

SECRETARÍA
GENERAL



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

CONSOLIDADO 2023

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, modificada por la Resolución 1022 del 12 de octubre de 2022, 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 consolidado de la vigencia 2023, comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2023. En cada uno de los ítems se incluye una infografía que facilita la interpretación de la información.

CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA

PORSIED

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 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 o 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 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

Manifestaciones o expresiones 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	17
7. Solicitudes por falta de atención.....	18
8. Encuesta de satisfacción.....	20
I. ANALISIS DE RESULTADOS	22
II. CONCLUSIONES	23
IV. RECOMENDACIONES	24

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.

Se continúa con la emisión de respuestas a las comunicaciones a través del correo electrónico y excepcionalmente a través de comunicaciones escritas e impresas en papel, apoyando así la política de “Cero Papel” determinada por la Universidad Pedagógica Nacional desde vigencias anteriores.

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 verbales¹ y escritas² 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 durante la vigencia 2023 mediante el sistema PQRSFD:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Periodo	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Propuestas	Información	Total por trimestre
I Trimestre	172	14	5	1	5	0	0	16	213
II Trimestre	123	13	10	1	3	2	2	14	168
III Trimestre	116	8	9	0	5	0	7	25	170
IV Trimestre	103	6	17	0	2	1	1	19	149
TOTAL	514	41	41	2	15	3	10	74	700
PORCENTAJE	73,43%	5,86%	5,86%	0,29%	2,14%	0,43%	1,43%	10,57%	100%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Se evidencia que la mayor cantidad de comunicaciones tramitadas a través del sistema PQRSFD fueron peticiones con un total de 514 comunicaciones, seguido de solicitudes de información con un total de 74 durante la vigencia 2023.

1 comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 o el número fijo 601 594 18 94 Ext: 113 - 116.

2 Comunicaciones recibidas a través de: **1)** La página web institucional enlace <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co/>, **2)** La dirección de correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co **3)** La ventanilla de radicación de documentos de la Universidad y **4)** 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
- ❖ Atención telefónica: 601 594 18 94 Ext: 113 y 116 y línea gratuita 01 8000 913 412.
- ❖ Atención personal: oficina de Secretaría General temporalmente ubicada en las instalaciones Calle 79 en el piso 1.
- ❖ Buzones: ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad y 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.

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRsFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRsFD

Medio utilizado	Web	Correo electrónico	Buzón	Escrito	Teléfono	Personal	Total por trimestre
I Trimestre	179	31	1	1	1	0	213
II Trimestre	127	36	1	3	1	0	168
III Trimestre	137	32	0	0	1	0	170
IV Trimestre	118	29	2	0	0	0	149
TOTAL	561	128	4	4	3	0	700
PORCENTAJE	80,14%	18,29%	0,57%	0,57%	0,43%	0,00%	100,00%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica 2 y la tabla 2 se puede evidenciar que el medio con mayor número de radicaciones a través del Sistema de PQRsFD sigue siendo el formulario que se encuentra en la página web, gracias a la accesibilidad, privacidad y seguridad que proporciona para el usuario, recibiendo 561 solicitudes que corresponden al 80,14%, mientras que por medio de la dirección de correo electrónico se recibieron 128 solicitudes que corresponden al 18,29% del total de solicitudes allegadas durante la vigencia 2023.

De igual forma, se concluye que el medio menos utilizado por los usuarios es el personal, en el cual no se recibió ninguna solicitud durante toda la vigencia.

