

CONSOLIDADO 2022

# 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 a la vigencia de 2022, comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre 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.



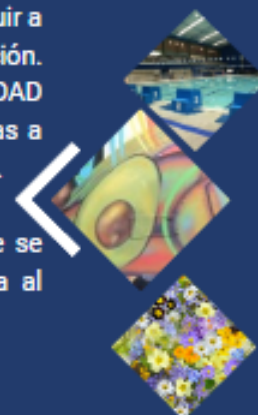
Ejemplo: Llamé a todas las extensiones telefónicas de la Universidad en horario de oficina y no me contestaron, no vivo en Bogotá, necesito saber cómo aplazar una beca. Por favor revisen qué está pasado con la atención telefónica.



## 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.





## SOLICITUD DE INFORMACIÓN:

Es la solicitud que realizan usuarios a la UNIVERSIDAD sobre información que está contenida en documentos institucionales, y que se encuentre en posesión y bajo control de la UNIVERSIDAD.

Ejemplo: Por favor me informan cuál es la normatividad que establece beneficios para egresados y me envían copia de la norma a mi cuenta de correo, gracias.

## PROPUESTA:

Es una proposición que realiza un usuario a la UNIVERSIDAD, buscando que se concrete una idea, un proyecto, una actividad o gestión institucional.

Ejemplo: Se propone hacer una jornada de concientización sobre la importancia del aseo de los espacios abiertos al público de las instalaciones de la calle 72, están muy sucios sobre todo los sábados en la mañana.





## TABLA DE CONTENIDO

I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS .....	8
1. Comunicaciones recibidas .....	9
2. Medio de recepción de las comunicaciones .....	10
4. Motivos para interponer PQRSFD .....	13
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD.....	14
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....	17
7. Solicitudes por falta de atención.....	18
8. Encuesta de satisfacción .....	19
9. Crecimiento del Sistema PQRSFD .....	20
II. ANALISIS DE RESULTADOS.....	21
III. CONCLUSIONES .....	22
IV. 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 derogaron 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 retomaron 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.

Mediante Resolución rectoral 1022 del 12 de octubre de 2022, se procedió a la adición de los numerales 2.7 y 2.8 al artículo 2º de la Resolución rectoral 1515 de 2017 *Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de petición y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, procediéndose a la incorporación de las Solicitudes de Información y propuestas.*





## 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 la vigencia 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 (601) 594 18 94 Ext: 116 – 113.

<sup>2</sup> Comunicaciones recibidas a través de la página web enlace <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co/>, 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 trimestre

Periodo	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Solicitudes de Información	Propuestas	Totales
I Trimestre	248	5	1	1	0	6	0	0	261
II Trimestre	165	11	3	0	0	6	18	0	203
III Trimestre	172	20	11	0	2	8	10	0	223
IV Trimestre	128	24	9	2	5	5	12	0	195
<b>TOTALES</b>	<b>713</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>872</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 temporalmente 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 virtuales y presenciales que dispone la institución para la interposición de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones*, denuncias, solicitudes de información y propuestas – PQRSFD; sin embargo, los medios más utilizados por los usuarios del sistema siguen siendo el formulario de radicación que se encuentra en la página web y el correo electrónico, como ocurrió en la vigencia 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	Web	Correo electrónico	Teléfono	Escrito	Personal	Buzón	Totales	Porcentaje
I Trimestre	180	73	4	4	0	0	261	29,93
II Trimestre	130	71	1	0	0	1	203	23,28
III Trimestre	160	54	2	0	2	5	223	25,57
IV Trimestre	134	46	0	2	0	3	185	21,22
<b>TOTALES</b>	<b>604</b>	<b>244</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>872</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Se observa que el mayor número de comunicaciones del Sistema de PQRSFD se recibieron a través del formulario que se encuentra en la página web y en los diferentes minisitios institucionales, gracias a la accesibilidad, privacidad y seguridad que proporciona para el usuario; recibiendo el 69.27% de las solicitudes, mientras que a través del correo electrónico se recibió el

27.97% de las comunicaciones allegadas a la universidad durante la vigencia 2022.

### 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, *felicitaciones*, solicitudes de información o propuestas en relación con los procesos de la Institución con el fin de obtener respuesta y solución.

La gráfica No. 3 ilustra el número de remitentes que interpusieron sus comunicaciones en la vigencia 2022.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Remitentes de PQRSFD								
Tipo de Usuario	Particulares	Estudiantes	Egresados	Docentes	Funcionarios Públicos	Anónimos	Totales	Porcentaje
I Trimestre	70	148	8	13	17	5	261	29,93
II Trimestre	88	71	13	9	17	5	203	23,28
III Trimestre	59	116	12	12	7	17	223	25,57
IV Trimestre	72	57	18	17	5	16	185	21,22
<b>TOTALES</b>	<b>289</b>	<b>392</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>872</b>	<b>100,00</b>

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, las gráficas No. 4 y 5 muestran el consolidado de PQRSFD presentadas durante la vigencia 2022, clasificadas como asuntos académicos y administrativos.

