



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL

*Educadora de educadores.*

Secretaría General  
Informe  
Primer Trimestre 2024



Sistema

**PQRSFD**

Peticiones - Quejas - Reclamos  
Sugerencias - Felicitaciones - 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 primer informe de la vigencia 2024, comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2024. 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 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 .....	13
5.	Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD .....	15
6.	Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....	17
7.	Solicitudes por falta de atención .....	19
8.	Encuesta de satisfacción .....	20
I.	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	22
II.	CONCLUSIONES .....	23
IV.	RECOMENDACIONES .....	25



## 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 el Gobierno Nacional e implementada en 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 I trimestre de 2024 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	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre	Porcentaje
Peticiones	43	28	25	96	51,06%
Quejas	1	5	5	11	5,85%
Reclamos	2	4	10	16	8,51%
Sugerencias	0	0	0	0	0,00%
Felicitaciones	0	0	1	1	0,53%
Denuncias	1	0	0	1	0,53%
Información	21	26	10	57	30,32%
Propuesta	2	0	4	6	3,19%
<b>Total mes</b>	<b>70</b>	<b>63</b>	<b>55</b>	<b>188</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.



En la gráfica 1 y en la tabla 1 se puede observar que del total de 188 comunicaciones radicadas a través del Sistema de PQRSFD, el 51,06% correspondió a peticiones, el 30,32% a solicitudes de información, y en menor proporción el 8,51% a reclamos, el 5,85% a quejas y el 3,19% a propuestas.

## 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.
- ❖ Escrito: ventanilla de correspondencia instalaciones UPN Calle 72
- ❖ 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	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre	Porcentaje
Formulario web	54	49	42	145	77,13%
Correo electrónico	15	14	13	42	22,34%
Teléfono	1	0	0	1	0,53%
Escrito	0	0	0	0	0,00%
Personal	0	0	0	0	0,00%
Buzón	0	0	0	0	0,00%
<b>Total mes</b>	<b>70</b>	<b>63</b>	<b>55</b>	<b>188</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica 2 y en la tabla 2 se puede evidenciar que el Sistema de PQRSFD recibió el mayor número de radicaciones a través del formulario que se encuentra en la página web, que conforman el 77,13% de las comunicaciones, por medio de la dirección de correo electrónico se recibió el 22,34% y a través del teléfono se recibió una comunicación que corresponde al 0,53% de las solicitudes allegadas durante el primer trimestre de 2024.

De igual forma, se concluye que los medios escrito, buzón y personal no fueron utilizados en el primer 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. Para el presente informe los remitentes se clasificaron como estudiantes, docentes, egresados, servidores públicos, particulares y usuarios anónimos.



Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Tipo de usuario	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre	Porcentaje
Estudiantes	36	23	21	80	42,55
Particulares	24	16	20	60	31,91
Anónimos	2	10	6	18	9,57
Docentes	3	8	1	12	6,38
Sevidores Públicos	1	3	5	9	4,79
Egresados	4	3	2	9	4,79
<b>Total Mes</b>	<b>70</b>	<b>63</b>	<b>55</b>	<b>188</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

La gráfica 3 y la tabla 3 ilustran el número de remitentes que interpusieron sus comunicaciones durante el primer trimestre de 2024, en las cuales se puede observar que los estudiantes radicaron la mayoría de comunicaciones con 80 que representan el 42,55%, seguido de los usuarios particulares con 60 solicitudes que representan el 31,91%, los usuarios anónimos radicaron 18 solicitudes que representan el 9,57% y los docentes radicaron 12 solicitudes que representan el 6.38%.

Para este trimestre, los egresados y los servidores públicos interpusieron menos peticiones a través del sistema, con 9 comunicaciones cada uno que corresponden al 4.79% del total de las comunicaciones recibidas.

