

SECRETARÍA  
GENERAL



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL  
*Educadora de educadores*



INFORME CUARTO TRIMESTRE

# Sistema

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





El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, **felicitaciones** y denuncias, esta orientado por unos lineamientos, plazos y procedimientos internos con el fin de lograr una comunicación fluida y eficaz entre la UNIVERSIDAD y sus usuarios, garantizándoles el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición.



Mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el Gobierno Nacional reguló el Derecho Fundamental de Petición, sustituyendo un título en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentación que implementó la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD en la Universidad pedagógica Nacional a través de la Resolución 1515 del 9 de noviembre 2017, 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 cuarto informe para la vigencia 2023, comprendido entre el 1º de octubre 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

# FORSEFD

**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 pasando 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

<b>I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.....</b>	<b>8</b>
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.....	19
<b>I. ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
<b>II. CONCLUSIONES.....</b>	<b>22</b>
<b>IV. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>23</b>

## 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 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 durante el IV trimestre de 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

Item	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre	Porcentaje
Peticiones	31	39	33	103	69,13%
Información	8	10	1	19	12,75%
Reclamos	3	11	3	17	11,41%
Quejas	3	3	0	6	4,03%
Felicitaciones	1	0	1	2	1,34%
Denuncias	0	1	0	1	0,67%
Propuesta	0	0	1	1	0,67%
Sugerencias	0	0	0	0	0,00%
<b>Total Mes</b>	<b>46</b>	<b>64</b>	<b>39</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

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](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co), **3)** La ventanilla de radicación de documentos de la Universidad y **4)** Los 13 buzones ubicados en las diferentes instalaciones.

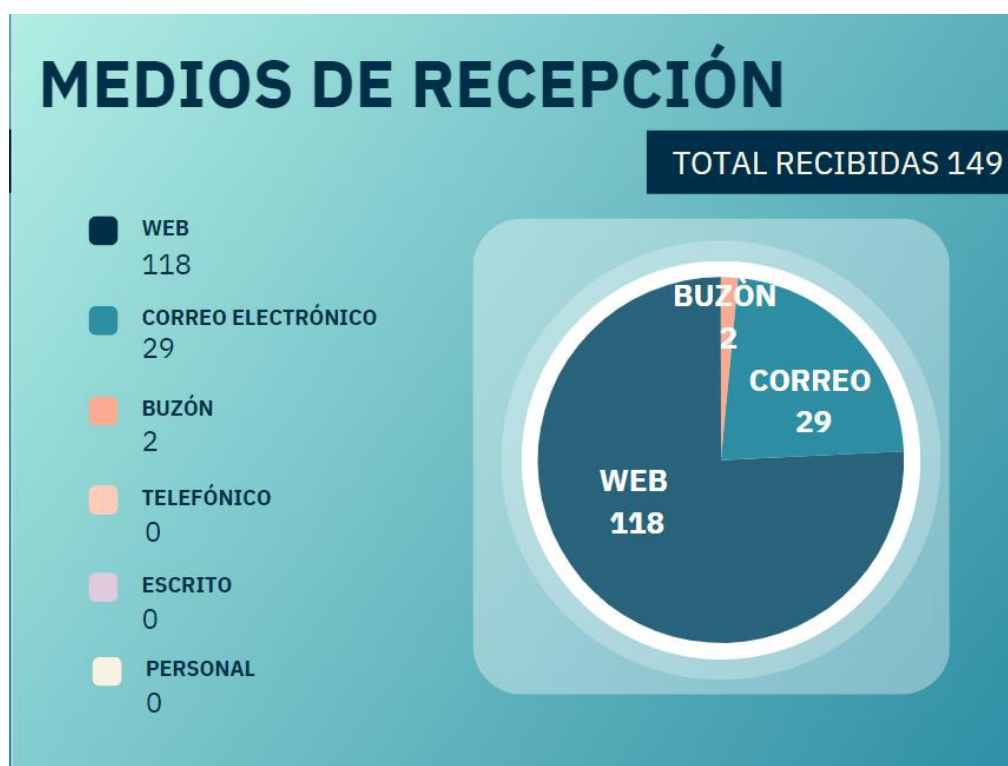
## 2. Medio de recepción de las comunicaciones

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](mailto: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.

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRsFD

Medio utilizado	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre	Porcentaje
Formulario Web	37	48	33	118	79,19%
Correo electrónico	8	15	6	29	19,46%
Buzón	1	1	0	2	1,34%
Teléfono	0	0	0	0	0,00%
Escrito	0	0	0	0	0,00%
Personal	0	0	0	0	0,00%
<b>Total Mes</b>	<b>46</b>	<b>64</b>	<b>39</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

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 79,19% de las comunicaciones, mientras que por medio de la dirección de correo electrónico se recibió el 19,46% de las solicitudes allegadas durante el cuarto trimestre de 2023.

