

INFORME PRIMER TRIMESTRE

# Sistema

*de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias*  
**Felicitaciones**  
*y denuncias*



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL  
*Educadora de educadores*

Dignificar lo público  
Potenciar la universidad





El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, **felicitaciones** y denuncias, esta orientado por unos lineamientos, plazos y procedimientos internos con el fin de lograr una comunicación fluida y eficaz entre la UNIVERSIDAD y sus usuarios, garantizándoles el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición.





Mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el Gobierno Nacional reguló el Derecho Fundamental de Petición, sustituyendo un título en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentación que implementó la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD en la Universidad pedagógica Nacional a través de la Resolución 1515 del 9 de noviembre 2017, creando así 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.

De conformidad con lo establecido en la reglamentación, la veeduría del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, está a cargo de 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.

De forma trimestral la Secretaría General elabora un informe en el que da a conocer la información estadística de las comunicaciones allegadas a través del Sistema PQRSFD. En esta oportunidad se relacionan los datos correspondientes al primer informe para la vigencia 2022, comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2022. En cada uno de los ítems se incluye una infografía que facilita la interpretación de la información.



## 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

I.	COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.....	7
1.	Comunicaciones recibidas .....	8
2.	Medio de recepción de las comunicaciones .....	9
3.	Remitentes de PQRSFD.....	11
4.	Motivos para interponer PQRSFD.....	12
5.	Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD .....	15
6.	Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....	17
7.	Solicitudes por falta de atención .....	18
8.	Encuesta de satisfacción .....	18
II.	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	21
III.	CONCLUSIONES .....	21
VI.	RECOMENDACIONES .....	22



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

En atención a la normatividad nacional y distrital relativa a la pandemia derivada de la COVID – 19, la Universidad Pedagógica Nacional **adoptó las medidas administrativas para retorno a la presencialidad en todas las instalaciones** a través de la Resolución rectoral No. 0018 del 19 de enero de 2022, indicando que los servicios académicos y administrativos por parte del personal vinculado y contratistas se realizarán de manera presencial, con el fin de garantizar la continua y adecuada prestación del servicio, al mismo tiempo que derogó las Resoluciones rectorales 254 del 18 de marzo de 2020, 522 del 15 de julio de 2020 y 0627 del 12 de agosto de 2021.

Del mismo modo, se determinó fortalecer la política de “Cero Papel” continuando con la emisión de respuestas a las comunicaciones a través del correo electrónico y excepcionalmente a través de comunicaciones escritas e impresas en papel.

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”* la cual se encuentra vigente hasta el 30 de abril de 2022.

Mediante el registro de información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias, *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 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>1</sup> y escritas<sup>2</sup> que interponen los usuarios sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad.

A continuación, se muestran las diferentes solicitudes radicadas en la Universidad durante el I trimestre de 2022:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



<sup>1</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>2</sup> Comunicaciones recibidas a través de la página web enlace <https://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.

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General  
Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	PORCENTAJE
Peticiones	74	101	73	248	95,02%
Quejas	0	2	3	5	1,92%
Reclamos	0	0	1	1	0,38%
Sugerencias	1	0	0	1	0,38%
Felicitaciones	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	0	3	3	6	2,30%
<b>Total mes</b>	<b>75</b>	<b>106</b>	<b>80</b>	<b>261</b>	<b>100,00%</b>

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.upn.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, temporalmente la Secretaría General se encuentra ubicada en las instalaciones Calle 79 en el piso 1
- ❖ 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 para el retorno a la presencialidad en todas las instalaciones de la Universidad Pedagógica Nacional, los medios de recepción de las comunicaciones durante el I trimestre de 2022, fueron:



Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRSFD

MEDIO UTILIZADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	PORCENTAJE
Formulario web	53	81	46	180	68,97%
Correo electrónico	22	23	28	73	27,97%
Teléfono	0	1	3	4	1,53%
Escrito	0	1	3	4	1,53%
Personal	0	0	0	0	0,00%
Buzón	0	0	0	0	0,00%
<b>Total mes</b>	<b>75</b>	<b>106</b>	<b>80</b>	<b>261</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

El hipervínculo 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 I trimestre de 2022, gracias a su fácil accesibilidad, además de la privacidad y seguridad que proporciona para el usuario recibiendo 68.97% de las comunicaciones, el 27.97% de las solicitudes se recibieron a través del correo electrónico: [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co), el 1.53% de las comunicaciones



recibidas a través de llamada telefónica y el 1,53% de las comunicaciones escritas.