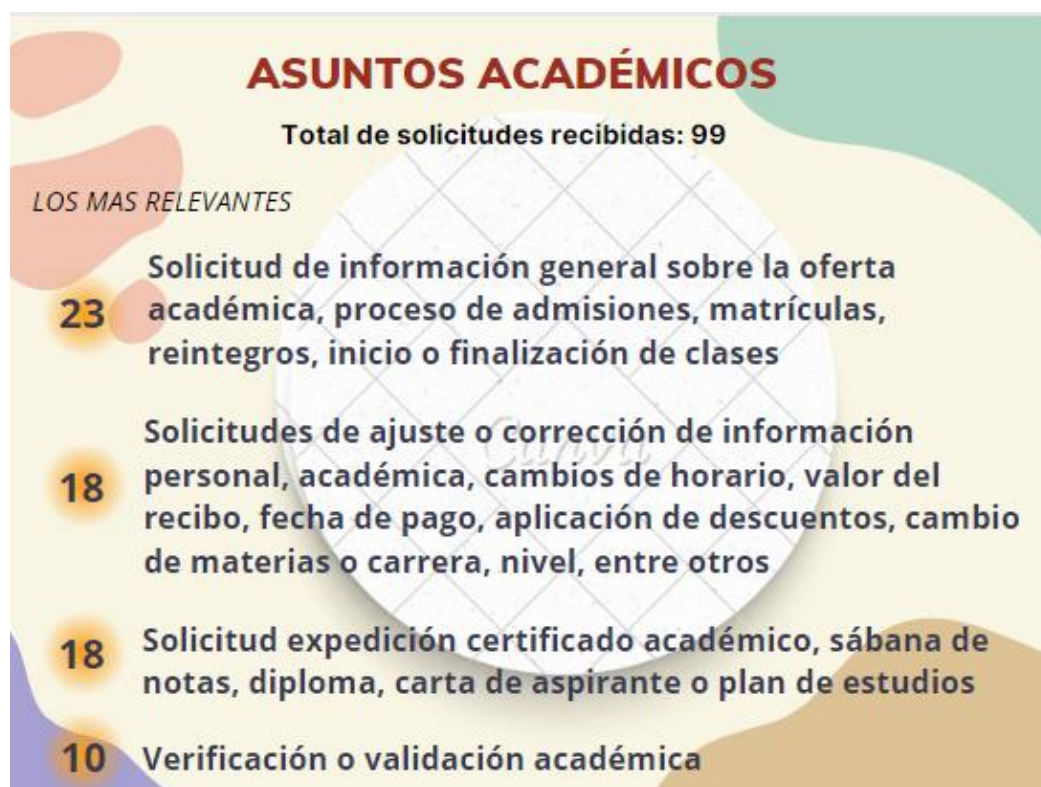


#### 4. Motivos para interponer PQRSFD

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 4 y 5 muestran las PQRSFD más relevantes, clasificadas como asuntos académicos y administrativos. Y en las tablas 4 y 5 se puede observar el consolidado de motivos académicos y administrativos del primer trimestre de 2024.