De igual forma, se concluye que los medios escrito, telefónico y personal no fueron utilizados en el cuarto trimestre.

### 3. Remitentes de PQRsFD

Se entiende por remitentes de PQRsFD, aquellas personas que a través del Sistema presentan sus solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora o felicitaciones en relación con los procesos de la Institución con el fin de obtener respuesta y solución.

La gráfica No. 3 ilustra el número de remitentes que interpusieron sus comunicaciones durante el cuarto trimestre de 2023, en la cual se puede observar que los estudiantes radicaron la mayoría de comunicaciones con 53 que representan el 35,57%, seguido de los usuarios particulares con 30 solicitudes que representan el 20,13% y usuarios anónimos quienes radicaron 20 solicitudes que representan el 13,42%.

Para este último trimestre, los egresados fueron quienes menos interpusieron peticiones a través del sistema, con 13 comunicaciones que corresponden al 8.72% frente al total de las peticiones recibidas.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Usuario / Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre	Porcentaje
Estudiantes	10	26	17	53	35,57%
Particulares	14	12	4	30	20,13%
Anónimos	7	9	4	20	13,42%
Docentes	5	7	5	17	11,41%
Funcionarios	4	6	6	16	10,74%
Egresados	6	4	3	13	8,72%
<b>Total Mes</b>	<b>46</b>	<b>64</b>	<b>39</b>	<b>149</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 cuarto 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

ACADÉMICO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Solicitud de información general sobre la oferta académica y/o proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases	4	13	8	25
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	2	4	4	10
Solicitud expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios	4	4	2	10
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	3	1	4	8
Queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase, demora en atención de solicitudes, prestación de un servicio, entre otros	0	4	1	5
Verificación o validación académica	1	2	1	4
Solicitud de inscripción y/o matrícula	0	3	0	3
Reporte de inconvenientes con correo, cargue de notas, visualización en sistema de matrícula, entre otros	3	0	0	3
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	1	0	1	2
Solicitud de aplazamiento o cancelación de curso o materia	1	1	0	2
Reporte o quejas por conductas inadecuadas de estudiante	1	1	0	2
Solicitud de devolución de dinero	0	0	1	1
Solicitudes de información o acceso a examen de clasificación o prueba de ingreso	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>76</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 5 Motivos administrativos para interponer PQRSFD

ADMINISTRATIVO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Solicitud de trámites o procesos administrativos	2	9	6	17
Solicitud de información sobre trámites o procesos administrativos	11	5	0	16
Queja contra docente o funcionario	3	3	1	7
Reporte o queja por demoras, errores o inconformidad en servicios y/o trámites administrativos	0	5	2	7
Solicitud expedición certificación laboral, financiera, pensional o cetil	1	1	1	3
Solicitud o reclamo por arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos o planta física	2	2	2	6
Felicitaciones a un equipo o funcionario administrativo	1	0	1	2
Solicitud de información sobre violencia de género, sexual o amenazas personales	1	1	0	2
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	3	0	0	3
Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones	0	0	1	1
Solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas	1	1	0	2
Entrega hoja de vida para vacantes o portafolio de servicios de empresas.	0	0	1	1
Información sobre beneficios y/o descuentos para funcionarios o beneficiarios	1	0	0	1
Solicitud o reclamo por aseo, limpieza o estado de espacio.	0	2	1	3
Reporte de inconvenientes con correos, aplicativos, páginas web y sistemas de la Universidad	0	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>73</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 competente	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Información	Propuesta	Total	%
Subdirección de Admisiones y Registro	28	0	1	0	0	0	6	0	35	23,49%
Subdirección de Bienestar Universitario	6	2	2	0	0	1	0	0	11	7,38%
Secretaría General *	7	0	3	0	0	0	1	0	11	7,38%
Subdirección de Servicios Generales	4	1	3	0	0	0	1	0	9	6,04%
Subdirección de Personal	6	0	2	0	0	0	1	0	9	6,04%
Subdirección de Gestión de Sistemas de Información	7	0	0	0	0	0	2	0	9	6,04%
Instituto Pedagógico Nacional	4	2	0	0	0	0	0	0	6	4,03%
Centro de Egresados	5	0	0	0	0	0	0	0	5	3,36%
Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura	2	0	1	0	1	0	0	1	5	3,36%
Centro de Lenguas	3	0	1	0	0	0	1	0	5	3,36%
Subdirección de Asesorías y Extensión	2	0	1	0	0	0	0	0	3	2,01%
Licenciatura en Artes Visuales	1	0	0	0	0	0	2	0	3	2,01%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	1	0	0	0	0	0	0	3	2,01%
Grupo de Contratación	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1,34%
Subdirección Financiera	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1,34%
Subdirección de Gestión de Proyectos	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1,34%
Licenciatura de Deporte	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1,34%
Licenciatura en Educación Comunitaria	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1,34%
Licenciatura en Música	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1,34%
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1,34%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1,34%
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Departamento de Posgrados	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Programa en Pedagogía	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Departamento de Ciencias Sociales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Departamento de Educación Musical	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Departamento de Matemáticas	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Facultad de Bellas Artes	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,67%
Facultad de Educación	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,67%
Licenciatura en Artes Escénicas	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Licenciatura en Ciencias Sociales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Licenciatura en Educación Especial	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1,34%
Licenciatura en Educación Infantil	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,67%
Licenciatura en Filosofía	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Licenciatura en Lenguas Extranjeras	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,67%
Maestría en Educación	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Rectoría	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
Vicerrectoría Académica	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,67%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la tabla 6 se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro fue la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes, recibiendo 35 que representan el 23,49% del total de 149 comunicaciones recibidas, concernientes a solicitudes de información general sobre la oferta académica, proceso de matrícula, certificados de estudio, verificación académica, entre otros.

