

SECRETARÍA  
GENERAL



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL

*Educadora de educadores*



INFORME PRIMER 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 – PQRSD 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 – PQRSD, está a cargo de la Secretaría General, dependencia que debe realizar seguimiento y control de las PQRSD 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 PQRSD. En esta oportunidad se relacionan los datos correspondientes al primer informe para la vigencia 2023, comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2023. 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.

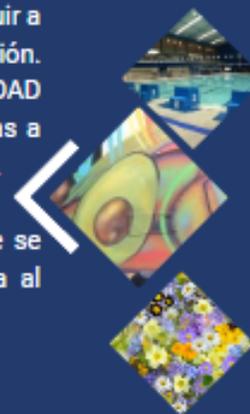
Ejemplo: Llamé a todas las extensiones telefónicas de la Universidad en horario de oficina y no me contestaron, no vivo en Bogotá, necesito saber cómo aplazar una beca. Por favor revisen qué está pasado con la atención telefónica.



## 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
3. Remitentes de PQRSFD.....	11
4. Motivos para interponer PQRSFD.....	12
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD .....	15
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....	16
7. Solicitudes por falta de atención .....	18
8. Encuesta de satisfacción .....	18
II. ANALISIS DE RESULTADOS .....	20
III. CONCLUSIONES.....	20
IV. RECOMENDACIONES .....	21

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

Dentro de las funciones a cargo de la Secretaría General se encuentra el seguimiento y control del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD, la recepción, análisis y remisión a las dependencias competentes para que brinden respuestas claras y oportunas que se ajusten a las solicitudes radicadas por los diferentes usuarios (estudiantes, docentes, egresados, funcionarios o personas particulares), y de esta forma contribuir a la mejora continua en la prestación de los servicios por parte de las dependencias académicas y administrativas.

La Universidad Pedagógica Nacional 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.

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.

A través de la Resolución rectoral 1022 del 12 de octubre de 2022, se adicionaron 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*, mediante los cuales se incorporaron las solicitudes de información y las 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 I trimestre de 2023:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Tipología de PQRSFD

Ítem	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre	Porcentaje
<b>Peticiones</b>	32	92	48	<b>172</b>	<b>80,75%</b>
<b>Quejas</b>	0	7	7	<b>14</b>	<b>6,57%</b>
<b>Reclamos</b>	0	3	2	<b>5</b>	<b>2,35%</b>
<b>Sugerencias</b>	0	1	0	<b>1</b>	<b>0,47%</b>
<b>Felicitaciones</b>	0	0	5	<b>5</b>	<b>2,35%</b>
<b>Denuncias</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Información</b>	4	4	8	<b>16</b>	<b>7,51%</b>
<b>Propuesta</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total mes</b>	<b>36</b>	<b>107</b>	<b>70</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

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: 113 - 116.

<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 13 buzones ubicados en las diferentes instalaciones.

## 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> enlace <https://pqrsfd.pedagogica.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 instalaciones de la Universidad que son administrados por la SGR.

La Secretaría General a través de notas comunicantes ha informado a la comunidad universitaria los diferentes medios virtuales y presenciales que dispone 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 primer trimestre de 2023.

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRSD

Medios de recepción de PQRS					
Medio Utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre	Porcentaje
Formulario web	30	88	61	179	84,04%
Correo electrónico	6	17	8	31	14,55%
Teléfono	0	1	0	1	0,47%
Escrito	0	1	0	1	0,47%
Personal	0	0	0	0	0,00%
Buzón	0	0	1	1	0,47%
<b>Total mes</b>	<b>36</b>	<b>107</b>	<b>70</b>	<b>213</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 84% de las comunicaciones, mientras que por medio del correo electrónico se recibió el 14,5% de las solicitudes allegadas a la universidad durante el I trimestre de 2023.

### 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 I trimestre de 2023, en la cual se puede observar que los estudiantes fueron quienes radicaron la mayoría de comunicaciones con 107 que representan el 50,23 %, seguido de los usuarios particulares con 68 solicitudes que representan el 31,92%.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Tipo de usuario	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre	Porcentaje
<b>Estudiantes</b>	13	68	26	<b>107</b>	50,23
<b>Particulares</b>	16	25	27	<b>68</b>	31,92
<b>Anónimos</b>	1	5	6	<b>12</b>	5,63
<b>Funcionarios</b>	1	2	8	<b>11</b>	5,16
<b>Egresados</b>	4	4	3	<b>11</b>	5,16
<b>Docentes</b>	1	3	0	<b>4</b>	1,88
<b>Total Mes</b>	<b>36</b>	<b>107</b>	<b>70</b>	<b>213</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 el I trimestre de 2023, clasificadas como asuntos académicos y administrativos.