Gráfica No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

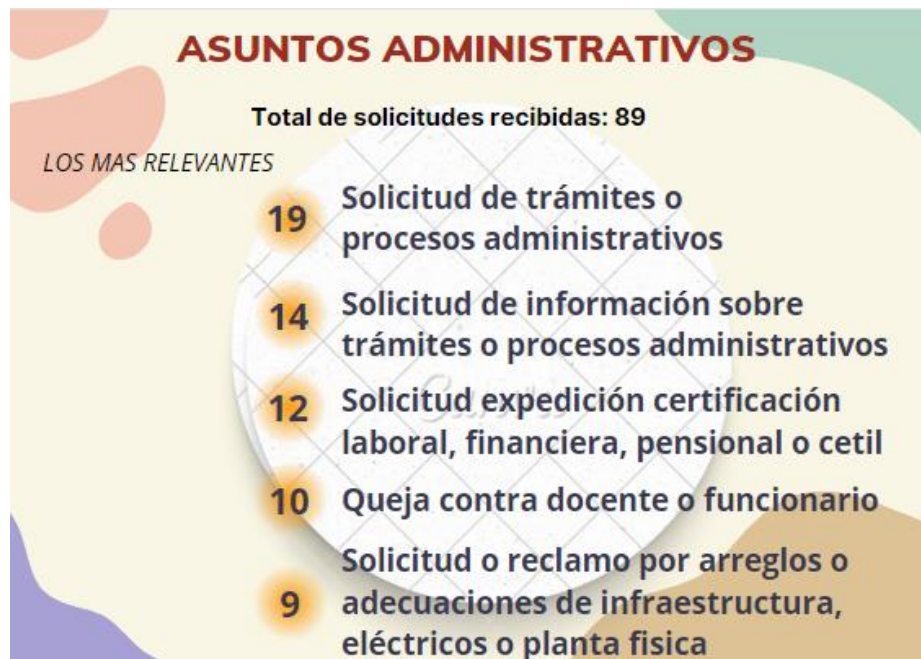


Tabla No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD

ACADÉMICO	Enero	Febrero	Marzo	Total
Solicitud de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases	7	11	5	23
Solicitudes de ajuste o corrección de información personal, académica, cambios de horario, valor del recibo, fecha de pago, aplicación de descuentos, cambio de materias o carrera, nivel, entre otros	10	4	4	18
Solicitud expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios	7	9	2	18
Verificación o validación académica	3	0	7	10
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	5	1	2	8
Reporte de inconvenientes con correo, cargue de notas, visualización en sistema de matrícula, entre otros	4	1	2	7
Solicitud de inscripción y/o matrícula	5	0	0	5
Solicitud de aplazamiento o cancelación de curso o materia	2	0	1	3
Solicitudes de información o trámites referentes a servicios o procesos para personas en condición de discapacidad	1	0	1	2
Queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase, demora en atención de solicitudes, prestación de un servicio, entre otros	0	1	1	2
Solicitud de devolución total o parcial de dinero	0	1	0	1
Reporte o quejas por conductas inadecuadas de estudiante	0	0	1	1
Solicitudes de gestiones para mejorar el bienestar Universitario	0	1	0	1
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	0	0	0	0
Solicitudes de ampliación de fechas para entrega de trabajos, tesis de grado, pago de recibo, entre otros trámites académicos.	0	0	0	0
Solicitud de información sobre el estado de matrícula de un estudiante en el sistema	0	0	0	0
Solicitud de espacios o reporte de inconsistencias con la asignación de estos.	0	0	0	0
Solicitudes de información o acceso a examen de clasificación o prueba de ingreso	0	0	0	0
Solicitudes de información o autorización para investigaciones externas	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>99</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	Enero	Febrero	Marzo	Total
Solicitud de trámites o procesos administrativos	6	8	5	19
Solicitud de información sobre trámites o procesos administrativos	2	9	3	14
Solicitud expedición certificación laboral, financiera, pensional o cecil	6	5	1	12
Queja contra docente o funcionario	1	5	4	10
Solicitud o reclamo por arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos o planta física	0	1	8	9
Reporte de inconvenientes con correos, aplicativos, páginas web y sistemas de la Universidad	6	1	0	7
Entrega hoja de vida para vacantes o portafolio de servicios de empresas.	0	0	4	4
Reporte o queja por demoras, errores o incomformidad en servicios y/o trámites administrativos	2	1	1	4
Solicitud de información o reporte sobre violencia de género, sexual o amenazas personales	1	1	1	3
Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones	2	0	0	2
Felicitaciones a un equipo o funcionario administrativo	0	0	1	1
Solicitud de préstamo de espacios físicos de la Universidad	0	0	1	1
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	0	1	0	1
Solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas	0	1	0	1
Solicitud de asesoría o concepto jurídico sobre temas académicos o administrativos	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>89</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, en la gráfica 6 se ilustran las dependencias que recibieron el mayor número de comunicaciones para su respectiva gestión y respuesta.







Facultad de Educación	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.53%
Licenciatura en Artes Visuales	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.53%
Licenciatura en Educación Física	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.53%
Licenciatura en Educación Infantil	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.53%
Maestría en Educación	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.53%
Departamento de Educación Musical	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.53%
<b>TOTALES</b>	<b>96</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>57</b>	<b>6</b>	<b>188</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 66 que representan el 35,11% del total de 188 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 14 solicitudes que representan el 7,45%, relacionadas con temas de convivencia y solicitudes de información sobre beneficios para estudiantes.

El tercer lugar, lo ocupó el Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física con un total de 12 solicitudes que representan el 6,38% del total de solicitudes radicadas a través del Sistema PQRSFD. Los temas que atendió se relacionan con solicitudes de arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos o planta física, arreglo de elementos audiovisuales, entre otros.