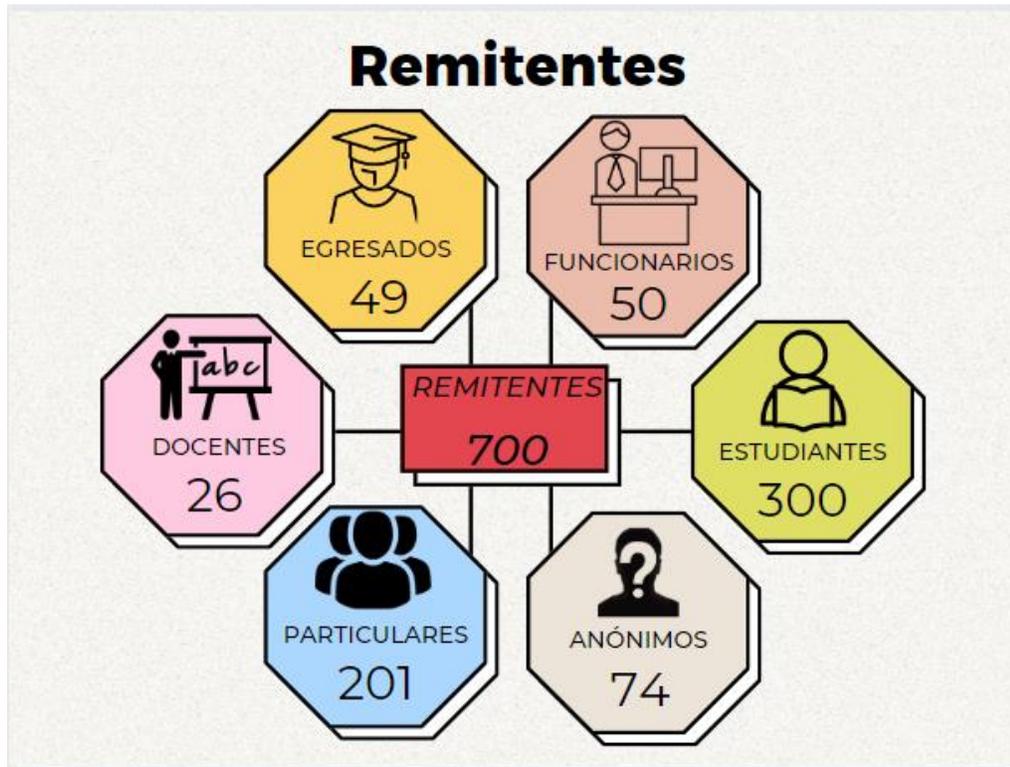
3. Remitentes de PQRsFD

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 durante la vigencia 2023, en la cual se puede observar que los estudiantes fueron quienes radicaron la mayoría de comunicaciones con 300 que representan el 42,86%, seguido de los usuarios particulares con 201 solicitudes que representan el 28,71% y usuarios anónimos quienes radicaron 74 solicitudes que representan el 10,57%.

Los funcionarios, egresados y docentes, aunque con un porcentaje bajo, hacen uso de manera constante del sistema.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Tipo de Usuario	Estudiantes	Particulares	Anónimos	Funcionarios	Egresados	Docentes	Total por trimestre
I Trimestre	107	68	12	11	11	4	213
II Trimestre	66	49	23	11	15	4	168
III Trimestre	74	54	19	12	10	1	170
IV Trimestre	53	30	20	16	13	17	149
TOTAL	300	201	74	50	49	26	700
PORCENTAJE	42,86%	28,71%	10,57%	7,14%	7,00%	3,71%	100,00%

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 y las tablas 4 y 5 muestran el consolidado de PQRSFD presentadas durante la vigencia 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

ACADÉMICO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
Solicitud de aplazamiento o cancelación de curso o materia	62	24	33	2	121
Solicitud de información general sobre la oferta académica y/o proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases	13	20	17	25	75
Solicitud expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios	8	14	9	10	41
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	2	12	10	10	34
Verificación o validación académica	7	12	9	4	32
Solicitudes de ajuste o corrección de información personal, académica, cambios de horario, valor del recibo, aplicación de descuentos, cambio de materias o carrera, nivel, entre otros	2	2	10	8	22
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	3	6	6	2	17
Queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase, demora en atención de solicitudes, prestación de un servicio, entre otros	0	9	1	5	15
Solicitud de inscripción y/o matrícula	10	1	1	3	15
Solicitud de devolución de dinero	2	5	5	1	13
Reporte de inconvenientes con correo, cargue de notas, visualización en sistema de matrícula, entre otros	1	0	0	3	4
Reporte o quejas por conductas inadecuadas de estudiante	0	1	1	2	4
Solicitudes de información o acceso a examen de clasificación o prueba de ingreso	1	1	0	1	3
Solicitud de información sobre el estado de matrícula de un estudiante en el sistema.	2	0	2	0	4
Solicitudes de espacios o reporte de inconsistencias con la asignación de estos.	0	0	1	0	1
Solicitudes de gestiones para mejorar el bienestar Universitario	8	1	0	0	9
TOTAL	121	108	105	76	410

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 5 Motivos administrativos para interponer PQRSFD

ADMINISTRATIVO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
Solicitud de trámites o procesos administrativos	16	8	13	17	54
Solicitud de información sobre trámites o procesos administrativos	11	7	7	15	40
Queja contra docente o funcionario	12	7	9	7	35
Reporte o queja por demoras, errores o inconformidad en servicios y/o trámites administrativos	7	8	9	6	30
Solicitud expedición certificación laboral, financiera, pensional o cetil	12	7	4	3	26
Solicitud o reclamo por arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos o planta física	10	3	2	6	21
Felicitaciones a un equipo o funcionario administrativo	5	3	5	2	15
Solicitud de información sobre violencia de género, sexual o amenazas personales	4	5	1	2	12
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	3	2	3	8	16
Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones	0	2	8	1	11
Solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas	0	3	1	2	6
Entrega hoja de vida para vacantes o portafolio de servicios de empresas.	2	0	1	1	4
Información sobre beneficios y/o descuentos para funcionarios o beneficiarios	2	0	0	1	3
Solicitud o reclamo por aseo, limpieza o estado de espacios.	0	0	0	0	0
Reporte de inconvenientes con correos, aplicativos, páginas web y sistemas de la Universidad	0	0	0	2	2
Oferta laboral para egresados	0	1	2	0	3
Solicitud de asesoría jurídica sobre temas académicos o administrativos	0	2	0	0	2
Solicitud de información sobre normatividad, estatutos o acuerdos	1	1	0	0	2
Reporte de situaciones de posible riesgo de corrupción	1	1	0	0	2
Reporte accidente laboral o académico dentro de las instalaciones UPN	2	0	0	0	2
Anulación radicado PQRSFD	1	0	0	0	1
Trabajo Remoto	1	0	0	0	1
Notificación Proceso Jurídico	1	0	0	0	1
Anomalia servicio de ruta IPN	1	0	0	0	1
TOTAL	92	60	65	73	290