La subdirección de Bienestar Universitario fue la segunda dependencia con mayor número de comunicaciones, atendiendo 11 solicitudes que representan el 7,38%, relacionadas con temas de convivencia y solicitudes de información sobre beneficios para estudiantes.

El tercer lugar, lo ocupó la Subdirección de Servicios Generales con un total de 10 solicitudes que representan el 6,71% del total de solicitudes radicadas a través del Sistema PQRsFD. Los temas que atendió se relacionan con solicitudes de orden y aseo de las instalaciones, cortes de servicios públicos, estado físico de las instalaciones ubicadas fuera de la ciudad, entre otros.

\* Nueve (9) de las once (11) comunicaciones tramitadas por la Secretaría General corresponden a solicitudes allegadas al sistema PQRsFD así: 2 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 7 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.

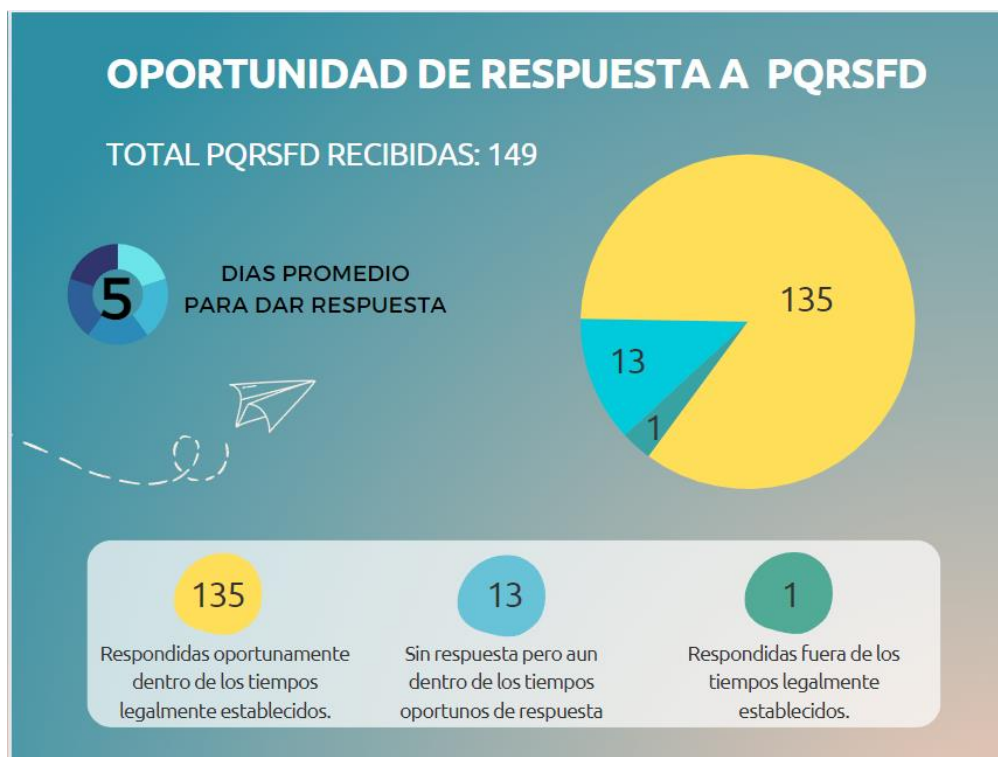
## 6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