### 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 el I trimestre de 2022.

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 gráfica No. 4 muestra el consolidado de PQRSFD presentadas durante el I trimestre de 2022, clasificadas como asuntos administrativos y académicos.

Gráfica No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Tabla No. 3 Motivos académicos para interponer PQRSFD

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Aplazamiento cursos Centro de Lenguas	5	44	13	62
Certificados Académicos UPN	8	8	8	24
Verificación académica	13	6	4	23
Reexpedición de recibo matrícula	7	1	9	17
Reintegro / nueva admisión	6	2	2	10
Información proceso de admisión	4	1	3	8
Inscripción / reclamos / transmisión grados	2	2	3	7
Aplazamiento / cancelación total registro	1	4	0	5
Inscripción espacios académicos	3	2	0	5
Cancelación espacio académico	0	2	2	4
Cancelación total de registro	0	1	3	4
Información cursos Centro de Lenguas	3	1	0	4
Solicitud inclusión / funcionamiento restaurante		3	1	4
Homologaciones	3	0	0	3
Solicitud para estudiar de forma virtual	1	1	1	3
Devolución / préstamo tablets	1	1	0	2
Información proceso sancionatorio	1	0	1	2
Presunta violencia basada en género	0	1	1	2
Registro extemporáneo	1	1	0	2
Solicitud de titulación según oferta programa	0	2	0	2
Certificados Académicos IPN	1	0	0	1
Cesión de matrícula Centro de Lenguas	1	0	0	1
Consumo de sustancias en sede Valmaría	0	0	1	1
Convalidación título	1	0	0	1
Cursos de pedagogía para profesionales	0	0	1	1
Denuncia por estar estudiando dos carreras	0	0	1	1
Documentación matrícula	1	0	0	1
Inconsistencia Jóvenes a la U	0	1	0	1
Información cursos intersemestrales	0	0	1	1
Información cursos natación	0	0	1	1
Información por perdida curso hijo	1	0	0	1
Inscripción monitoria ASE	0	1	1	2
Listado Egresados	1	0	0	1
Mal proceso de homologación	0	0	1	1
Problematicas en sede Kennedy	1	0	0	1
Queja por accidente en Escuela Maternal	0	0	1	1
Reclamo por elección de veedor	0	0	1	1
Reliquidación de matrícula	1	0	0	1
Solicitud aplazamiento beca	0	0	1	1
Solicitud de información admisiones	1	0	0	1
Solicitud para que docente sea más claro	0	0	1	1
Usuario SIGAN	1	0	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>69</b>	<b>85</b>	<b>62</b>	<b>216</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 4 Motivos administrativos para interponer PQRSFD

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES
Certificación / ajustes pensión	2	0	2	4
Cuidado de planta física	1	0	3	4
Supuestos actos de corrupción / cobro indebido	1	2	1	4
Certificación contractual / laboral	1	2	1	4
Productividad docente	0	2	1	3
Cupo parqueadero	0	2	0	2
Investigación por despido funcionario	0	2	1	3
Denuncia por peligro a la integridad física	0	2	0	2
Incomodidad por ruido	0	0	2	2
Oferta laboral	0	2	0	2
Presunta captación de dinero / queja contra funcionario	0	2	0	2
Solicitud espacio físicos / salones	0	0	2	2
Aval convocatoria IDEP	0	1	0	1
Devolución dinero	0	1	0	1
información incapacidades médicas supernumerarios	0	1	0	1
Información sobre infiltrados e ingresos UPN	0	0	1	1
Informar afiliados reclamar ahorro	1	0	0	1
Observaciones al Estatuto Administrativo	0	0	1	1
Pronunciamiento por desprestigio	0	0	1	1
Publicación en página web	0	1	0	1
Robo de objetos personales en IPN	0	0	1	1
Solicitud de beneficiarios de un convenio	0	0	1	1
Solicitud información personajes muro de víctimas	0	1	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>45</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