Gráfica No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Aplazamiento curso o materia	4	44	5	53
Información oferta académica	5	4	2	11
Solicitud inscripción y/o matrícula	5	4	1	10
Solicitud expedición certificado académico	2	5	1	8
Verificación académica	2	1	4	7
Cancelación espacio académico o registro	1	1	1	3
Programa ASE		3		3
Solicitud de información general de admisiones		1	2	3
Información de trámite para certificados académicos	2			2
Devolución dinero	1		1	2
Información académica de estudiante o estado de matrícula	1		1	2
Solicitud ajuste valor recibo de pago	1	1		2
Ajuste o cambio de horario	1	1		2
Información doctorado		2		2
Solicitud registro nota		2		2
Corrección de información en registro académico			2	2
Información política de género	1			1
Información beneficiarios matrícula 0		1		1
Título de licenciado problemas con acreditación		1		1
Utilización de salas Arturo Camargo		1		1
Solicitud aplicación descuento		1		1
Solicitud devolución de dinero		1		1
Examen de clasificación o prueba de ingreso			1	1
Solicitud información inicio de clases			1	1
Solicitud perfil del egresado			1	1
información sobre requisitos para la obtención de beca para egresados.			1	1
Movilidad académica internacional			1	1
información sobre oportunidades a estudiantes indígenas			1	1
			<b>TOTAL</b>	<b>126</b>

Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 5 Motivos administrativos para interponer PQRSFD

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Queja contra docente o funcionario		8	4	12
Solicitud certificación laboral, financiero, pensional o cetil	3	5	2	10
Solicitud gestión para evitar el consumo de cigarrillo dentro de la UPN			8	8
Solicitud de arreglos o adecuaciones de infraestructura		1	5	6
Queja por demoras o errores en trámites administrativos		2	3	5
Felicitaciones a un equipo administrativo			4	4
Denuncia sobre violencia de género, sexual o amenazas personales			4	4
Entrega hoja de vida para vacantes disponibles	1	1		2
Inconformidad por servicios de salud		2		5
Solicitud certificación CETIL		2		2
Información sobre beneficios para funcionarios y/o docentes			2	2
Información concurso de méritos	1			1
Inconveniente movilidad por accidente	1			1
Información poda árboles	1			1
Listado exámenes médicos	1			1
Información tratamiento de residuos	1			1
Información rutas IPN			1	1
Solicitud donación pupitres		1		1
Reporte posible riesgo de corrupción		1		1
Notificación de Puntos salariales		1		1
Desvinculación del Sistema de salud		1		1

Solicitud copia expedientes disciplinarios estudiante	1	1
Pago medicina prepagada por nómina	1	1
Creación de un mural personas trans	1	1
Recurso de reposición evaluación docente	1	1
Anulación radicado PQRS	1	1
Solicitud información normatividad, estatutos o acuerdos	1	1
Trabajo Remoto	1	1
Notificación Proceso Jurídico	1	1
Anomalia servicio de ruta IPN		1
Solicitud de cotización para el Plan Padrino de Organismos de Acción Comunal		1
Reporte de accidente dentro de las instalaciones - IPN		1
Inflamación respiratoria superior debido a inhalación de gases en clase		1
Información sobre vinculación de docentes	1	1
Solicitud de acompañamiento en Jornada Pedagógica		1
Solicitud de información vacaciones docentes de planta año 2023		1
Solicitud de información procesos de vinculación		1
Agradecimiento a la administración por bonos fin de año		1
	<b>TOTAL</b>	<b>87</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	Información	Total	Porcentaje
Centro de Lenguas	65	2	1	0	0	1	69	32,4
Subdirección de Admisiones y Registro	32	2	1	0	0	7	42	19,7
Subdirección de Bienestar Universitario	18	3	1	1	1	1	25	11,7
Subdirección de Personal	13	0	0	0	0	2	15	7,0
Subdirección de Servicios Generales	9	1	0	0	0	0	10	4,7
Instituto Pedagógico Nacional	7	1	0	0	0	0	8	3,8
Subdirección Financiera	5	0	0	0	0	1	6	2,8
Departamento de Psicopedagogía	2	1	0	0	0	0	3	1,4
Subdirección de Asesorías y Extensión	2	0	0	0	0	1	3	1,4
Doctorado Interinstitucional en Educación	1	0	0	0	0	2	3	1,4
Subdirección de Recursos Educativos	0	0	0	0	3	0	3	1,4
Facultad de Educación Física	0	2	0	0	0	0	2	0,9
Facultad de Bellas Artes	1	1	0	0	0	0	2	0,9
Grupo de Contratación	1	0	0	0	1	0	2	0,9
Maestría en Tecnologías de la Información	2	0	0	0	0	0	2	0,9
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	0	0	0	0	0	2	0,9
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	0	0	0	1	0,5
Centro de Egresados	0	0	0	0	0	1	1	0,5
Licenciatura en Deporte	0	1	0	0	0	0	1	0,5
Secretaría General	0	0	1	0	0	0	1	0,5
Licenciatura en Química	1	0	0	0	0	0	1	0,5
Departamento de Ciencias Sociales	1	0	0	0	0	0	1	0,5
Departamento de Física	1	0	0	0	0	0	1	0,5
Departamento de Posgrados	1	0	0	0	0	0	1	0,5
Departamento de Tecnología	1	0	0	0	0	0	1	0,5
Facultad de Ciencia y Tecnología	0	0	1	0	0	0	1	0,5
Licenciatura en Educación Comunitaria	1	0	0	0	0	0	1	0,5
Licenciatura en Lenguas Extranjeras	1	0	0	0	0	0	1	0,5
Licenciatura en Tecnología	1	0	0	0	0	0	1	0,5
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	1	0	0	0	0	0	1	0,5
Vicerrectoría Académica	1	0	0	0	0	0	1	0,5
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	1	0	0	0	0	0	1	0,5
<b>TOTALES</b>	<b>172</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>213</b>	<b>100,0</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 (69) que representan el 32,4% del total de las comunicaciones recibidas que fueron 213, concernientes a solicitudes de información sobre los cursos de idiomas, cancelaciones, aplazamientos, entre otros.