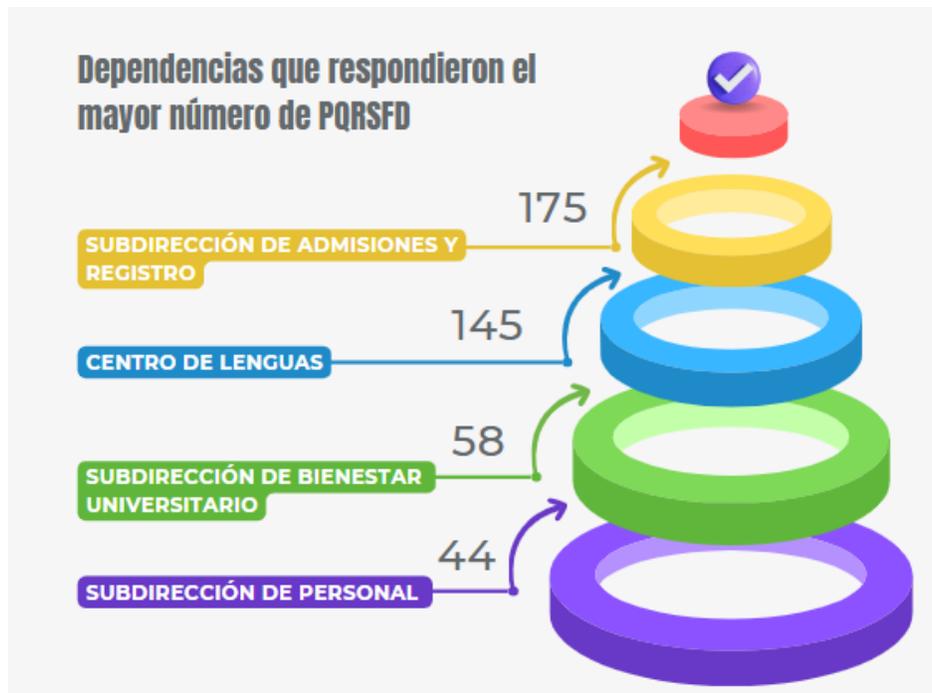
Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

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 competente	Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Información	Propuesta	Total	%
Subdirección de Admisiones y Registro	SAD	129	3	3	0	2	0	34	4	175	25.00%
Centro de Lenguas	CLE	130	4	4	0	0	0	6	1	145	20.71%
Subdirección de Bienestar Universitario	SBU	38	7	6	1	2	1	2	1	58	8.29%
Subdirección de Personal	SPE	33	0	3	0	1	0	6	1	44	6.29%
Subdirección de Servicios Generales	SSG	20	6	8	0	0	0	1	1	36	5.14%
Instituto Pedagógico Nacional	IPN	15	4	0	0	0	0	1	0	20	2.86%
Subdirección de Gestión de Sistemas de Información	SSI	13	2	0	0	0	0	2	0	17	2.43%
Subdirección Financiera	SFN	14	0	0	0	0	0	1	0	15	2.14%
Secretaría General *	SGR	16	0	4	0	1	0	2	0	23	3.29%
Subdirección de Asesorías y Extensión	SAE	7	0	1	0	0	0	3	0	11	1.57%
Centro de Egresados	CEG	10	0	0	0	0	0	1	0	11	1.57%
Oficina de Control Disciplinario Interno	OCD	5	3	0	0	0	0	0	0	8	1.14%
Facultad de Educación Física	FEF	0	4	0	0	2	0	1	0	7	1.00%