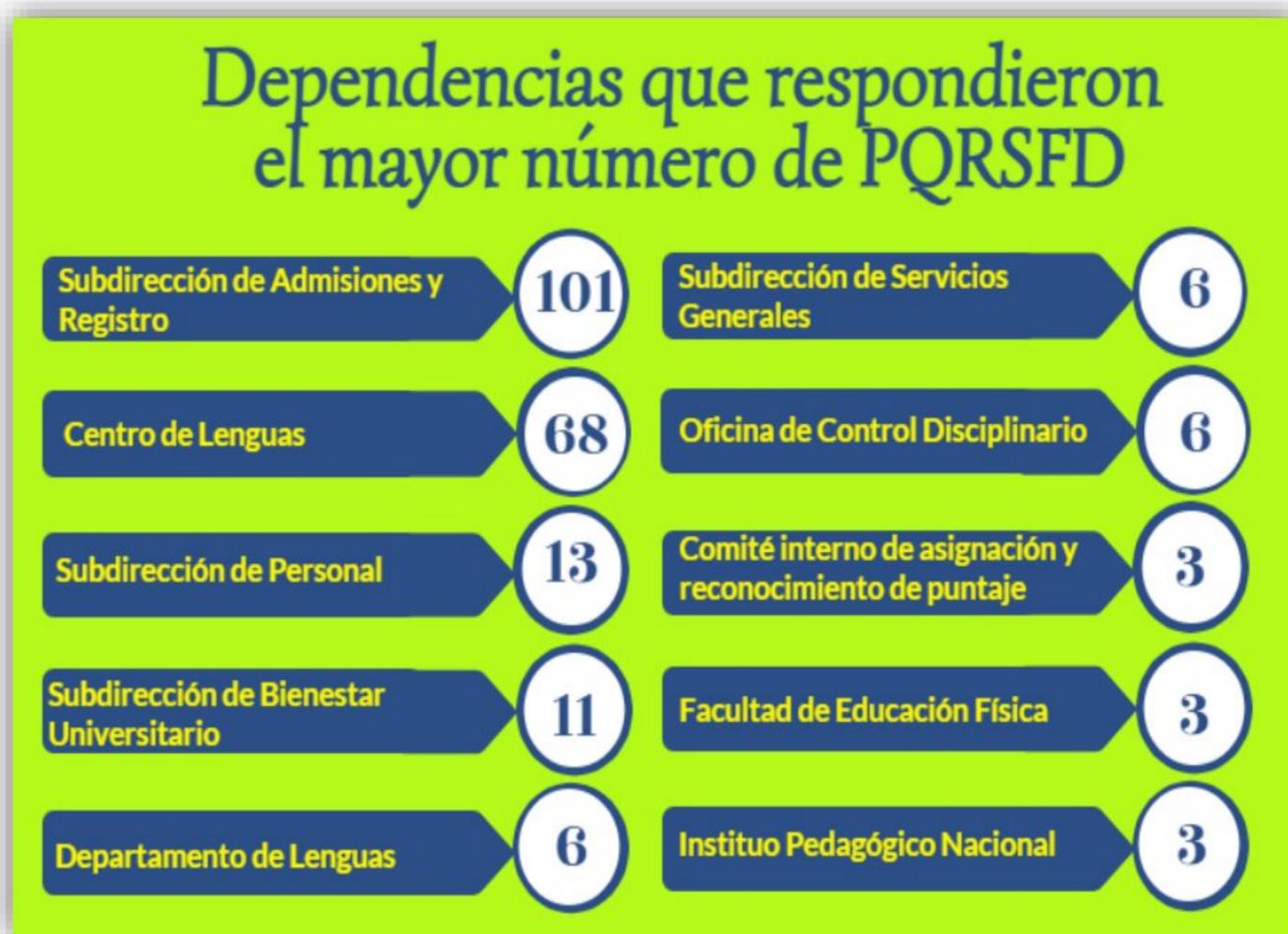


## 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

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. 5. Dependencias que respondieron mayor número de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Tabla No. 5 Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
Subdirección de Admisiones y Registro	98	2	0	0	0	1	101	38,7
Centro de Lenguas	68	0	0	0	0	0	68	26,1
Subdirección de Personal	13	0	0	0	0	0	13	5,0
Subdirección de Bienestar Universitario	7	1	0	0	0	3	11	4,2
Departamento de Lenguas	6	0	0	0	0	0	6	2,3
Subdirección de Servicios Generales	4	1	0	1	0	0	6	2,3
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	0	0	0	0	2	6	2,3
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	3	0	0	0	0	0	3	1,1
Facultad de Educación Física	3	0	0	0	0	0	3	1,1
Instituto Pedagógico Nacional	3	0	0	0	0	0	3	1,1
Consejo Académico	2	0	0	0	0	0	2	0,8
Centro de Egresados	1	0	1	0	0	0	2	0,8
Departamento de Biología	3	0	0	0	0	0	3	1,1
Departamento de Matemáticas	2	0	0	0	0	0	2	0,8
Departamento de Psicopedagogía	2	0	0	0	0	0	2	0,8
Facultad de Bellas Artes	2	0	0	0	0	0	2	0,8
Licenciatura en Artes Escénicas	2	0	0	0	0	0	2	0,8
Licenciatura en Biología	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Licenciatura en Deporte	2	0	0	0	0	0	2	0,8
Licenciatura en Recreación	2	0	0	0	0	0	2	0,8
Rectoría	2	0	0	0	0	0	2	0,8
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	2	0	0	0	0	0	2	0,8
Subdirección Financiera	2	0	0	0	0	0	2	0,8
Secretaría General	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Subdirección de Gestión de Proyectos	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Consejo Superior	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Facultad de Educación	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Grupo de Contratación	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Grupo de Comunicaciones Corporativas	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Licenciatura en Diseño Tecnológico	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Licenciatura en Educación Física	0	1	0	0	0	0	1	0,4
Licenciatura en Educación Infantil	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Licenciatura en Diseño Tecnológico	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Licenciatura en Música	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Licenciatura en Química	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Maestría en Educación	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Subdirección de Asesorías y Extensión	1	0	0	0	0	0	1	0,4
Universidad Pedagógica - Sede Kennedy	1	0	0	0	0	0	1	0,4
<b>TOTALES</b>	<b>248</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>261</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la tabla 5 se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD, es la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes (101) que representa el 38.7% del total de las comunicaciones recibidas que fueron 261.