La Subdirección de Admisiones y Registro fue la segunda dependencia que recibió el mayor número de comunicaciones, atendiendo 42 solicitudes que representan el 19,7%, relacionadas con 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 25, que representan el 11,7% del total de solicitudes radicadas a través del Sistema PQRSFD. Los temas por los cuales fue requerida la subdirección son asuntos relacionados con convivencia, espacios libres de sustancias psicoactivas, servicios 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 31 de marzo de 2023, debido a que: 1) Mediante la Circular rectoral 02 de 2023 la administración concedió a los servidores públicos los días 03, 04 y 05 de abril de 2023 como permiso remunerado por semana santa. Por lo anterior, se retomaron los respectivos términos a partir del lunes 10 de abril de 2023 y las PQRsFD que se recibieron durante el periodo de interrupción de términos se tramitaron a partir de dicho día, en consecuencia, con corte al 17 de abril de 2023 se encuentran 5 solicitudes pendientes y 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 marzo de 2023.

Gráfica No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRsFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 7 Oportunidad de respuesta a las PQRsFD recibidas

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	Total
Total de PQRsFD recibidas	213
Total de PQRsFD respondidas	208
Total de PQRsFD respondidas dentro del tiempo de respuesta	202
Total de PQRsFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta	5
Total de PQRsFD respondidas fuera de tiempo	6
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRsFD	6,9

En el transcurso del primer trimestre se presentó demora en la emisión de respuesta a seis (6) PQRsFD así: la Facultad de Bellas Artes tardó 22 días en responder una solicitud, el Centro de Lenguas tardó 17 días para dar respuesta a dos solicitudes, la Subdirección de Personal tardó 17 días para dar respuesta a una solicitud y la Subdirección de Servicios Generales tardó 16 días para responder dos solicitudes.

## 7. Solicitudes por falta de atención

En el presente trimestre se recibieron 3 comunicaciones indicando que se interponen como consecuencia de no haber obtenido respuesta a una solicitud anterior dirigida a alguna dependencia directamente por correo electrónico u otro medio de comunicación diferente al sistema de PQRSD. Las dependencias y asuntos que dieron origen a estas solicitudes son:

- Centro de Lenguas: dos (2) solicitudes, por no obtener información sobre el proceso de devolución de dinero y otra por falta de respuesta a solicitud de información por correo electrónico.
- Subdirección de Admisiones y Registro: Una (1) solicitud por no haber obtenido respuesta a solicitud de certificado académico.

## 8. Encuesta de satisfacción

Durante el I trimestre de la vigencia 2023, se tramitaron 213 solicitudes, se remitieron 207 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación; de las cuales, a la fecha se han obtenido 9 retroalimentaciones. Se encuentran pendientes de aplicar cinco (5) encuestas que corresponden a comunicaciones que están pendientes de respuesta por parte de las dependencias competentes y aun dentro de los tiempos de ley

Gráfica No. 8 Encuestas aplicadas vs. encuestas respondidas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 8 Respuestas de la encuesta de satisfacción aplicada

<b>Total de personas que respondieron la encuesta</b>	<b>9</b>
<b>¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?</b>	
Si	2
No	7
<b>¿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?</b>	
Si	5
No	2
Los he escuchado	2
<b>¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?</b>	
Si	4
No	5
<b>Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue</b>	
Excelente	4
Bueno	3
Aceptable	2

Los resultados de las encuestas arrojan que la mayoría de personas que respondieron no conocen la normatividad a través de la cual se reglamentó el sistema PQRSFD. De la misma manera, la mayoría conoce o ha escuchado sobre los términos legales para responder las solicitudes.