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	149
Total de PQRSFD respondidas oportunamente dentro de los tiempos legalmente establecidos	135
Total de PQRSFD sin respuesta pero aun dentro de los tiempos oportunos de respuesta	13
Total de PQRSFD respondidas fuera de los tiempos legalmente establecidos.	1
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	5
PQRSFD INTERPUESTA POR FALTA DE RESPUESTA A UNA ANTERIOR	5

En el transcurso del cuarto trimestre se presentó demora en la emisión de respuesta a (1) PQRSFD así: la Licenciatura de artes visuales tardó 12 días para dar respuesta a una solicitud de información, la cual debía ser atendida máximo a los 10 días de su radicación

## 7. Solicitudes por falta de atención

En el cuarto trimestre se recibieron 5 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 PQRSFD. Las dependencias y asuntos que dieron origen a estas solicitudes son:

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.

- 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 202305100084071 en el cual se evidencia que el mismo 6 de diciembre se remitió por correo electrónico el respectivo certificado.
- 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 indica 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 solicito 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.
- Subdirección de Admisiones y Registro: 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.

## 8. Encuesta de satisfacción

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023, se tramitaron 149 solicitudes, se remitieron 116 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación; de las cuales, a la fecha se han obtenido 8 retroalimentaciones. Una vez se dé respuesta a las 13 peticiones pendientes se aplicarán las encuestas respectivas.

Es importante mencionar que 20 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
<b>¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?</b>	
Si	15
No	28
<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	31
No	8
Los he escuchado	4
<b>¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?</b>	
Si	24
No	19
<b>Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue:</b>	
Excelente	16
Buena	20
Aceptable	7

Fuente: Tabla de resultados encuestas III trimestre Secretaria General

Los resultados de las encuestas arrojan que 6 de las 8 personas que respondieron conocen la normatividad a través de la cual se reglamentó el sistema PQRSFD, así como los términos legales para responder las solicitudes.

Se revisaron las PQRSFD correspondientes a los 2 usuarios que respondieron negativamente a la pregunta ¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD? y se identificó que las respuestas emitidas cumplen con lo siguiente:

1. Se atendieron entre 6 y 10 días hábiles.
2. En los dos casos se dio una amplia explicación con información de los trámites internos, averiguaciones y conclusiones de acuerdo con las solicitudes, evidenciando así una respuesta clara y de fondo frente a cada petición.

Se evidenció que para este último trimestre los petitionarios tienen una percepción positiva sobre los tiempos de atención a las PQRSFD recibidas.

## I. ANÁLISIS 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 2023, se recibieron y tramitaron 149 solicitudes, entre las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 103.

Se evidencia que se continúan tramitando a través del sistema muchas solicitudes de información general y trámites internos que las dependencias tienen establecidos en sus minisitios web; si los usuarios realizaran los trámites atendiendo las indicaciones o acudiendo a la información que reposa en las páginas oficiales de la Universidad, obtendrían respuesta de forma oportuna por cuanto el contacto sería directo con la dependencia competente.

Para el presente trimestre, el mayor número de solicitudes fueron radicadas por los estudiantes, en segundo lugar, los usuarios particulares y en tercer lugar los usuarios anónimos.

En el cuarto trimestre de la vigencia 2023, se evidencia un constante aumento en la radicación de comunicaciones anónimas, recibéndose para este periodo un total de 20 PQRSFD con esta modalidad. Se logra constatar que, dentro de este tipo de radicación, han disminuido las solicitudes de información general y académica y han aumentado las quejas y reclamos, relacionadas con asuntos administrativos y de convivencia. Por la naturaleza de PQRSFD anónima, los usuarios no relacionan datos de contacto, dificultando la remisión de una respuesta directa a una dirección

de correo electrónico; sin embargo, la respuesta se encuentra disponible para su consulta en el sistema de gestión documental Orfeo y en el aplicativo del sistema de PQRSFD, con el número de consulta que arroja el sistema, dispuesto para dicho fin.

Por otro lado, se resalta que el Centro de Lenguas disminuyó en 76% el número de solicitudes tramitadas con respecto al mismo trimestre de la vigencia 2022. Se verificó que pasó de atender 21 solicitudes en 2022 a 5 en 2023, lo que se percibe como una mejora en la comunicación, optimización y buen manejo del minisitio web.

