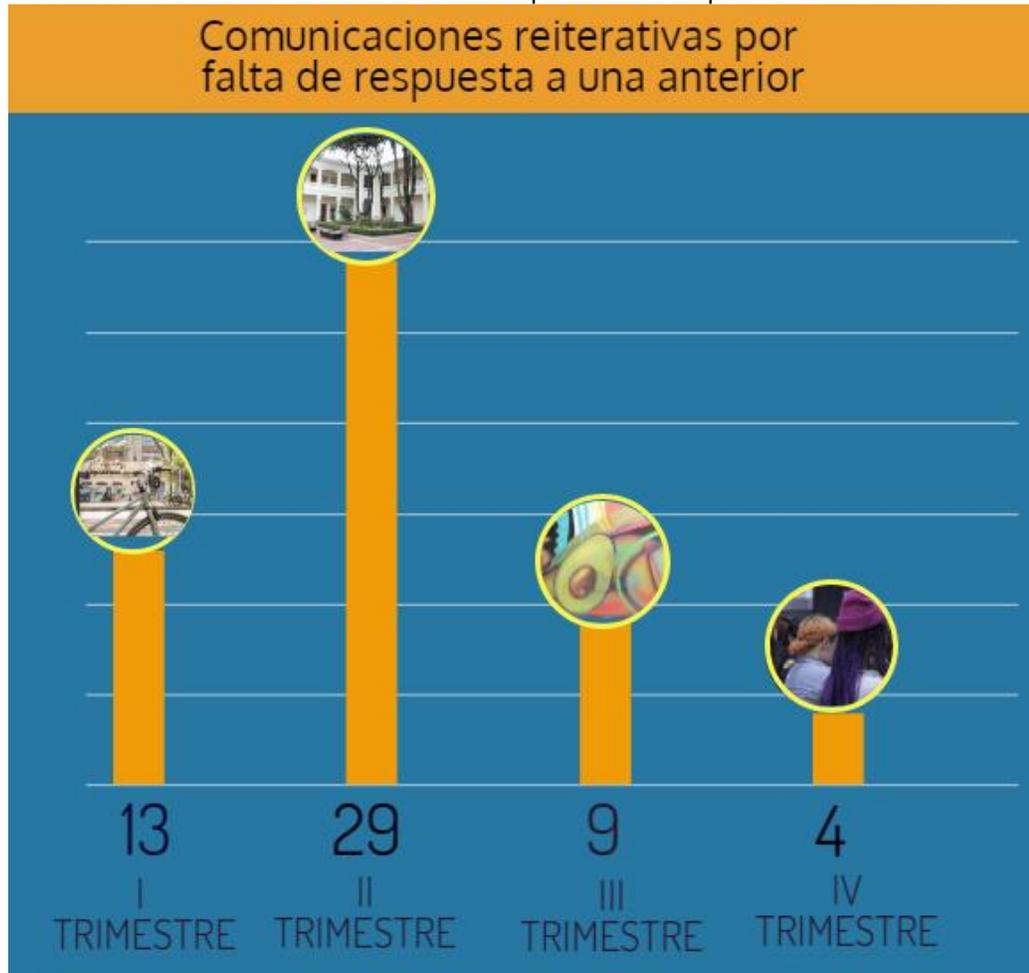


Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 7. Solicitudes por falta de atención

En relación con las comunicaciones que ingresan por el sistema PQRSFD, indicando que se interpone como consecuencia de no haber obtenido respuesta a una comunicación anterior, esta cifra fue descendiendo gracias los esfuerzos de los funcionarios que brindan respuesta a cada una de las solicitudes allegadas a las dependencias.

