

**CUARTO TRIMESTRE**

Informe  
**SISTEMA**  
PQRSFD

**SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS**



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL**  
*Educadora de educadores*





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 cuarto informe para la vigencia 2022, comprendido entre el 1º de octubre 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.



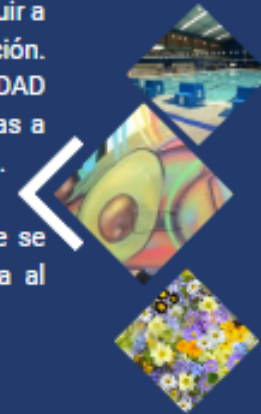
Ejemplo: Llamé a todas las extensiones telefónicas de la Universidad en horario de oficina y no me contestaron, no vivo en Bogotá, necesito saber cómo aplazar una beca. Por favor revisen qué está pasado con la atención telefónica.



## 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.....	16
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....	19
7. Solicitudes por falta de atención.....	20
8. Encuesta de satisfacción .....	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 el IV trimestre de 2022:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

<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.

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Tipología de PQRSFD					
Item	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre	Porcentaje
Peticiones	45	34	49	128	69,19
Quejas	9	7	8	24	12,97
Reclamos	1	3	5	9	4,86
Sugerencias	0	2	0	2	1,08
Felicitaciones	1	1	3	5	2,70
Denuncias	3	1	1	5	2,70
Información	9	3	0	12	6,49
Propuestas	0	0	0	0	0,00
<b>Total Mes</b>	<b>68</b>	<b>51</b>	<b>66</b>	<b>185</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 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 se puede observar en el comportamiento del cuarto 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre	Porcentaje
Web	52	36	46	134	72,43
Correo electrónico	14	12	20	46	24,86
Teléfono	0	0	0	0	0,00
Escrito	2	0	0	2	1,08
Personal	0	0	0	0	0,00
Buzón	0	3	0	3	1,62
<b>Total Mes</b>	<b>68</b>	<b>51</b>	<b>66</b>	<b>185</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Se observa que el medio con mayor número de radicaciones a través del Sistema de PQRSD es nuevamente el formulario que se encuentra en la página web, gracias a la accesibilidad, privacidad y seguridad que proporciona para el usuario, recibiendo 72.43% de las comunicaciones, mientras el correo electrónico recibió el 24.86% de las solicitudes allegadas a la universidad durante el IV trimestre de 2022.

### 3. Remitentes de PQRSD

Se entiende por remitentes de PQRSD, 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 el número de remitentes que interpusieron sus comunicaciones durante el IV trimestre de 2022.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Remitentes de PQRSFD					
Usuario	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre	Porcentaje
Particulares	23	20	29	72	38,92
Estudiantes	24	15	18	57	30,81
Egresados	8	6	4	18	9,73
Docentes	10	1	6	17	9,19
Servidores Públicos	2	1	2	5	2,70
Anónimos	1	8	7	16	8,65
<b>Total Mes</b>	<b>68</b>	<b>51</b>	<b>66</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

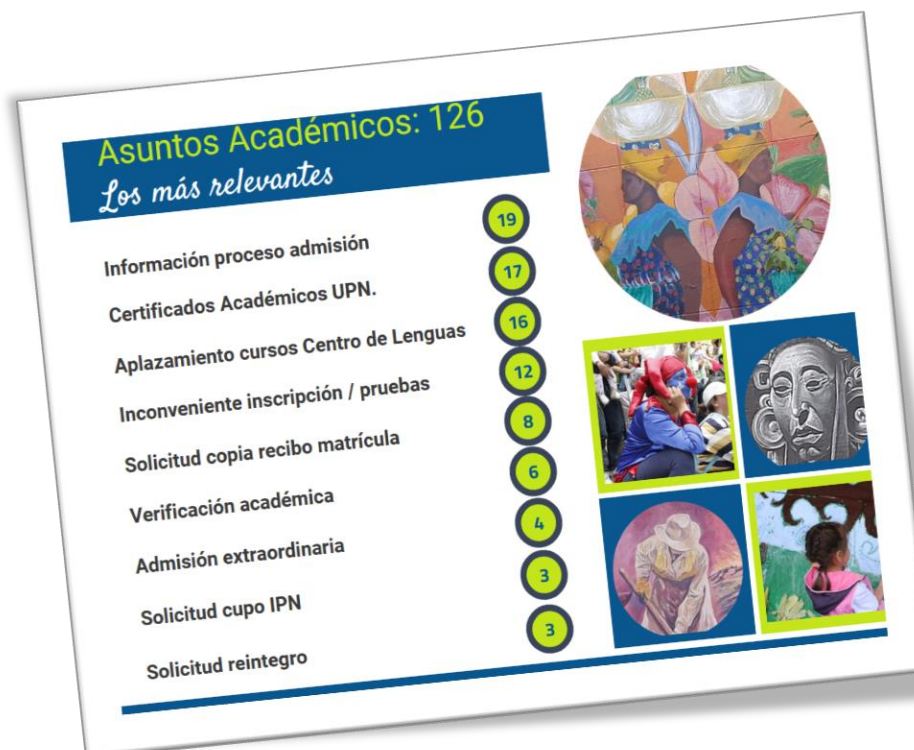
Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