Dependencia competente	Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Información	Propuesta	Total	%
Oficina Jurídica	OJU	5	0	0	0	0	0	1	0	6	0,86%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	VAD	5	1	0	0	0	0	0	0	6	0,86%
Grupo de Contratación	GCC	4	0	0	0	1	0	0	0	5	0,71%
Vicerrectoría Académica	VAC	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0,71%
Subdirección de Gestión de Proyectos	CUIP	4	0	1	0	0	0	0	0	5	0,71%
Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura	GIF	2	0	1	0	1	0	0	1	5	0,71%
Facultad de Ciencia y Tecnología	FCT	3	0	1	0	0	0	0	0	4	0,57%
Licenciatura en Español e Inglés	LEI	2	0	1	0	0	0	1	0	4	0,57%
Facultad de Bellas Artes	FBA	1	1	0	0	0	0	2	0	4	0,57%
Licenciatura en Lenguas Extranjeras	LLE	2	0	1	0	0	0	1	0	4	0,57%
Licenciatura en Música	LMU	2	1	0	0	0	0	1	0	4	0,57%
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	SBR	2	0	1	0	1	0	0	0	4	0,57%
Licenciatura en Educación Especial	LEDE	3	0	1	0	0	0	0	0	4	0,57%
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	CIARP	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0,43%
Doctorado Interinstitucional en Educación	DIE	1	0	0	0	0	0	2	0	3	0,43%
Departamento de Psicopedagogía	DSI	2	1	0	0	0	0	0	0	3	0,43%
Subdirección de Recursos Educativos	SRE	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0,43%
Departamento de Ciencias Sociales	DCS	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,43%
Facultad de Educación	FED	1	1	0	0	0	0	1	0	3	0,43%
Rectoría	REC	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,43%
Licenciatura de Deporte	LDE	1	1	1	0	0	0	0	0	3	0,43%
Licenciatura en Educación Comunitaria	LECO	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,43%
Licenciatura en Artes Visuales	LAV	1	0	0	0	0	0	2	0	3	0,43%
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental	GDO	2	0	0	0	0	0	0	1	3	0,43%
Programa en Pedagogía	PPE	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0,43%
Departamento de Biología	DBI	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,29%
Departamento de Física	DFI	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,29%
Departamento de Posgrados	DPG	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,29%
Departamento de Tecnología	DTE	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,29%
Grupo Interno de trabajo de Comunicaciones	GCO	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0,29%
Licenciatura en Educación Física	LEF	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,29%
Licenciatura en Química	LQU	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0,29%
Maestría en Tecnologías de la Información	MTI	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,29%
Oficina de Desarrollo y Planeación	ODP	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,29%
Licenciatura en Educación Infantil	LEDI	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,29%
Especialización en Pedagogía	EPE	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14%
Grupo Interno de Trabajo Editorial	GITE	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,14%
Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	LCNEA	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,14%
Licenciatura en Matemáticas	LMA	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,14%
Licenciatura de Tecnología	LTE	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14%
Maestría en Docencia de la matemática	MDM	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,14%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	ORI	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14%
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	VGU	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14%
Departamento de Educación Musical	DEM	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14%
Departamento de Matemáticas	DMA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14%
Licenciatura en Artes Escénicas	LAE	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14%
Licenciatura en Ciencias Sociales	LCS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14%
Licenciatura en Filosofía	LFF	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14%
Maestría en Educación	MED	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14%
TOTAL		514	41	41	2	15	3	74	10	700	100%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la tabla 6 se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro fue la dependencia que respondió el mayor número de solicitudes, recibiendo 175 que representan el 25,00% del total de 700 comunicaciones recibidas, concernientes a solicitudes de información general sobre la oferta académica, proceso de matrícula, certificados de estudio, verificación académica, entre otros.

El Centro de Lenguas fue la segunda dependencia con mayor número de comunicaciones, atendiendo 144 que representan el 20,57%, relacionadas con temas de aplazamientos, cambio de horarios, información de matrículas, entre otros.

El tercer lugar, lo ocupó la Subdirección de Bienestar Universitario con un total de 58 solicitudes que representan el 8,29% del total de solicitudes radicadas a través

del Sistema PQRsFD, los temas que atendió se relacionan con solicitudes de información y trámites de descuentos, beneficios y convivencia.

* Diecinueve (19) de las veintitrés (23) comunicaciones tramitadas por la Secretaría General corresponden a solicitudes allegadas al sistema PQRsFD así: 6 comunicaciones no se tramitaron por ser irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas (Artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la Ley Estatutaria 1755 de 2015); a 13 usuarios se les solicitó ampliación o aclaración de información por allegar comunicaciones incompletas, y debido a que no se recibió respuesta no pudieron ser tramitadas en cumplimiento del artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