Gráfica No. 6 Comunicaciones reiterativas por falta de respuesta a una anterior



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

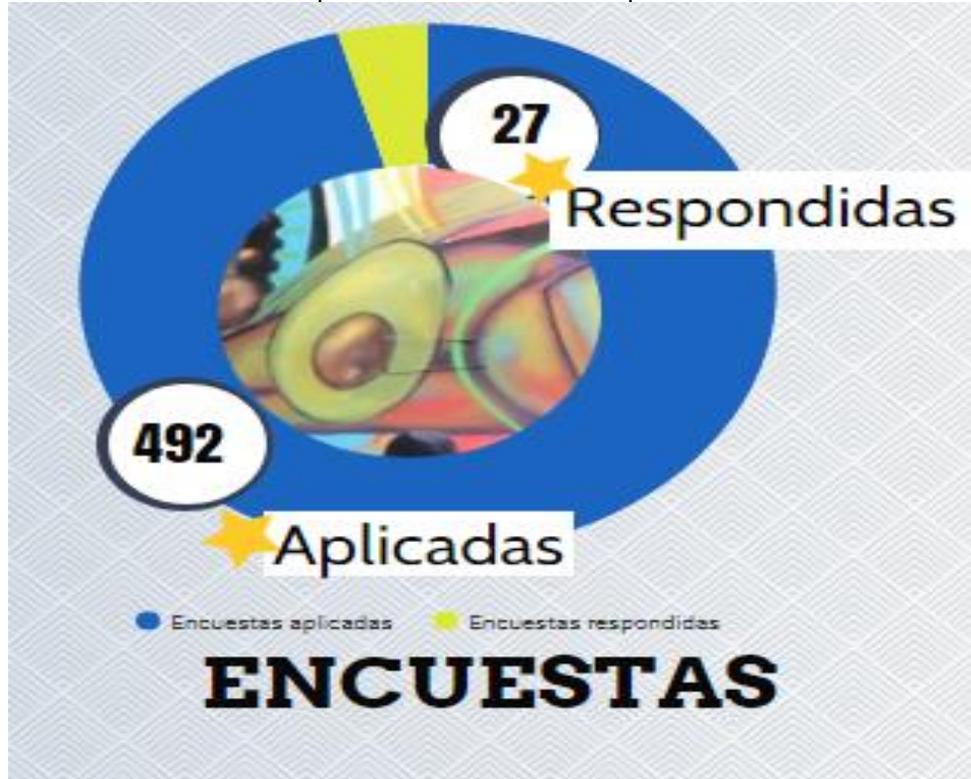
## 8. Encuesta de satisfacción

La Secretaría General realizó la modificación de la encuesta de satisfacción del usuario, la cual se implementó a partir de julio de 2021, con la que busca brindar mayor información sobre el sistema y conocer las observaciones de los usuarios para continuar trabajando en la mejora del sistema de PQRSFD.

Para el primer semestre, la Secretaría General remitió un total de 602 encuestas, iguales a las comunicaciones allegadas durante el mismo periodo, recibiendo 28 retroalimentaciones por parte de los usuarios del Sistema PQRSFD.

Durante el tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2021, se recibieron 503 solicitudes, a la fecha 31 de diciembre, se remitieron 492 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación; de las cuales se recibieron 27 retroalimentaciones.

Gráfica No. 7 Encuestas aplicadas vs. encuestas respondidas



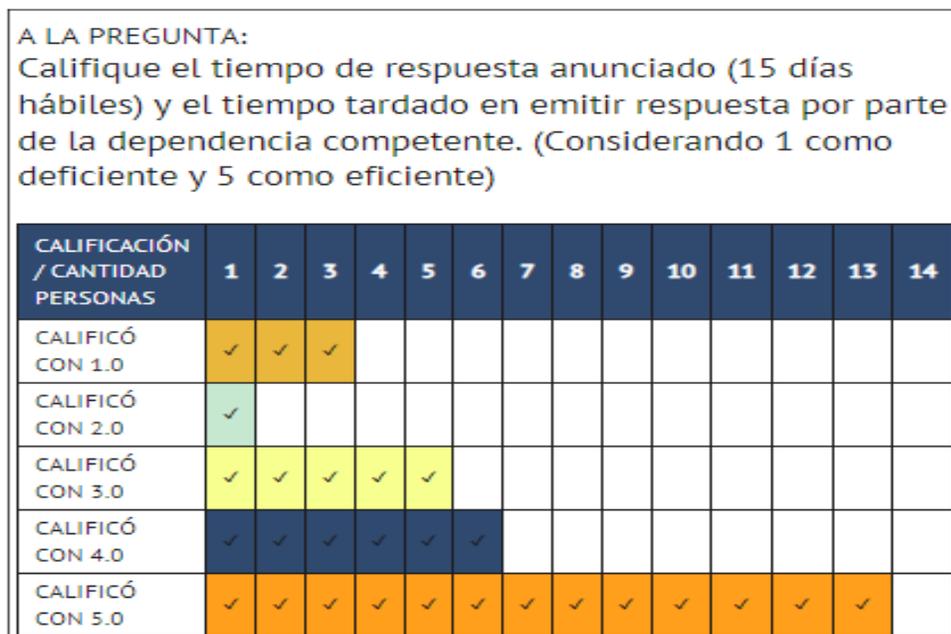
Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En las gráficas siguientes: 7.1, 7.2, 7.3, se darán a conocer los resultados de las encuestas aplicadas y respondidas durante el I y II trimestre de la vigencia 2021.

