

INFORME TERCER TRIMESTRE

# *Sistema* *de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias* **felicitaciones** *y denuncias*





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 tercer informe para la vigencia 2022, comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre 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.



Ejemplo: Por favor solicito que se me asigne una beca para estudiar matemáticas por ser el mejor estudiante de mi colegio.

### 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.



Ejemplo: El profesor que dirige mi trabajo de grado no me responde, aunque ya le he entregado todos mis avances, quiero graduarme, no puedo esperar otro semestre, por favor solicito que me sea asignado otro director de trabajo de grado.

### 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.



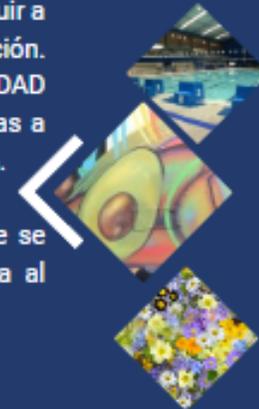
Ejemplo: Llamé a todas las extensiones telefónicas de la Universidad en horario de oficina y no me contestaron, no vivo en Bogotá, necesito saber cómo aplazar una beca. Por favor revisen qué está pasado con la atención telefónica.



## 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.

Ejemplo: Se recomienda hacer cambio de las instalaciones eléctricas que se encuentran defectuosas debido a que un estudiante casi se electrocuta al conectar su computador portátil.



## 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.

Ejemplo: Se hace reconocimiento a la labor desempeñada por los docentes durante la pandemia.



## DENUNCIA

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de la UNIVERSIDAD, de una conducta susceptible de investigación conforme a las funciones y competencias de la UNIVERSIDAD, para que se adelante la misma.

Ejemplo: Una persona no tiene autorización de ingreso a la Universidad e ingresó a la fuerza y al parecer estaba borracha.





## TABLA DE CONTENIDO

I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS .....	7
1. Comunicaciones recibidas .....	7
2. Medio de recepción de las comunicaciones .....	9
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 .....	19
II. ANALISIS DE RESULTADOS.....	19
III. CONCLUSIONES .....	20
VI. RECOMENDACIONES .....	21



## 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 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 estuvo vigente hasta el 17 de mayo de 2022, fecha a partir de la cual se retoman los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución rectoral 1515 de 2017.

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 académica 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 III trimestre de 2022:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

<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.

Item	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre	Porcentaje
Peticiones	38	91	43	172	77,13%.
Quejas	8	7	5	20	8,97%.
Reclamos	5	0	6	11	4,93%.
Sugerencias	0	0	0	0	0%.
Felicitaciones	1	1	0	2	0,90%.
Denuncias	4	1	3	8	3,59%.
Información	5	0	5	10	4,48%.
Propuesta	0	0	0	0	0%.
<b>Total Mes</b>	<b>61</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>223</b>	<b>100%.</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 2. Medio de recepción de las comunicaciones

La Universidad Pedagógica Nacional en cumplimiento de la Ley 1755 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: 601 594 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.

La Secretaría General a través de notas comunicantes ha informado a la comunidad académica la expedición de la Circular No. 09 de 2022, en la cual se señalan los diferentes medios implementados por la institución para la interposición de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD; sin embargo, los medios de interposición más recurrentes por los usuarios del sistema, siguen siendo el correo electrónico y el formulario de radicación que se encuentra en la página web, como se puede observar en el comportamiento del tercer trimestre de 2022.



Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRSFD  
Medios de recepción de PQRSFD

Medio utilizado	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre	Porcentaje
Formulario Web	46	74	40	160	71.75%
Correo electrónico	14	20	20	54	24.22%
Teléfono	1	0	1	2	0,90%
Escrito	0	0	0	0	0%
Personal	0	2	0	2	0.90%
Buzón	0	4	1	5	2.24%
<b>Total Mes</b>	<b>61</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



El medio de radicación más utilizado fue nuevamente el formulario que se encuentra en la página web, gracias a la fácil accesibilidad, privacidad y seguridad que proporciona para el usuario, recibiendo 71.75% de las comunicaciones, mientras el correo electrónico recibió el 24.22% de las solicitudes allegadas a la universidad durante el III trimestre de 2022. Durante este periodo se evidenció un ligero aumento en las peticiones allegadas a través de los buzones que se encuentran en las diferentes instalaciones de la universidad, recibiendo 2.24% de las comunicaciones.