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, y verificación de títulos, entre otros asuntos.

El Centro de Lenguas atendió 68 solicitudes que representan el 26.1% relacionadas con información sobre los cursos de idiomas, cancelaciones, aplazamientos y 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 12 peticiones, que representan el 4.6% del total de solicitudes radicadas a través del Sistema PQR SFD durante el I trimestre de 2022. Las comunicaciones atendidas por esta Subdirección están relacionadas con certificados laborales, pensionales y correcciones en pagos, entre otras.

## 6. Oportunidad en la respuesta a PQR SFD

La oportunidad en la respuesta a PQR SFD 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. 6 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. 6 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 interponen como consecuencia de no haber obtenido respuesta a una comunicación anterior, esta cifra ha disminuido notablemente, registrándose durante el I trimestre de 2022 únicamente 3 reclamaciones relacionadas con la solicitud de certificados académicos registrados a través de la página de la Subdirección de Admisiones y Registro.

## 8. Encuesta de satisfacción

Durante el I trimestre de la vigencia 2022, se tramitaron 261 solicitudes, se remitieron 249 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación; de las cuales se obtuvo 11 retroalimentaciones. Se encuentran pendientes de aplicar 12 encuestas que corresponden a las comunicaciones que están pendientes y se encuentran en tiempo oportuno de respuesta.



Gráfica No. 7 Encuestas aplicadas vs. encuestas respondidas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

A continuación, en las gráficas 7.1, 7.2, 7.3 y 7.4 se darán a conocer los resultados de las encuestas aplicadas y respondidas durante el I trimestre de la vigencia 2022.

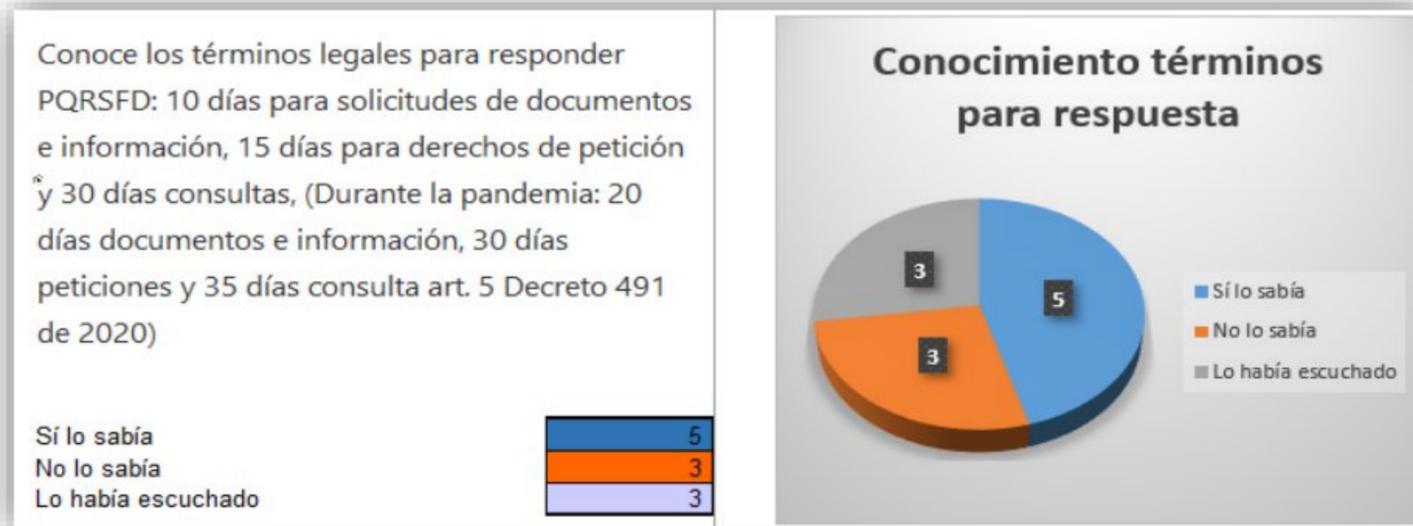
Gráfica No. 7.1. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 2 de las encuestas aplicadas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Gráfica No. 7.2. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 3 de las encuestas aplicadas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 7.3. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 4 de las encuestas aplicadas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 7.4. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 6 de las encuestas aplicadas