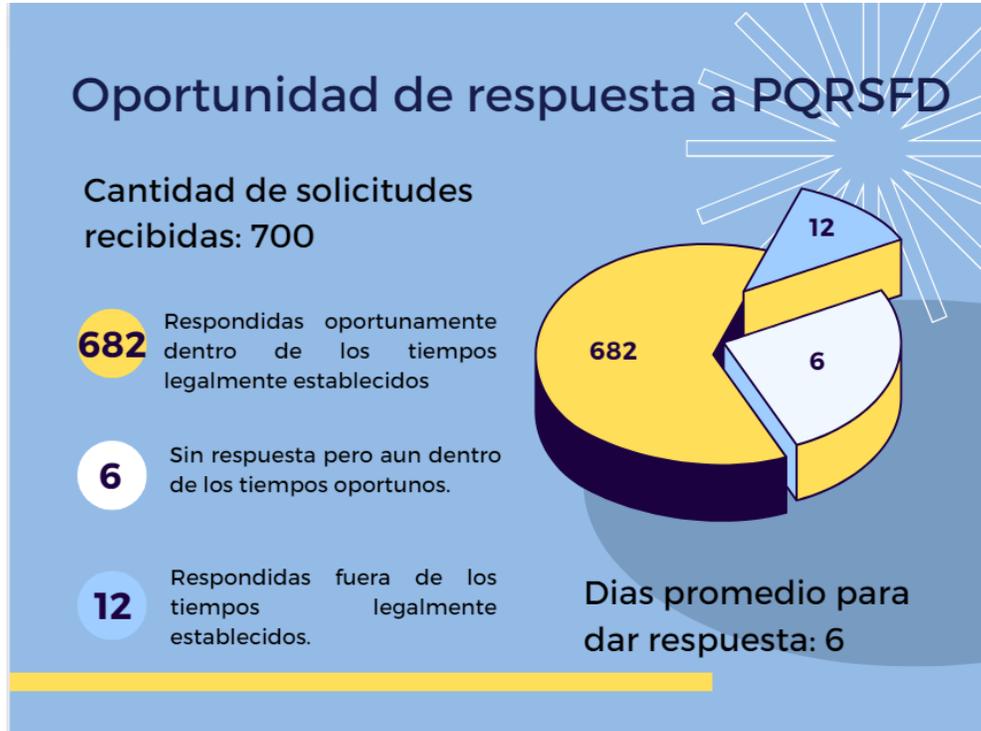
6. Oportunidad en la respuesta a PQRsFD

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 mencionar que mediante la Circular 50 de 2023 la Secretaría General suspendió 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 22 de diciembre de 2023 hasta las 11:59 p.m. del martes 23 de enero de 2024, lo anterior considerando que, mediante Circular rectoral 0006 de 2023 con asunto “Trámite de vacaciones 2024” el Rector informó que: **1)** Las vacaciones colectivas serán otorgadas a partir del 02 y hasta el 23 de enero de 2024” y que se retomarán labores el 24 de enero de 2024, **2)** Con el fin de incentivar la integración familiar, el sentido de pertenencia, implementar un agradable ambiente laboral y promover la responsabilidad social, la administración ha previsto no laborar el día 29 de diciembre de 2023, autorizando la correspondiente compensación de tiempo, y **3)** Se otorgarán los días 26 y 27 de diciembre, por los días de la familia del primer y segundo semestre del 2023 y el 28 de diciembre por el día del servidor público de 2023. Por lo anterior, los términos se reanudarán el miércoles 24 de enero de 2024, las PQRsFD que se reciban durante el periodo de suspensión de términos serán tramitadas a partir de esta fecha; en consecuencia, con corte al 31 de enero de 2024 se encuentran 6 solicitudes en tiempo oportuno de respuesta.

En la gráfica No. 7 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente, aquellos que fueron respondidos fuera de tiempo y los que se encuentran en tiempo oportuno de respuesta.

Gráfica No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 7 Oportunidad de respuesta a las PQRSFD recibidas

COMPORTAMIENTO DE PQRSFD	Total
Total de PQRSFD recibidas	700
Total de PQRSFD respondidas oportunamente dentro de los tiempos legalmente establecidos	682
Total de PQRSFD sin respuesta pero aun dentro de los tiempos oportunos de respuesta	6
Total de PQRSFD respondidas fuera de los tiempos legalmente establecidos.	12
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	6
PQRSFD INTERPUESTA POR FALTA DE RESPUESTA A UNA ANTERIOR	14

En el transcurso de la vigencia 2023 fueron atendidas oportunamente dentro de los tiempos establecidos el 97,4% del total de las comunicaciones recibidas.

7. Solicitudes por falta de atención

Tan solo el 2% del total de las comunicaciones radicadas durante la vigencia 2023 se recibieron 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 PQRSFD.

Cada caso se remitió a la dependencia competente, se realizó el respectivo seguimiento a las fechas de respuesta y se verificó que se atendiera en debida forma. Las dependencias y asuntos que dieron origen a estas solicitudes son:

- Subdirección de Admisiones y Registro: cinco (5) solicitudes así: una (1) solicitud recibida en marzo en la que el petionario indica demora en la entrega de un certificado, esta solicitud fue resulta a los cuatro (4) días hábiles informando sobre la emisión y envío del respectivo certificado; Dos (2) solicitudes recibidas en mayo, una por no haber obtenido respuesta a solicitud de certificación de contenidos programáticos, la cual fue resuelta a los siete (7) días posteriores a su radicación con el respectivo documento. La otra es una petición de verificación o validación académica que fue enviada por correo electrónico sin obtener respuesta, esta fue atendida siete (7) días después de su radicación, se realizó la verificación solicitada e informó la dirección de correo a para realizar estas solicitudes dado que la dirección a la que envió la solicitud ya no está publicada ni en uso para este tipo de trámites; Una (1) solicitud en el mes de julio en el que el petionario indicó que luego de dos años no le fueron enviados unos certificados que habían quedado pendientes, esta solicitud fue atendida a los 11 días de radicada, enviando los respectivos documentos y ofreciendo excusas por la tardanza; Finalmente, una (1) solicitud recibida en noviembre por no dar respuesta completa y de fondo mediante correo electrónico ante el requerimiento de una certificación académica, la dependencia emitió respuesta a los 15 días hábiles siguientes a la radicación, anexando las certificaciones respectivas.
- Centro de Lenguas: tres (3) solicitudes, dos (2) de estas recibidas en enero por no obtener información por correo electrónico sobre el proceso de devolución de dinero y de información de matrículas, las cuales fueron atendidas a los 5 y 6 días respectivamente posterior a su fecha de radicación y la dependencia además de brindar la información correspondiente indicó los canales dispuestos en la página web para cada uno de los trámites, además de aclarar que los funcionarios se encontraban en periodo de vacaciones en el momento en el cual se recibieron los correos y que cada una de las cuentas tenían respuesta automática informando las fechas en las que se retomaría la atención al público; Una (1) solicitud recibida en junio, en la cual el petionario indicó que pasados 8 días hábiles no le entregaron una certificación académica aun cuando en la página indica que el tiempo de respuesta es de 5 días hábiles, la solicitud fue atendida a los 2 días posteriores a su radicación, remitiendo el respectivo documento solicitado por el petionario.
- Subdirección de Personal: dos (2) peticiones recibidas en noviembre y diciembre en las cuales se indica un mes de retraso en la información sobre un descuento

aplicado y la emisión de una certificación laboral. En cuanto a la primera solicitud, la Subdirección de Personal emitió respuesta oportuna y de fondo 5 días después de su radicación; con respecto a la segunda solicitud, la respuesta fue emitida a los 3 días hábiles con el radicado en el cual se evidencia que el mismo 6 de diciembre se remitió por correo electrónico el respectivo certificado.

- Subdirección de Gestión de Sistemas de Información: una (1) solicitud recibida en julio por no atender un mensaje de correo a Mesa de Ayuda en el que se solicitaba el desbloqueo de una dirección de correo electrónico institucional, se da atención a esta solicitud a los 2 días confirmando el restablecimiento de la cuenta y la asignación de nueva clave.
- Subdirección de Asesorías y Extensión: una (1) solicitud recibida en el mes de agosto, en la cual el peticionario indicó que ha enviado en reiteradas oportunidades una petición de información sobre creación de proyectos de extensión, la solicitud fue atendida el día siguiente en la cual se le informa fecha, hora y enlace de temas para llevar a cabo la asesoría requerida.
- Subdirección de Gestión de Proyectos: una (1) solicitud recibida en octubre por no atender un requerimiento de certificación allegada en agosto través del Grupo Interno de Trabajo de Archivo y Correspondencia. La dependencia dio respuesta oportuna y de fondo a los 3 días hábiles siguientes a la radicación.
- Licenciatura en Artes Escénicas: una (1) petición recibida en octubre, en la cual una egresada indicó que durante dos años ha solicitado mediante correo electrónico, una certificación que contenga los nombres de los docentes que dictaron cada materia de la licenciatura cursada. De conformidad con el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, mediante el cual se dispone que, en caso de no poder dar respuesta dentro del término establecido, se podrá prorrogar el mismo, la licenciatura solicitó prórroga de 15 días adicionales, informando que se encontraban compilando y cotejando la información, la respuesta final se emitió el 20 de noviembre, cumpliendo los 15 días hábiles adicionales.

8. Encuesta de satisfacción

Durante la vigencia 2023, se tramitaron 700 solicitudes, se remitieron 656 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación; de las cuales, se obtuvo 43 retroalimentaciones. Una vez se dé respuesta a las 6 peticiones pendientes se aplicarán las encuestas respectivas.

Es importante mencionar que 38 peticionarios que radicaron solicitudes anónimas no informaron dirección de correo electrónico, por lo tanto, no fue posible aplicar la encuesta de satisfacción.

Gráfica No. 8 Encuestas aplicadas vs. encuestas respondidas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 8 Respuestas de la encuesta de satisfacción aplicada

Total de personas que respondieron la encuesta	43
¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?	
Si	15
No	28
¿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	31
No	8
Los he escuchado	4
¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?	
Si	24
No	19
Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue:	
Excelente	16
Bueno	20
Aceptable	7

Fuente: Tabla de resultados encuestas III trimestre Secretaria General

Los resultados de las encuestas evidenciaron que la mayoría de personas que respondieron no conocían la normatividad a través de la cual se reglamentó el sistema PQRSFD, pero si conocían los términos legales para responder las solicitudes.