#### 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 el IV trimestre de 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

Tabla No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD

Tema - Asuntos Académicos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Información proceso de admisión	7	3	9	19
Certificados académicos UPN	4	7	6	17
Aplazamiento cursos Centro de Lenguas	14		2	16
Inconveniente proceso inscripción / pruebas		2	10	12
Copia recibo de pago		3	5	8
Verificación académica	3	2	1	6
Admisión extraordinaria		3	1	4
Cupo IPN	2		1	3
Reintegro	2		1	3
Aplazamiento / cancelación registro	1		1	2
Admisión inclusiva			2	2
Imposición de tema en trabajos de grado		2		2
Reliquidación matrícula / fraccionamiento		1	1	2
Reconsideración/resultado sanción disciplinaria		1	1	2
Revisión valor matrícula		1	1	2
Acompañamiento a consejero estudiantil	1			1
Nueva admisión			1	1
Apoyo económico para prácticas	1			1
Ayuda problemática alcoholismo		1		1
Queja por mala atención en Restaurante		1		1
Ampliación inscripción Icfes		1		1
Cambio asesor trabajo grado		1		1
Carné egresado	1			1
Información doctorado Interinstitucional	1			1
Solicitud para profundización DMU			1	1
Incluir tesis en repositorio			1	1
Informe tesis dirigidas por un docente	1			1
Información recursos de regalías convenio	1			1
Información relacionada con investigaciones	1			1
Inscripción cursos CLE	1			1
Invitación ferias / eventos académicos	1			1
Solicitud prueba de suficiencia			1	1
Solicitud pasantía en trabajo multimedia			1	1
Reclamo por solicitud tardía de documentos IPN		1		1
Reclamo por ausencia de docentes		1		1
Queja por exceso de ruido		1		1
Reclamo por costos en Escuela Maternal	1			1
Información diplomado SAE			1	1
Solicitud cupo IPN	1			1
Solicitud proceso de homologación			1	1
Validación nivel de inglés	1			1
<b>TOTALES</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>49</b>	<b>126</b>

Tabla No. 5 Motivos administrativos para interponer PQRSFD

Tema - Asuntos Administrativos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Queja contra funcionario / docente	2	5	2	9
Queja por desaseo en baños valmaría	5	1		6
Certificación contractual / laboral	1	2	2	5
Denuncia por supuesto acoso sexual	3		1	4
Solicitud certificado pensional	1	1	1	3
Felicitación a docente y/o funcionario	1	1	1	3
Orientación acerca del seguro estudiantil	1	2		3
Certificado ingresos y retenciones	1	0	1	2
Remisión información / oferta de servicios		0	2	2
Queja por no inscripción a competencias deportivas	1	1		2
Recuperación / cierre correo electrónico	1	1		2
Solicitud año sabbático			1	1
Denuncia perfilamiento docentes	1			1
Devolución dinero matrícula		1		1
Denuncia a contratista		1		1
Información carrera administrativa	1			1
Información procesos disciplinarios a su nombre		1		1
Información de un contrato	1			1
inconformidad carga académica			1	1
Clasificación docente			1	1
Modificación fechas corte plan de desarrollo	1			1
Oferta laboral para docentes		1		1
Propuesta uso obligatorio del tapabocas			1	1
Queja por ruido y exceso de vendedores	1			1
Queja por falta de atención telefónica	1			1
Solicitud de reparaciones locativas			1	1
Recibo para exámenes laboratorio			1	1
Solicitud información empleo público por concurso	0	1		1
Solicitud reparaciones por siniestro			1	1
<b>TOTALES</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>59</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 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. 6 Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Solicitudes de información	Propuesta	Total	Porcentaje
Subdirección de Admisiones y Registro	37	3	2	0	0	0	4	0	46	25
Centro de Lenguas	18	3	0	0	0	0	0	0	21	11
Subdirección de Bienestar Universitario	8	2	1	1	2	1	0	0	15	8
Subdirección de Servicios Generales	3	8	1	0	0	0	0	0	12	6
Instituto Pedagógico Nacional	7	0	1	0	0	1	0	0	9	5
Subdirección de Personal	7	0	0	0	0	0	1	0	8	4
Departamento de Lenguas	1	2	1	0	0	0	3	0	7	4
Facultad de Bellas Artes	3	0	0	0	0	1	1	0	5	3
Maestría en Educación	4	0	0	0	0	0	1	0	5	3
Subdirección de Asesorías y Extensión	5	0	0	0	0	0	0	0	5	3
Subdirección de Gestión en Sistemas de la Información	2	1	0	1	1	0	0	0	5	3
Vicerrectoría Académica	3	2	0	0	0	0	0	0	5	3
Rectoría	0	2	0	0	2	0	0	0	4	2
Subdirección Financiera	4	0	0	0	0	0	0	0	4	2
Grupo de Contratación	2	0	0	0	0	1	0	0	3	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	0	0	0	1	0	0	3	2
Departamento de Educación Musical	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Doctorado Interinstitucional en Educación	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1
Departamento de Psicopedagogía	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1
Facultad de Ciencia y Tecnología	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1
Licenciatura en Educación Comunitaria	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Secretaría General	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Centro de Egresados	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Subdirección de Gestión de Proyectos	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Facultad de Educación	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Facultad de Educación Física	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
Facultad de Humanidades	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Grupo Interno de trabajo para el aseguramiento de la calidad	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Licenciatura en Artes Visuales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Licenciatura en Ciencias Sociales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Licenciatura en Educación Física	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
Licenciatura en Educación Infantil	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Licenciatura en Deporte	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Oficina de Desarrollo y Planeación	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Subdirección de Recursos Educativos	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Subdirección de Personal - Seguridad y salud en el trabajo	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