Gráfica No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Son aquellas dependencias (unidades académicas o administrativas) de la Universidad Pedagógica Nacional que dentro de sus funciones tienen a cargo los asuntos que motivan las PQRSFD, por lo que deben dar respuesta directa a los peticionarios.

A continuación, se mencionan las dependencias que recibieron el mayor número de comunicaciones para su respectiva gestión y respuesta:

Gráfica No. 6. 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	Solicitud de Información	Propuesta	Total
Subdirección de Admisiones y Registro	192	8	4	0	2	2	24	0	232
Centro de Lenguas	166	4	2	0	0	0	6	0	178
Subdirección de Asesorías y Extensión	42	3	2	0	0	0	4	0	51
Subdirección de Personal	38	1	0	0	0	0	0	0	39
Subdirección de Bienestar Universitario	27	4	0	0	0	5	0	0	36
Subdirección Financiera	19	2	2	1	2	1	0	0	27
Subdirección de Servicios Generales	16	5	3	1	1	0	1	0	27
Instituto Pedagógico Nacional	20	0	1	0	0	3	0	0	24
Departamento de Lenguas	11	2	1	0	0	0	5	0	19
Oficina de Control Disciplinario Interno	7	2	0	0	0	8	0	0	17
Facultad de Educación Física	7	4	2	0	0	0	3	0	16
Subdirección de Gestión de Sistemas de Información	6	8	1	0	0	0	0	0	15
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10	3	0	0	0	1	0	0	14
Facultad de Bellas Artes	6	3	0	0	0	2	1	0	12
Secretaría General	9	1	2	0	0	0	0	0	12
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	9	2	0	0	0	0	0	0	11
Maestría en Educación	6	1	0	0	1	0	1	0	9
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	8	0	0	0	0	0	0	0	8
Subdirección de Recursos Educativos	7	0	0	0	0	0	1	0	8
Centro de Egresados	6	0	1	0	0	0	0	0	7
Departamento de Biología	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Facultad de Ciencia y Tecnología	4	1	1	0	0	0	0	0	6



Grupo de Contratación	4	0	0	0	0	1	1	0	6
Licenciatura en Deporte	4	2	0	0	0	0	0	0	6
Subdirección de Gestión de Proyectos	4	0	0	0	0	0	1	0	5
Doctorado Interinstitucional en Educación	4	0	0	0	0	0	1	0	5
Departamento de Psicopedagogía	4	0	1	0	0	0	0	0	5
Licenciatura en Educación Física	3	2	0	0	0	0	0	0	5
Subdirección de Personal - Seguridad y salud en el trabajo	2	1	0	1	1	0	0	0	5
Departamento de Posgrados	3	0	0	0	0	0	1	0	4
Facultad de Educación	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Grupo de Comunicaciones Corporativas	3	0	0	0	0	0	1	0	4
Departamento de Educación Musical	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Facultad de Humanidades	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Oficina de Control Interno	2	0	0	0	0	1	0	0	3
Rectoría	2	1	0	0	0	0	0	0	3
Vicerrectoría Académica	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Departamento de Tecnología	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Departamento de Matemáticas	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Grupo Interno de Trabajo Editorial	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Artes Visuales	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Artes Escénicas	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Ciencias Sociales	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Diseño Tecnológico	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Educación Comunitaria	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Licenciatura en Educación Infantil	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Licenciatura en Recreación	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Universidad Pedagógica - Sede Kennedy	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Consejo Académico	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Comité de Convivencia Laboral	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Consejo Superior	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Grupo Interno de trabajo para el aseguramiento de la calidad	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Licenciatura en Biología	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Licenciatura en Química	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Desarrollo y Planeación	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Jurídica	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Totales	700	60	24	3	7	25	53	0	872

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General





En la tabla 4 se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro es la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes (273) que representan el 31.31% del total de las comunicaciones recibidas durante el año 2022 (872), las cuales se relacionan con certificados de estudio, procesos de admisión, solicitudes de inscripción a grados, entre otros asuntos propios de la dependencia.

El Centro de Lenguas fue la segunda dependencia que recibió el mayor número de comunicaciones, atendiendo 178 solicitudes que representan el 20.41%, concernientes a solicitudes de 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 Bienestar Universitario – SBU con un total de 50, que representan el 5.73% del total de solicitudes radicadas a través del Sistema PQR SFD. La subdirección fue requerida por asuntos relacionados con convivencia, reliquidación de matrícula, admisiones inclusivas, recibos para exámenes médicos, entre otros temas.