Gráfica No. 7.1. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 2 de las encuestas aplicadas durante el I semestre de 2021.



Gráfica No. 7.2. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 3 de las encuestas aplicadas durante el I semestre de 2021.



Gráfica No. 7.3. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 4 de las encuestas aplicadas durante el I semestre de 2021.

A LA PREGUNTA:  
 Califique el servicio prestado por el Sistema de PQRSFD de la Universidad (Considerando 1 como deficiente y 5 como excelente).

CALIFICACIÓN / CANTIDAD PERSONAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
CALIFICÓ CON 1.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓							
CALIFICÓ CON 2.0	✓													
CALIFICÓ CON 3.0	✓	✓	✓	✓	✓									
CALIFICÓ CON 4.0	✓	✓	✓											
CALIFICÓ CON 5.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En las gráficas: 7.4, 7.5, 7.6 y 7.7 se darán a conocer los resultados de las encuestas aplicadas y respondidas durante el III y IV trimestre de la vigencia 2021.

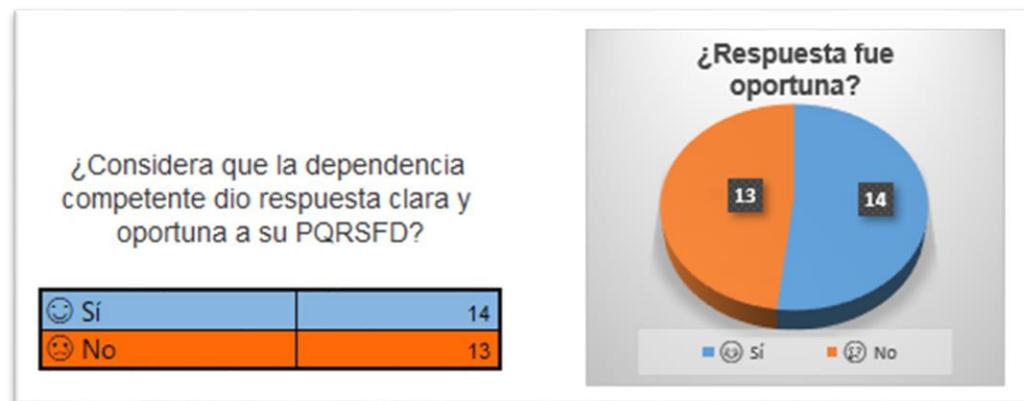
Gráfica No. 7.4. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 2 de las encuestas aplicadas durante el II semestre de 2021.



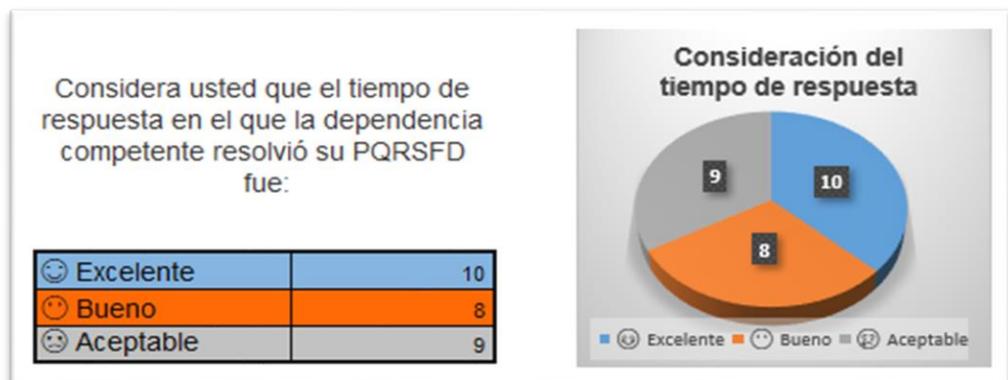
Gráfica No. 7.5. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 3 de las encuestas aplicadas durante el II semestre de 2021.



Gráfica No. 7.6. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 4 de las encuestas aplicadas durante el II semestre de 2021.



Gráfica No. 7.7. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 6 de las encuestas aplicadas durante el II semestre de 2021.