En la tabla 6 se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro es la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes (46) que representan el 24.86% del total de las comunicaciones recibidas que fueron 185, relacionadas con certificados de estudio, procesos de admisión, entre otros asuntos propios de la dependencia.

El Centro de Lenguas fue la segunda dependencia que recibió el mayor número de comunicaciones, atendiendo 21 solicitudes que representan el 11.35%, 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 15, que representan el 8.11% del total de solicitudes radicadas a través del Sistema PQRSFD. Los temas por los cuales fue requerida la Subdirección son asuntos relacionados con convivencia, reliquidación de matrícula, admisiones inclusivas, recibos para exámenes médicos, entre otros temas.

## 6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD 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 PQRSFD, 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 PQRSFD 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 con corte al 31 de diciembre 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 IV trimestre de la vigencia 2022, se tramitaron 185 solicitudes, se remitieron 176 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación; de las cuales, a la fecha se han obtenido 6 retroalimentaciones. Se encuentran pendientes de aplicar 9 encuestas que corresponden a las comunicaciones que están pendientes y se encuentran en tiempo oportuno de respuesta, según reporte a fecha 6 de febrero de 2023.



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 IV trimestre de 2022, se recibieron y tramitaron 185 solicitudes.

Las personas particulares a la UPN fueron quienes radicaron el mayor número de solicitudes de información en relación con los procesos de inscripción, resultados de pruebas de admisión, solicitudes de cupos para el IPN, certificados laborales, contractuales y fiscales, entre otros asuntos.

Se ha podido evidenciar que las solicitudes interpuestas a la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD se redujeron durante el IV trimestre de 2022 en el 47.91% respecto al mismo periodo de la vigencia 2021 en el que atendió 96 solicitudes, mientras que para la vigencia 2022 dio respuesta a 46 comunicaciones;



lo que demuestra que los ajustes realizados en su minisitio y la atención tanto telefónica como personal, han permitido dar solución inmediata a inquietudes o solicitudes, lo que contribuye en la prestación de un mejor servicio a los usuarios.

Del mismo modo, se observa una reducción del 11.05% en cuanto al número de comunicaciones allegadas a través del Sistema PQRsFD durante el IV trimestre de la vigencia 2022 en el que se tramitaron 185 comunicaciones, en comparación con el mismo periodo para el año 2021 en el que se registraron 208 comunicaciones.

### III. CONCLUSIONES

1. El medio más utilizado para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRsFD, es 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 el IV trimestre de 2022 se recibieron 134 comunicaciones que representan el 72.43% del total del trimestre.
2. El tiempo de respuesta a PQRsFD bajó con respecto al trimestre anterior, cuando se registró un promedio de 6.07 días, mientras que para el cuarto trimestre se dieron respuestas en un promedio de 5.59 días.
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 del cuarto trimestre se presentó demora en la emisión de respuesta a una PQRsFD por parte de la Facultad de Bellas Artes quien tardó 20 días.
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; 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.

### IV. RECOMENDACIONES

1. Con el ánimo de evitar el vencimiento de los términos para dar respuesta, en caso de que una dependencia no pueda brindar respuesta en los tiempos indicados, es necesario comunicarle al peticionario, antes del vencimiento del término, 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 académicas y administrativas 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. 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) con el fin 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.
4. Es fundamental que las dependencias que recibieron el mayor número de comunicaciones, identifiquen 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

21 de febrero de 2023

Revisó: Diana Maritza Cortés  
Elaboró: Magnolia Álvarez G.

Informe  
**SISTEMA**  
PQRSFD

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



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL

*Educadora de educadores*