### 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 III trimestre de 2022.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Remitentes de PQRSFD

Usuario / Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre	Porcentaje
Particulares	15	28	16	59	26.46%
Estudiantes	29	59	28	116	52.02%
Egresados	6	1	5	12	5.38%
Docentes	1	5	6	12	5.38%
Funcionarios	1	2	4	7	3.14%
Anónimos	9	5	3	17	7.62%
Total Mes	61	100	62	223	100%.

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 III 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. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTALES
Aplazamiento cursos Centro de Lenguas	6	33	3	42
Certificados Académicos UPN	5		8	13
Revisión valor matrícula	6	6		12
Verificación académica	2	2	3	7
Solicitud de información académica		7		7
Reintegro	2		3	5
Información proceso de admisión	2		2	4
Publicación artículo DIE / Revista indexada		2	1	3
Aplazamiento / cancelación registro		1	2	3
Solicitud cupo IPN		2	1	3
Información trámites SAD	1	2		3
Denuncia a estudiante por fraude/ hostigamiento / violencia			3	3
Información cursos Centro de Lenguas	1		1	2
Invitación ferias / eventos académicos	1	1		2
Remisión documentación inscripción	1	1		2
Información doble programa		2		2
Solicitud préstamo de tablets		2		2
Inscripción espacio académico	2			2
Solicitud proceso de homologación	1	1		2
Admisión extraordinaria		1	1	2
Queja contra estudiantes por daños en propiedad privada		2		2
Inconformidad incentivos educativos			2	2
Inscripción cursos CLE	1			1
Inconveniente proceso inscripción / pruebas		1		1
Reexpedición de recibo matrícula	1			1
Informar la cancelación de clase		1		1
Información descuento por certificado electoral		1		1
Actualizar datos personales	1			1
Estadísticas de estudiantes matriculados		1		1
Queja por exceso de ruido		1		1
Ajuste al registro espacios académicos		1		1
Reposición de clase		1		1
Información Comité Violencias basadas en género			1	1
Cambio asesor trabajo grado			1	1
Activación para servicios biblioteca	1			1
Recuperación calidad de estudiante	1			1
Admisión estudiantes con pregrado	1			1
Cambio documento identificación			1	1
Asignación de evaluadores			1	1
Descuento cursos CLE			1	1
Uso de la imagen corporativa			1	1
Inconformidad proceso de evaluación			1	1
Costo de matrícula			1	1
Retomar curso CLE			1	1
<b>TOTALES</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>39</b>	<b>147</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 5 Motivos administrativos para interponer PQRSFD

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTALES
Queja contra funcionario / docente	8	10	5	23
Reparaciones locativas		6	3	9
Comunicaciones irrespetuosas	4		3	7
Certificado pensional	2	2	1	5
Devolución dinero matrícula		3		3
Información convenio UAESP		3		3
Solicitud pago de un convenio SAR / Monitoría	2		1	3
Oferta laboral para docentes	1		2	3
Queja contra funcionarios en edad de retiro	2	1		3
Certificación contractual / laboral			2	2
Felicitación a docente y/o funcionario	1	1		2
Falta de condiciones para laborar / ruido			2	2
Convenio para cursos de inglés		1		1
Aclaración salario			1	1
Inconvenientes por mascotas en la universidad	1			1
Información pago primas docentes ocasionales			1	1
Colocar papel en baños			1	1
Normatividad de planes académicos		1		1
Denuncia por supuesto acoso sexual	1			1
Oferta comercial	1			1
Presuntas irregularidades concurso docente	1			1
Solicitud reparaciones por siniestro	1			1
Cotizar proceso selección			1	1
<b>TOTALES</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>76</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 petitionarios.