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

La Secretaría General actualizó el formulario de encuesta a partir del 1º de julio de 2021, con el propósito de dar mayor información normativa sobre el sistema de PQRSFD para conocimiento del usuario, y conocer las observaciones de los usuarios para continuar trabajando en la mejora del sistema.

Como se puede observar en la gráfica 7 durante el primer semestre se aplicaron 602 encuestas y se recibieron 28 retroalimentaciones lo que equivale a un 4,65%, mientras que, durante el segundo semestre de 2021 se aplicaron 501 encuestas y se recibiendo 27 retroalimentaciones lo que equivale al 5,38%.

## 9. Crecimiento del Sistema PQRSFD.

La Universidad Pedagógica Nacional ha puesto gran interés en brindar a la comunidad universitaria las herramientas de acuerdo con la tecnología disponible, para fortalecer la comunicación con el fin de obtener información de las solicitudes y dificultades más recurrentes de los estudiantes, egresados, docentes, funcionarios públicos y particulares.

Durante los últimos 5 años, el Sistema PQRSFD, ha tenido un crecimiento constante y continuo. Durante el tiempo de confinamiento, el Sistema PQRSFD, permitió la atención de solicitudes dirigidas a las diferentes dependencias de la universidad, de forma oportuna y clara. El crecimiento del Sistema en la vigencia de 2020 fue del 130.1% con respecto a la vigencia 2019, mientras que para la vigencia 2021 fue del 6.4% con respecto a la vigencia 2020, tal como se puede observar en la gráfica 8.

Gráfica No. 8. Crecimiento del Sistema en los últimos 5 años



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## II. ANALISIS DE RESULTADOS

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, se ha consolidado como una herramienta de comunicación importante para los miembros de la comunidad universitaria con las diferentes dependencias de la Universidad. Durante la vigencia 2021, se recibieron 1.105 solicitudes, las cuales fueron tramitadas oportunamente por las dependencias competentes, solo una solicitud fue respondida fuera de los términos legalmente establecidos.

Durante la vigencia, el medio más utilizado para la radicación de comunicaciones con las diferentes dependencias de la Universidad, fue el formulario de radicación del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD, el cual es fácilmente ubicable en la página web de la universidad y los diferentes minisitios de la misma.

Al realizar el análisis de las motivaciones para radicar peticiones, se puede concluir que, ante la ausencia de atención presencial y telefónica, debido a la autorización de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual, por el confinamiento causado por la Covid-19 declarada como pandemia; los usuarios utilizaron el sistema de PQRSFD para resolver inquietudes o realizar trámites que antes podían efectuar directamente en dependencias como la Subdirección de Admisiones y Registro y el Centro de Lenguas, generando asimismo un incremento en el número de PQRSFD tramitadas durante la vigencia 2021.

Los estudiantes fueron quienes más hicieron uso del sistema de PQRSFD con la radicación de 604 comunicaciones que representan el 54,6%, en segundo lugar se encuentran los usuarios particulares quienes radicaron 317 solicitudes que representan el 28,7% de las solicitudes tramitadas durante la vigencia 2021, de igual forma se encontró que los temas más recurrentes son: la solicitud de información respecto al proceso para admisión, programas académicos que brinda la universidad, la solicitud de certificaciones académicas, solicitud de cancelaciones de cursos del Centro de Lenguas, solicitud de expedición de recibos de matrícula, verificaciones académicas, certificados laborales y tramites pensionales entre otros asuntos.

En relación con las comunicaciones que ingresaron por el sistema de PQRSFD, como consecuencia de no haber obtenido respuesta a una comunicación anterior, en el segundo semestre de 2021 se tramitaron 13 lo que evidencia una disminución del 30,9% con respecto al primer semestre en el que se tramitaron 42 comunicaciones, siendo uno de los principales motivos la solicitud de certificados académicos a través del aplicativo que se

encuentra en la página web y el segundo, el inconveniente con el correo electrónico.

En relación con la encuesta de satisfacción del sistema de PQRSFD, se observó que durante el primer trimestre se aplicaron 602 encuestas y se recibieron 28 retroalimentaciones que representan el 4,65%, y durante el segundo semestre de 2021 se aplicaron 501 encuestas y se recibieron 27 retroalimentaciones que representan el 5,38%. Aunque se evidencia un aumento de tan solo el 0,73% en cuanto a los usuarios que respondieron la encuesta actualizada y aplicada en el segundo semestre de la vigencia, se considera importante continuar brindando información sobre la reglamentación del sistema para conocimiento de los usuarios, y la Secretaría General continuará difundiendo la importancia de responder la encuesta para continuar mejorando el sistema.