Se evidenció una disminución del 19,4% en el número de comunicaciones allegadas a través del Sistema PQRSFD, en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, en el IV trimestre de la vigencia 2023 se recibieron 149 comunicaciones, mientras que en el mismo periodo del año 2022 se registraron 185. Dicha disminución se obtiene, gracias a las actividades de socialización directa con las dependencias con mayor número de radicaciones, llevadas a cabo por la Secretaría General en la vigencia 2023, así como, las jornadas de pausa activa formativa que adelantó la SGR con las dependencias que se encuentran en las instalaciones de la calle 79 a través del juego KAHOOT. Esto permite evidenciar una mayor apropiación de la información respecto al sistema PQRSFD por las dependencias de la Universidad y continuar con la programación de nuevas jornadas.

Se obtuvo 8 retroalimentaciones de las 116 encuestas aplicadas a los usuarios, evidenciándose que, en la mayoría, se cuenta con el conocimiento respecto a la normatividad y términos establecidos para la radicación de PQRSFD, así como satisfacción frente a los tiempos y las respuestas brindadas.

## II. CONCLUSIONES

1. El medio más utilizado en el IV trimestre de 2023 para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, fue el formulario que se encuentra en la página web de la universidad y en los diferentes minisitios, en el que se recibieron 118 comunicaciones que representan el 79,19% del total del trimestre, el cual les permite a los usuarios remitir comunicaciones dirigidas a las diferentes dependencias de la universidad de forma ágil, segura y oportuna.
2. En el presente trimestre no se recibió ninguna solicitud personal, escrita ni telefónica, y a través del buzón se recibieron solo dos peticiones; por lo que se evidencia que la página web y la dirección de correo electrónico continúan siendo los medios más utilizados por los usuarios.
3. El tiempo de respuesta continúa siendo positivo para la vigencia 2023 con un promedio de 5 días hábiles para el IV trimestre.
4. Las respuestas a las PQRSFD se tramitan a través del aplicativo de Gestión Documental – Orfeo, en el cual el usuario la puede consultar 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.

5. Se evidencia que las socializaciones del Sistema PQRSFD realizadas desde la Secretaria General han contribuido para que las dependencias conozcan más sobre el procedimiento y apliquen sugerencias y recomendaciones, lo que ha generado una disminución en tiempos de respuesta y ha mejora la percepción del usuario.

#### IV. RECOMENDACIONES

Por parte de la Secretaría General y con el fin de continuar con la óptima atención de las comunicaciones que se reciben a través del sistema PQRSFD, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Se invita a los funcionarios a ingresar y revisar la documentación y el material de apoyo que se encuentra en el minisitio web de la Secretaria General <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/procedimiento-pqrsfd/> y la información que frecuentemente se difunde a través de notas comunicantes, para obtener mayor conocimiento del sistema, evitar reprocesos y vencimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSFD.
2. Mantener una comunicación efectiva y directa entre dependencias cuando se requiera elaborar respuesta conjunta a una petición, teniendo en cuenta que ésta la suscribirá la dependencia que mayor número de ítems deba atender y la otra dependencia deberá enviar el insumo para completar los puntos que sean de su competencia.
3. 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.
4. Recordar que todas las respuestas deben ser formales y realizadas a través del aplicativo Orfeo. Es indispensable que las dependencias remitan copia de la respuesta enviada a los usuarios a la dirección de correo [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) con el fin de verificar la fecha de envío y que la dirección de correo del usuario sea correcta.
5. Es importante que todas las dependencias académicas y administrativas revisen la pertinencia y actualización de la información y documentación que se encuentra en los minisitios web, 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 y actualizaciones para evitar confusiones y reprocesos.

6. Es fundamental que en los minisitios web de cada dependencia se indique el trámite o servicio, funcionario a cargo, número telefónico con extensión y dirección de correo de contacto, para agilizar y facilitar la comunicación del usuario con la dependencia.
7. Revisar que los canales de atención dispuestos por las dependencias sean eficientes, para que los usuarios obtengan la información y aclaren sus inquietudes y no sea necesario recurrir a la radicación de una PQRSFD.
8. A la Subdirección de Admisiones y Registro se le recomienda verificar si la información publicada sobre trámites de solicitud de certificados y admisiones, es visible y de fácil acceso y comprensión para los usuarios, ya que estos son los principales asuntos que motivan la radicación de PQRSFD; con lo cual se espera, continuar trabajando en la disminución de las inquietudes y solicitudes que se tramitan a través del sistema de PQRSFD, pero que hacen parte de los trámites y servicios propios de 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