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. 6. Dependencias que respondieron mayor número de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 6 Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Información	Propuesta	Total	%
Centro de Lenguas	55	1	1	0	0	0	2	0	59	26,46
Subdirección de Admisiones y Registro	36	3	4	0	0	1	5	0	49	21,97
Subdirección de Bienestar Universitario	10	3	0	0	0	2	0	0	15	6,73
Subdirección de Personal	12	1	0	0	0	0	0	0	13	5,83
Subdirección de Servicios Generales	6	2	2	0	1	0	0	0	11	4,93
Instituto Pedagógico Nacional	8	0	0	0	0	2	0	0	10	4,48
Subdirección Financiera	8	0	0	0	0	0	0	0	8	3,59
Facultad de Educación Física	2	3	1	0	0	0	1	0	7	3,14
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0	0	0	0	2	0	0	5	2,24
Doctorado Interinstitucional en Educación	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1,35
Facultad de Bellas Artes	0	3	0	0	0	1	0	0	4	1,79
Subdirección de Asesorías y Extensión	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1,79
Licenciatura en Deporte	1	2	0	0	0	0	0	0	3	1,35
Secretaría General	1	0	2	0	0	0	0	0	3	1,35
Centro de Egresados	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,90
Departamento de Lenguas	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,90
Facultad de Ciencia y Tecnología	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,90
Grupo de Contratación	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,90
Grupo Interno de Trabajo Editorial	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,90
Licenciatura en Educación Física	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,90
Maestría en Educación	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0,90
Vicerrectoría Administrativa	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,90
Subdirección de Gestión de Proyectos	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,45
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,45
Departamento de Biología	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,45
Departamento de Psicopedagogía	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,45
Facultad de Humanidades	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,45
Grupo de Comunicaciones Corporativas	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,45
Licenciatura en Ciencias Sociales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,45
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,45
Rectoría	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,45
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,45
Subdirección de Gestión en Sistemas de la Información	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,45
Vicerrectoría Académica	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,45
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,45
<b>TOTALES</b>	<b>172</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>223</b>	<b>100</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



En la tabla 6 se observa que el Centro de lenguas, es la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes (59) que representa el 26.46% del total de las comunicaciones recibidas que fueron 223, relacionadas con información sobre los cursos de idiomas, cancelaciones, aplazamientos y cesión de matrícula, entre otros.

La Subdirección de Admisiones y Registro – SAD fue la segunda dependencia que recibió el mayor número de comunicaciones, atendiendo 48 solicitudes que representan el 21.52%, concernientes a certificados de estudio, procesos de admisión, entre otros asuntos propios de la dependencia.

En tercer lugar, la dependencia que recibió la mayor cantidad de solicitudes fue la Subdirección de Bienestar Universitario – SBU con un total de 15 peticiones, que representan el 6.73% del total de solicitudes radicadas a través del Sistema PQRSFD. Los temas por los cuales fue requerida la Subdirección son asuntos relacionados con convivencia, préstamo de tablets, reliquidación de matrícula, incentivos nacionales para los estudiantes como Jóvenes en Acción y Generación E, entre otros asuntos.

## 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 a partir de su recepción, estando a término especial la entrega de documentos y de información para lo cual se dispone de 10 días y las consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo para lo cual se dispone de 30 días.

En la gráfica No. 7 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente con corte al 12 de octubre de 2022.



Gráfica No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 7. Solicitudes por falta de atención

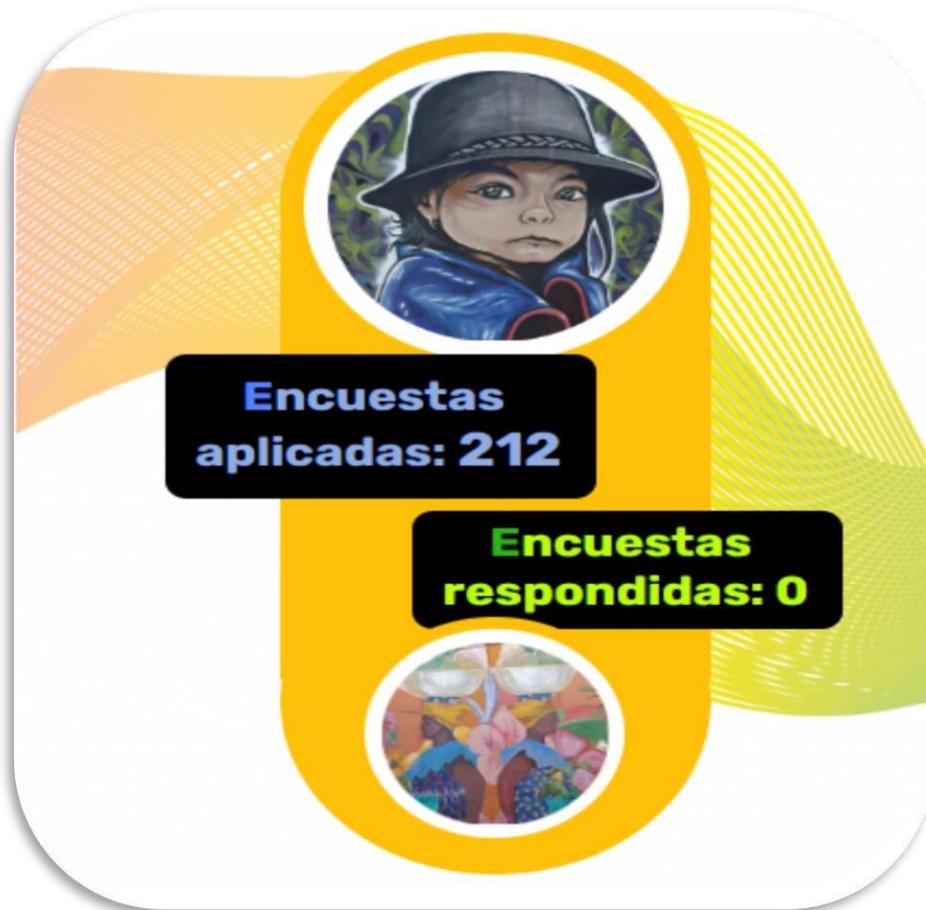
En el presente trimestre no se recibieron comunicaciones indicando que se interponen como consecuencia de no haber obtenido respuesta a una comunicación anterior.