Adicionalmente, las 5 respuestas negativas ante la pregunta ¿consideran que la respuesta brindada por parte de la dependencia no fue clara ni oportuna? no tienen fundamento. Lo anterior, en razón a que haciendo un seguimiento de las repuestas que se emitieron a estas peticiones, cumplen con lo siguiente:

- Se atendieron antes de los 10 días hábiles, la mayoría entre el primer y el cuarto día.
- Tres (3) de las cinco (5) respuestas brindaron la información solicitada, remitiendo además enlaces y/o manuales como complemento de la respuesta para el trámite que el peticionario solicitó.
- Las dos (2) respuestas restantes indican los motivos de ley, tiempos o requisitos establecidos que impiden atender de manera satisfactoria la solicitud del peticionario.

En general hay buena percepción sobre los tiempos de respuestas.

La baja cantidad de respuestas recibidas puede deberse a que los peticionarios no consideran necesario o relevante hacer retroalimentación del sistema PQRSFD, ya sea porque la solicitud se resuelve antes de los tiempos establecidos y cumplen las necesidades del peticionario.

## II. ANALISIS DE RESULTADOS

El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, se ha consolidado como una herramienta de comunicación importante para los miembros de la comunidad universitaria en su interacción con las diferentes dependencias de la Universidad. Durante el I trimestre de 2023, se recibieron y tramitaron 213 solicitudes, entre las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 172.

Los estudiantes la UPN fueron quienes radicaron el mayor número de solicitudes relacionadas con trámites de aplazamientos, cancelación de matrícula y certificados académicos; seguidos de usuarios particulares que remitieron comunicaciones en relación con procesos de inscripción, información de oferta académica, entre otros.

Se ha podido evidenciar que las solicitudes interpuestas ante la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD se redujeron durante el I trimestre de 2023 en el 41% respecto al mismo periodo de la vigencia 2022 en el que atendió 101 solicitudes, mientras que para la vigencia 2023 dio respuesta a 42 comunicaciones; esto demuestra que los ajustes realizados en sus procedimientos, han permitido dar solución inmediata a inquietudes o solicitudes, lo cual contribuye a la prestación de un mejor servicio a los usuarios.

Del mismo modo, se observa una reducción del 18.4% en cuanto al número de comunicaciones allegadas a través del Sistema PQRSFD durante el I trimestre de la vigencia 2023 en el que se tramitaron 213 comunicaciones, en comparación con el mismo periodo para el año 2022 en el que se registraron 261 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 I trimestre de 2023 se recibieron 179 comunicaciones a través de la página web que representan el 84% del total del trimestre.
2. En el primer trimestre de 2023 se respondieron las PQRSFD en un promedio de 6.9 días, al realizar la comparación con el IV trimestre de 2022 el promedio se incrementó en 1,31 días y en comparación con el mismo periodo de 2022 aumentó en 0,4 días; sin embargo, el promedio de 6,9 días se considera adecuado debido a que equivale al 46% de los 15 días legalmente establecidos para dar respuesta a PQRSFD.
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 primer trimestre se presentó demora en la emisión de respuesta a seis (6) PQRSFD así: la Facultad de Bellas Artes tardó 22 días en responder una solicitud, el Centro de Lenguas tardó 17 días para dar respuesta a dos solicitudes, la Subdirección de Personal tardó 17 días para dar respuesta a dos solicitudes y la Subdirección de Servicios Generales tardó 16 días para responder una solicitud.
5. La atención presencial en las oficinas les ha permitido a los usuarios acercarse o comunicarse telefónicamente con las dependencias para resolver sus inquietudes y solicitar las orientaciones

correspondientes, muestra de ello es la disminución del 18,4% de PQRSFD en el primer trimestre de 2023 con respecto al mismo periodo de la vigencia 2022 en el que se estaban implementando las estrategias necesarias para el retorno a la presencialidad en la universidad, luego del aislamiento que se generó a nivel mundial debido a la pandemia generada por la Covid-19; así mismo, las estrategias que han implementado las dependencias para informar y orientar a los usuarios en relación con los asuntos de su competencia han contribuido en gran manera en la disminución de solicitudes..

#### 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 el Centro de Lenguas, la Subdirección de Admisiones y Registro y la Subdirección de Bienestar universitario, quienes 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

28 de abril de 2023

# Sistema

*de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias*

**Felicitaciones**  
*y denuncias*