Se revisaron las PQRSFD correspondientes a los 19 usuarios que respondieron negativamente a la pregunta ¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD? y se identificó que no hay fundamento en ello, ya que las respuestas emitidas cumplen con lo siguiente:

- Se atendieron durante los primeros 10 días hábiles, la mayoría entre el cuarto y el sexto día.
- En los casos necesarios se brindó la información solicitada, remitiendo además, enlaces y/o manuales como complemento de la respuesta para el trámite que el peticionario solicitó.
- En los casos en que la solicitud no podía ser atendida de manera satisfactoria, se informaron los tiempos legalmente establecidos, requisitos o normatividad por la cual se rige la Universidad para cada trámite o proceso.

De igual forma se evidenció que la gran mayoría de personas que respondieron la encuesta tienen una percepción positiva sobre los tiempos de atención a las PQRSFD recibidas.

I. 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 en su interacción con las diferentes dependencias de la Universidad. Durante la vigencia 2023, se recibieron y tramitaron 700 solicitudes, entre las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 514.

La mayoría de solicitudes que se tramitaron a través del sistema PQRSFD corresponden a información general y trámites internos que las dependencias tienen publicados en sus minisitios web. Teniendo en cuenta lo anterior, en el ítem IV. *Recomendaciones* del presente informe, la Secretaría General se referirá al respecto.

Se evidencia que todos los tipos de usuarios (egresados, docentes, funcionarios, particulares y estudiantes) hacen uso del sistema. Para la vigencia 2023 los estudiantes radicaron el mayor número de solicitudes con 300 comunicaciones relacionadas en general con certificados académicos, sábanas de notas, solicitudes de ajuste o corrección de información personal y académica, entre otros; seguidos de usuarios particulares con 201 que recurrieron al sistema para obtener información

sobre procesos y fechas de matrículas, verificación o validación académica, requisitos de admisión, oferta de programas, entre otros.

Se observa que en la vigencia 2023 se recibieron 74 comunicaciones anónimas, que en la mayoría correspondieron a solicitudes de información general y académica, sin embargo, debido a que no registran datos de contacto no es posible dar respuesta directa, por lo tanto, la respuesta es cargada en el sistema documental para consulta del peticionario.

Se evidencia que los medios digitales como la página web y el correo electrónico siguen siendo los más utilizados por los usuarios del sistema, muestra de ello es que a través de la página web se radicaron 561 solicitudes y mediante el correo electrónico 128, durante la vigencia 2023.

Se confirma que la Subdirección de Admisiones y Registro disminuyó en 35,8% la respuesta a solicitudes a través del sistema de PQRSFD, con respecto a la vigencia 2022; se verificó que pasó de atender 273 solicitudes en 2022 a 175 en 2023, lo que permite concluir que ha mejorado la comunicación de la dependencia con los usuarios.

Se resalta que desde la vigencia 2022 las comunicaciones tramitadas a través del Sistema PQRSFD han venido disminuyendo con respecto a las vigencias 2020 y 2021 en las cuales las cifras superaron las 1.000 comunicaciones. Para 2023 se atendieron en promedio 19,7% menos comunicaciones en comparación con 2022.

Las retroalimentaciones de las encuestas de satisfacción son bajas en comparación con las encuestas que se aplican, sin embargo, esto puede deberse a que en general las respuestas emitidas son satisfactorias y por ello el usuario no considera necesario realizar una retroalimentación; lo anterior se puede concluir dado que la mayoría de retroalimentaciones corresponden a usuarios a quienes por incumplimiento de la normatividad, tiempos o requisitos no se les puede dar una respuesta positiva, por lo que manifiestan su inconformidad o descontento a través de la encuesta.

II. CONCLUSIONES

1. El sistema de PQRSFD tramitó 700 comunicaciones en la vigencia 2023, de las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 514, seguido de solicitudes de información con 74 comunicaciones, 41 quejas, 41 reclamos y en menor proporción se recibieron 15 felicitaciones, 10 propuestas, 3 denuncias y 2 sugerencias.
2. En los últimos años, los medios digitales continúan siendo los más utilizados en el sistema de PQRSFD, para la vigencia 2023 el formulario que se encuentra en la página web de la universidad y en los diferentes minisitios fue utilizado por la mayoría de usuarios, seguido del correo electrónico; por lo cual, a través de estos

medios se radicó el 98,43% del total de comunicaciones. En cuanto a los medios no digitales tales como: el buzón, la atención personal y telefónica y las radicaciones escritas; su uso ha venido disminuyendo notablemente, por lo que fueron utilizados para radicar únicamente el 1,57% de comunicaciones.