### III. CONCLUSIONES

1. El formulario para la radicación de PQRSFD, permite a los usuarios radicar sus comunicaciones de forma ágil, segura y oportuna, por ese motivo fue el medio más utilizado durante la vigencia 2021 con 702 comunicaciones recibidas.
2. Desde la Secretaría General se agradece a los funcionarios por su alto compromiso con la Universidad, brindando respuestas oportunas (en un promedio de 8 días) 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.
3. En atención a los lineamientos institucionales, las respuestas se realizaron a través del aplicativo de Gestión Documental – Orfeo, haciendo posible que estas sean consultadas por los usuarios a través de la plataforma, con el radicado y la clave que el sistema le asigna e informa a través de correo electrónico, lo que brinda seguridad para el usuario.
4. La Secretaría General brinda un importante apoyo a las dependencias de la Universidad al realizar las reiteraciones de solicitud de respuesta oportuna, en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento PRO003GGU, con el que busca disminuir el riesgo de insatisfacción o vulneración de los derechos de los usuarios, y/o mala imagen institucional por respuesta a PQRSFD fuera de los tiempos legalmente establecidos, debido a la demora por parte de la dependencia responsable de atender la PQRSFD.

5. Durante la vigencia 2021 la Secretaría General remitió los informes trimestrales a las dependencias que mayor número de PQRSFD respondieron, con el fin de que revisaran las motivaciones más recurrentes de los usuarios y analizaran las acciones correctivas a implementar, para contribuir a la mejora continua y mitigar el número de solicitudes allegadas a través del sistema.

#### IV. RECOMENDACIONES

1. Es importante que las dependencias conozcan y apliquen el procedimiento para la atención de PQRSFD, el cual se ha dado a conocer mediante el video que se puede consultar en el siguiente enlace: <https://youtu.be/Qo-IB8L9V74> el mismo ha sido difundido a través de Notas comunicantes, y se ha remitido para conocimiento de las dependencias con la asignación de las comunicaciones recibidas a través del sistema.
2. Teniendo presente que las dependencias cuentan con otros canales de comunicación institucional, se sugiere tener presente que las respuestas a todas las comunicaciones deben darse en los tiempos indicados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA “Ley 1437 de 2011”, que establece que toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, para el caso de peticiones de información o de documentos deberán resolverse dentro de los 10 días siguientes y para las consultas relacionadas con las materias a su cargo se deberán resolver dentro de los 30 días siguientes a su recepción. En caso de no poder brindar respuesta en los tiempos indicados, es necesario comunicarle al peticionario, antes del vencimiento del término señalado, la razón de la demora e indicarle el tiempo en que se brindará solución a la solicitud, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente indicado. Todas las respuestas deben ser formales.

De igual manera se debe tener en cuenta que dentro de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, se publicó el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, “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”.

3. Se invita a todas las dependencias a mantener actualizados sus minisitios, con el fin de brindar información relevante para los usuarios en relación con los trámites y servicios a su cargo, y de esta manera los ciudadanos acudan directamente a las dependencias competentes cuando requieran de algún trámite o gestión de competencia de estas y no lo realicen a través de través del Sistema-PQRSFD; asimismo, y con ello evitar confusiones y reprocesos, lo anterior con el fin de contribuir a la mejora continua institucional.
4. Se recomienda a las diferentes dependencias de la Universidad a utilizar los medios de comunicación dispuestos institucionalmente, para informar a la comunidad universitaria los cambios o actualizaciones del Sistema de Gestión Integral, en relación con sus procesos y procedimientos y de esta manera los usuarios contarán con claridad en el evento de realizar algún tipo de requerimiento.
5. Para la Secretaría General es fundamental que las dependencias remitan copia del correo electrónico de la respuesta enviada a los usuarios, con el propósito de verificar que la cuenta de correo del usuario sea correcta y la fecha de envío. Una vez radicada la respuesta y remitida al usuario, es necesario solicitar el 4º visto bueno a la Subdirección de Servicios Generales - Archivo y Correspondencia y enviar los Orfeos a la Secretaría General para finalizar el trámite.

Cordialmente,



**Diana Acosta Afanador**  
Secretaria General (E)

25 de febrero de 2022

Revisó: Diana Maritza Cortés  
Elaboró: Magnolia Álvarez G.