## 8. Encuesta de satisfacción

Durante el III trimestre de la vigencia 2022, se tramitaron 223 solicitudes, se remitieron 212 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación; de las cuales, a la fecha se han obtenido 0 retroalimentaciones. Se encuentran pendientes de aplicar 11 encuestas que corresponden a las comunicaciones que están pendientes y se encuentran en tiempo oportuno de respuesta, según reporte a fecha 12 de octubre.

Gráfica No. 8 Encuestas aplicadas vs. encuestas respondidas



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 III trimestre de 2022, se recibieron y tramitaron 223 solicitudes.



Durante el tercer trimestre los usuarios que hicieron mayor uso del sistema fueron los estudiantes realizando la radicación de 116 comunicaciones que representan el 52.02% de las peticiones registradas, las cuales en su mayoría estuvieron relacionadas con aplazamiento de cursos del Centro de Leguas, solicitud de información para admisiones, certificaciones y verificaciones académicas y reintegros.

Para el presente trimestre la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD recibió y atendió 48 solicitudes, evidenciando una reducción significativa en el transcurso de la vigencia 2022 (I trimestre respondió 101, II trimestre respondió 79), lo cual demuestra que la estrategia de medios que ha venido adelantando a través de su minisitio y las notas comunicantes ha sido efectiva.

Al realizar la comparación entre el número de comunicaciones tramitadas en el III trimestre de 2022 que fueron 223 con respecto al número de tramitadas en el III trimestre de 2021 que correspondió a 295, se observó una reducción de 72 PQRSFD que representan el 24.40%.

### 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 los 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, recibiendo 160 comunicaciones que representan el 71.75% del total del trimestre.
2. El tiempo de respuesta a PQRSFD bajó con respecto al periodo anterior, cuando se registró un promedio de 8.5 días, mientras que para el tercer trimestre se dieron respuestas en un promedio de 6.07 días.
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 código 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 las dependencias responsables de atender las PQRSFD, 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. En el transcurso del tercer trimestre no se presentaron demoras en la emisión de respuestas a PQRSFD.
6. En el transcurso de la vigencia 2022 el número de PQRSFD ha venido disminuyendo en comparación con la vigencia inmediatamente anterior, esto gracias al retorno a la presencialidad, que le ha permitido a los usuarios acercarse o comunicarse telefónicamente con las dependencias para resolver sus inquietudes y solicitar las orientaciones correspondientes; así mismo han contribuido de gran manera las estrategias que han implementado las dependencias para informar y orientar a los usuarios en relación con los asuntos de su competencia.

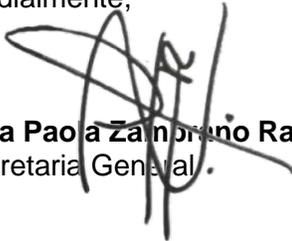
## **VI. RECOMENDACIONES**

1. 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 y realizadas a través del aplicativo Orfeo.
2. Es importante que todas las dependencias mantengan actualizados sus minisitios y los documentos del Sistema de Gestión Integral 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 continuar utilizando los medios de comunicación institucional 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 la fecha de envío y que la cuenta de correo del usuario sea correcta. 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**  
Secretaria General

25 de octubre de 2022

Revisó: Diana Maritza Cortés  
Elaboró: Magnolia Álvarez G.

# Sistema

*de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias*

**Felicitaciones**  
*y denuncias*



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



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA  
NACIONAL

*Educadora de educadores*