## 6. Oportunidad en la respuesta a PQR SFD

La oportunidad en la respuesta a PQR SFD se considera como el tiempo que utilizan las dependencias 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. Es importante resaltar que la Secretaría General interrumpió términos para los trámites y respuestas a las comunicaciones interpuestas a través del Sistema de PQR SFD, a partir de las 5:00 p.m. del viernes 23 de diciembre de 2022 hasta el lunes 23 de enero de 2023, debido a que: 1) Mediante la Circular rectoral 012 de 2022 la administración concedió a los servidores públicos los días 26 y 27 de diciembre de 2022 para celebrar el día de la familia del primero y segundo semestre, y el 28 de diciembre por el día del servidor público de 2022; y permitió compensar 16 horas de trabajo correspondientes a los días 29 y 30 de diciembre de 2022, y 2) Mediante la Resolución No. 613 de 2022 la Vicerrectoría Administrativa y Financiera informó la concesión de las vacaciones colectivas para el personal administrativo, a partir del 2 de enero y hasta el 23 de enero de 2023. Por lo anterior, se retomaron los respectivos términos a partir del martes 24 de enero de 2023 y las PQR SFD que se recibieron durante el periodo de interrupción de términos se tramitaron a partir del martes 24 de enero de 2023; en consecuencia, con corte al 6 de febrero de 2023 se encuentran 8 solicitudes en tiempo oportuno de respuesta.

En la gráfica No. 7 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente en la vigencia 2022.

Gráfica No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 7. Solicitudes por falta de atención

Durante la vigencia 2022 se recibieron nueve (9) comunicaciones indicando que se interponen como consecuencia de no haber obtenido respuesta a una comunicación anterior, lo cual en algunos casos se debió a la utilización de una dirección de correo electrónico que se encuentra en desuso o porque el correo electrónico de la dependencia a la cual se había dirigido la comunicación estaba mal escrito.

## 8. Encuesta de satisfacción

Durante la vigencia 2022, se tramitaron 872 comunicaciones recibidas a través del Sistema PQRSFD, de las cuales se remitieron 863 encuestas a los usuarios, posterior a haberles remitido la respuesta por parte de la dependencia competente, quedando pendiente de aplicar 9 encuestas que corresponden a solicitudes que aún se encuentran en tiempo de respuesta (corte 6 de febrero de 2023); recibiendo 24 retroalimentaciones.

Gráfica No. 8 Encuestas aplicadas vs. encuestas respondidas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Solamente el 2.9% de los usuarios del Sistema de PQRSFD remitieron respuesta a la encuesta de satisfacción. Se debe recalcar, que este instrumento se remite únicamente a los usuarios del Sistema, una vez reciben respuesta por parte de la dependencia competente.

Al respecto se puede indicar que las respuestas recibidas ante las preguntas de la encuesta son las siguientes:

1. ¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?, se obtuvieron los siguientes resultados:

Si lo sabía:	3
No lo sabía	19
Lo he escuchado	2

2. Conoce los términos legales para responder PQRSFD: 10 días para solicitudes de documentos e información, 15 días para derechos de petición y 30 días consultas.

Si los conozco	10
No los conozco	9
Los he escuchado	5

3. ¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?

Si	15
No	9

4. Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue:

Excelente	11
Bueno	7
Aceptable	6

En términos generales, se puede indicar que la percepción que los usuarios tienen frente al servicio prestado de radicación, seguimiento y verificación de respuesta que se hace desde la Secretaría General – Sistema PQRSFD, es positiva.

## 9. Crecimiento del Sistema PQRSFD

El Sistema de PQRSFD es una herramienta de gran utilidad para mantener el contacto entre las diferentes dependencias de la Universidad y los usuarios, muestra de ello es que en las vigencias 2020 y 2021 cuando se decretó el aislamiento preventivo por la pandemia derivada de la COVID – 19, el sistema de PQRSFD tramitó más de 1.000 comunicaciones (como se puede observar en la gráfica 9); debido a que los usuarios vieron en el sistema una posibilidad para presentar solicitudes, requerir información y allegar sus inquietudes, ante la imposibilidad de comunicarse directamente con las dependencias. Así mismo, se puede observar que en la vigencia 2022 cuando la Universidad retorno a la presencialidad, el número de PQRSFD se redujo en gran proporción, sin embargo, la reducción no llegó a los estándares que se manejaban antes de la pandemia, pues en el año 2022 las comunicaciones tramitadas duplicaron las cifras que se venían manejando en las vigencias 2018 y 2019.



Gráfica No. 9. Histórico comportamiento del Sistema



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 la vigencia 2022 se recibieron y tramitaron 872 solicitudes, 233 comunicaciones menos que en la vigencia 2021 en la que se tramitaron 1105, debido a que la Universidad trabajó de manera remota.