3. Los estudiantes radicaron el mayor número de solicitudes que representaron el 42,86% del total, los particulares el 28,71%, los usuarios anónimos el 10,57% y en menor medida los funcionarios el 7,14%, los egresados el 7% y por último los docentes el 3,71%.
4. Las dependencias que atendieron el mayor número de PQRSD en la vigencia 2023 fueron Subdirección de Admisiones y Registro, Centro de Lenguas, Subdirección de Bienestar Universitario y Subdirección de Personal, sus respuestas correspondieron al 60,15% del total, mientras que el 39,85% de comunicaciones restantes fueron respondidas por 58 dependencias.
5. En la vigencia 2023 se tramitaron 700 comunicaciones, se dio respuesta oportuna a 675, 13 se encuentran en tiempos oportunos para dar respuesta y 12 fueron respondidas por fuera de los términos. La Universidad dio respuesta en un promedio de 6 días hábiles, lo que se considera positivo teniendo presente que el plazo máximo para dar respuesta a las peticiones es de 15 días, para la entrega de documentos y de información son 10 días y para las consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo 30 días.
6. Se continúa haciendo uso del aplicativo de Gestión Documental – Orfeo, mediante el cual se elaboran y cargan las respuestas y anexos, así mismo, el usuario puede consultarla ingresando con el código que el sistema le asigna e informa; adicionalmente la dependencia competente envía la respuesta a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario.
7. Se resalta que las diferentes gestiones realizadas por la Secretaria General en el segundo semestre de 2023, para socializar información referente al Sistema PQRSD han contribuido para que las dependencias conozcan a fondo el procedimiento y la importancia de dar cumplimiento al mismo, y apliquen las sugerencias y recomendaciones; lo anterior, ha generado una disminución en los tiempos de respuesta y la reducción de respuestas fuera de tiempo, en comparación con los primeros trimestres de la vigencia, lo que contribuye para mejorar la experiencia de los usuarios del sistema.

IV. RECOMENDACIONES

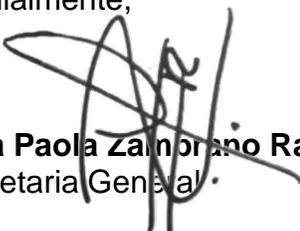
Con el objetivo de continuar avanzando en la mejora del sistema PQRSD, la Secretaría General comparte las siguientes recomendaciones:

1. Incluir a la Secretaria General en las inducciones y reinducciones que realiza la Subdirección de Personal, con el fin de socializar el sistema PQRSFD de manera directa con los funcionarios de la Universidad.
2. Incluir a la Secretaria General en las bienvenidas a estudiantes que organiza la Subdirección de Bienestar Universitario, con el fin de socializar el sistema PQRSFD de manera directa con los estudiantes nuevos y hacer énfasis en los asuntos que deben tramitarse a través del sistema y los asuntos que deben tramitarse directamente en las dependencias académicas.
3. Se invita a los funcionarios nuevos y antiguos que no tengan claro el trámite de atención del sistema PQRSFD a ingresar y revisar el material de apoyo que se encuentra en el minisitio web de la Secretaría General <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/2017/02/01/procedimiento-pqrsfd/> y la información que frecuentemente se difunde a través de notas comunicantes, para mayor conocimiento del sistema, evitar reprocesos y vencimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSFD.
4. Propender por una comunicación efectiva y directa entre dependencias cuando se requiera elaborar respuesta conjunta o dar traslado a una petición, optimizando así el tiempo de atención de las comunicaciones.
5. Informar al usuario antes del vencimiento, en caso de que una dependencia no pueda responder en los tiempos establecidos, indicándole la razón de la demora y el tiempo en que dará respuesta a la solicitud, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente indicado.
6. Recordarle a las dependencias que: **1)** Todas las respuestas deben ser formales y realizadas a través del aplicativo Orfeo, **2)** La respuesta debe atender de fondo la petición y **3)** Siempre deben enviar copia de la respuesta remitida a los usuarios, a la dirección de correo quejasyreclamos@pedagogica.edu.co con el fin de que la Secretaría General de cumplimiento a su función de seguimiento y control de las PQRSFD.
7. Revisar la información y documentación que se encuentra publicada en los minisitios web, con el fin de brindar información relevante y actualizada a 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 y actualizaciones para evitar confusiones y reprocesos.

8. Publicar en los minisitios web de cada dependencia los trámites o servicios con su respectivo procedimiento, funcionario a cargo, número telefónico con extensión y dirección de correo electrónico de contacto, para agilizar el trámite y facilitar la comunicación del usuario con la dependencia.

9. Revisar que los canales de atención dispuestos por las dependencias sean eficientes, con el fin de garantizar que los usuarios tengan a su disposición la información necesaria para realizar los trámites, aclarar las inquietudes y obtener respuesta oportuna; de esta forma el usuario no tendría que recurrir a la radicación de una petición, queja o reclamo por falta de atención a una solicitud realizada directamente en la dependencia.

Cordialmente,


Gina Paola Zambrano Ramírez
Secretaria General

Elaboró: Cindy Gineth Ortiz
Revisó: Diana Maritza Cortés

31 de enero de 2024

Sistema

de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

felicitaciones
y denuncias