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 en su interacción con las diferentes dependencias de la Universidad. Durante el I trimestre de 2022, se recibieron 261 solicitudes.

Los estudiantes son quienes más utilizan el Sistema de PQRSFD y radicaron durante el trimestre 148 comunicaciones que representan el 56.7% de las peticiones registradas durante el periodo, las cuales en su mayoría están relacionadas con asuntos de competencia de la Subdirección de Admisiones y Registro.

Se evidenció una disminución del 23% con respecto al I trimestre de la vigencia 2021, cuando se recibieron 339 solicitudes, mientras que en el I trimestre de 2022 se recibieron 261 comunicaciones que ingresaron por el sistema de PQRSFD.

## III. CONCLUSIONES

1. El formulario para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD que se encuentra en la página web de la universidad y diferentes minisitios de ésta, permite a los usuarios remitir comunicaciones dirigidas a las diferentes dependencias de la universidad de forma ágil, segura y oportuna, por ese motivo es el medio más utilizado, prueba de ello es que durante el I trimestre de 2022 se tramitó un total de 180 comunicaciones.
2. En razón al compromiso de los funcionarios de las distintas dependencias de la Universidad, y en consideración al retorno a la presencialidad se puede evidenciar una pequeña disminución en el tiempo de respuesta, el cual durante el IV trimestre de 2021, estuvo en 7.2 días y para el I trimestre de 2022 está en 6.5 días promedio.
3. Para facilitar la consulta de la respuesta de cada PQRSFD, estas se tramitan a través del aplicativo de Gestión Documental – Orfeo, en el cual el usuario ingresa a la plataforma con el radicado y la clave que el sistema le asigna e informa a través de correo electrónico.
4. Con el fin de 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 PQR SFD, la Secretaría General en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento PRO003GGU, brinda apoyo oportuno a las dependencias de la Universidad al realizar las reiteraciones de solicitud de respuesta.

5. Durante el I trimestre de 2022 se presentó demora en la emisión de una respuesta a una comunicación radicada a través del Sistema PQR SFD, la cual fue remitida a la Oficina de Control Disciplinario, de conformidad con lo establecido en el **PRO003GGU - Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQR SFD)**.
6. Durante el I trimestre de 2022 se evidenció una disminución en el número de PQR SFD recibidas lo que se atribuye en gran parte al retorno a la presencialidad, en consideración a que las dependencias competentes para dar respuesta están brindando atención personal y telefónica a los usuarios, lo que permite aclarar las inquietudes y realizar los trámites directamente en las dependencias competentes.

## VI. RECOMENDACIONES

En consideración a que algunas dependencias tienen sus propios canales de comunicación, las respuestas a estas comunicaciones deben cumplir con los tiempos establecidos 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.

1. De igual manera se debe tener en cuenta que dentro de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, se publicó el Decreto Legislativo No. 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”.*

2. Es importante que todas las dependencias mantengan actualizados sus minisitios y los documentos del Sistema de Gestión correspondientes a sus procesos y procedimientos, con el fin de brindar información relevante para los usuarios en relación con los trámites y servicios a su cargo, asimismo, se recomienda utilizar los medios de comunicación institucionales para informarle a la comunidad universitaria los cambios o actualizaciones para evitar confusiones y reprocesos.
3. 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,

**Gina Paola Zambrano Ramírez**  
Secretaría General

Revisó: Diana Maritza Cortés  
Elaboró: Magnolia Álvarez G.

26 de abril de 2022

# Sistema

*de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias*

**Felicitaciones**  
*y denuncias*



[secretariageneral.pedagogica.edu.co](http://secretariageneral.pedagogica.edu.co)



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA  
NACIONAL  
*Educadora de educadores*

Dignificar lo público  
Potenciar la universidad