Gracias al retorno a la presencialidad, los procesos que la Universidad realiza para y por los estudiantes, docentes y funcionarios públicos, paulatinamente han regresado a la normalidad, por lo que se evidencia una disminución progresiva en el número de comunicaciones allegadas a través del Sistema de PQRSFD.

Las estadísticas indican que para la vigencia 2022, los estudiantes fueron quienes remitieron la mayoría de solicitudes a través del sistema de PQRSFD, frente a esta situación es importante resaltar que sus peticiones se enfocan en temas académicos como: solicitud de certificados de estudio, nueva admisión, servicios de biblioteca; cancelación e inscripción de espacios académicos; información del proceso de admisión; expedición de recibos; inclusión de tesis al repositorio, entre otros.

La Subdirección de Admisiones y Registro – SAD fue la dependencia que recibió el mayor número de comunicaciones, entre las que se incluyen: solicitudes de certificados de estudio, procesos de admisión, solicitudes de inscripción a grados, entre otros asuntos propios de la dependencia. Al realizar la comparación con la



vigencia 2021, se encontró una disminución del 55,7% de PQRSFD respondidas por la SAD, debido a que en la vigencia 2021 atendió 490 y en 2022 respondió 273; por lo cual, se concluye que las acciones adelantadas para mejorar la comunicación con los usuarios han sido efectivas

El tiempo de respuesta a PQRSFD bajó con respecto a la vigencia 2021, cuando se registró un promedio de 7.8 días, mientras que para la vigencia 2022 se reportó un promedio de 6.6 días.

### III. CONCLUSIONES

1. El medio más utilizado para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, fue el formulario que se encuentra en la página web de la universidad y en los diferentes minisitios, el cual les permite a los usuarios remitir comunicaciones dirigidas a las diferentes dependencias de la universidad de forma ágil, segura y oportuna. Para la vigencia 2022 se recibieron 604 comunicaciones a través del formulario, que representan el 69.27% del periodo.
2. En la vigencia 2022 la Universidad tardó en promedio 6.6 días para dar respuesta a las PQRSFD, lo que se considera un buen promedio teniendo en cuenta que la Ley 1437 de 2011, establece un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta a todas las peticiones, con un término especial para 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 hábiles
3. Las respuestas a las PQRSFD se tramitan a través del aplicativo de Gestión Documental – Orfeo, en el cual el usuario ingresa con el código que el sistema le asigna e informa a través de correo electrónico.
4. En el transcurso de la vigencia 2022 se radicaron 872 comunicaciones y se presentó demora en la emisión de 4 respuestas, lo que representa 0.4%
5. El retorno a la presencialidad les ha permitido a los usuarios acercarse o comunicarse telefónicamente con las dependencias para resolver sus inquietudes y solicitar las orientaciones correspondientes, lo que ha disminuido notablemente el número de peticiones en las que se solicitaba información relacionada con las funciones propias de las dependencias; así mismo, se han implementado estrategias internas para informar y orientar a los usuarios en relación con los asuntos de su competencia.

### IV. RECOMENDACIONES

1. Se invita a todas las dependencias a dar cumplimiento al tiempo establecido de 15 días hábiles para dar respuesta a las peticiones, según la ley 1437 de 2011. Para



casos excepcionales en los que no es posible dar respuesta en este periodo, es indispensable comunicarle al solicitante que su solicitud se encuentra en trámite, explicando la razón por la cual no se ha podido brindar respuesta, e indicando la fecha en la que será remitida, el periodo no puede exceder el doble del inicialmente indicado. Todas las respuestas deben ser formales y realizadas a través del aplicativo Orfeo.

2. Con el fin de brindar información relevante para los usuarios en relación con los trámites y servicios a su cargo, es importante que todas las dependencias académicas y administrativas mantengan actualizados sus minisitios y los documentos del Sistema de Gestión Integral correspondientes a sus procesos y procedimientos, 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. Con el fin de verificar la fecha de envío y que la cuenta de correo del usuario sea correcta, es indispensable que las dependencias remitan copia del correo electrónico de la respuesta enviada a los usuarios al correo [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) 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.
4. Se invita a las dependencias que recibieron el mayor número de comunicaciones, a identificar los asuntos que motivaron a los usuarios a interponer PQRSFD y que pueden ser objeto de consultas posteriores; con el fin de difundir oportunamente la información de su competencia e indicar los medios por los cuales se pueden realizar los trámites propios del proceso, y de esta forma disminuir las inquietudes y solicitudes que se tramitan a través del sistema de PQRSFD, pero que hacen parte de la cotidianidad de las dependencias.

Cordialmente,

**Gina Paola Zambrano Ramírez**  
Secretaria General

23 de febrero de 2023

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*