\* Las dos (2) comunicaciones tramitadas por la Secretaría General corresponden a solicitudes allegadas al sistema PQRSFD, en las que se solicitó a los usuarios 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 estatutaria 1755 de 2015, 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 12 de 2024 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 marzo de 2024, reanudando los términos el lunes 1 de abril de 2024, lo anterior considerando que, mediante Circular rectoral 002 de 2024 con asunto "Permiso Semana Santa 2024" el Rector concedió a los servidores



públicos los días 26 y 27 de marzo de 2024 como permiso remunerado. En consecuencia, con corte al 11 de abril de 2024 se encuentran 4 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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	Total
Total de PQRSFD recibidas	188
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo de respuesta	183
Total de PQRSFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta	3
Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo	2
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	7
PQRSFD INTERPUESTA POR FALTA DE RESPUESTA A UNA ANTERIOR	9



En el transcurso del primer trimestre se presentó demora en la emisión de respuesta a dos (2) PQRSFD así: la Subdirección de Admisiones y Registro tardó 17 días para dar respuesta a una petición general y la Rectoría tardó 16 días en dar respuesta a una petición general.

## 7. Solicitudes por falta de atención

En el primer trimestre se recibieron 9 comunicaciones indicando que se interponían 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, realizando 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:

1. Subdirección de Admisiones y Registro: cinco (5) solicitudes recibidas, dos (2) en enero, dos (2) en febrero y una (1) en marzo, por no dar respuesta mediante correo electrónico a los siguientes requerimientos:

Las solicitudes recibidas en enero requerían la expedición de una certificación académica y una certificación de contenidos programáticos. La dependencia emitió respuesta a los 10 y 13 días hábiles siguientes a la radicación respectivamente, remitiendo la información correspondiente, en la cual se evidenció que ya se había dado respuesta a las solicitudes iniciales, y no existiría fundamento para indicar que no se había dado respuesta a dichas solicitudes.

Las solicitudes recibidas en febrero y marzo requerían la expedición de una historia académica con calificaciones, una certificación académica con sábana de notas y una corrección de una certificación académica. La dependencia emitió respuesta a los 5, 6 y 4 días hábiles siguientes a la radicación respectivamente, en todos los casos remitiendo la certificación correspondiente y evidenciando que efectivamente hubo demora en la atención inicial, aclarando que en uno de los casos el documento requería el aval del director del Departamento lo que ocasionó la demora en la respuesta.

2. Subdirección de Personal: una (1) petición recibida en febrero, en donde la peticionaria indica que lleva varios años solicitando la certificación de tiempo laborado. La Subdirección de Personal emitió respuesta 8 días hábiles después de su radicación, entregando la respectiva certificación
3. Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura física: una (1) petición recibida en febrero, en donde la peticionaria indica que desde el 19 de septiembre de 2023 le informaron que en noviembre se atendería la solicitud de un arreglo de



infraestructura, sin que a esa fecha se hubiese realizado. La dependencia respondió esta comunicación a los 11 días después de recibido, presentando las situaciones que llevaron al incumplimiento de dicho acuerdo e informando que en el mes de junio se realizaría el arreglo.

En este caso, se le sugirió a la dependencia que apenas realizará el arreglo, le fuera informado a la peticionaria y al sistema de PQRSFD como seguimiento a esta solicitud.

4. Licenciatura en Educación Especial: una (1) petición recibida en marzo, la peticionaria indica que, en mayo, octubre y noviembre de 2023 envió correo solicitando la homologación de créditos académicos, sin obtener respuesta. La Licenciatura emitió respuesta 10 días hábiles después de su radicación informando la no aprobación de la solicitud y las causales de esta decisión. Adicionalmente, la dependencia remite las evidencias y soportes de cada atención que se le ha brindado a la peticionaria tanto por correo electrónico como por comunicaciones oficiales.
5. Subdirección de Bienestar Universitario: una (1) petición recibida en marzo, en la cual una estudiante indica que ha solicitado la actualización de información en una plataforma externa para recibir el pago por concepto del programa Generación E. La subdirección emitió respuesta completa y de fondo 4 días hábiles después de su radicación, informando que efectivamente se presentó error de comunicación entre las dependencias que intervienen en el proceso, lo que generó la falta de atención a la solicitud inicial.

## 8. Encuesta de satisfacción

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024, se tramitaron 188 solicitudes, se remitieron 167 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación; de las cuales, a la fecha se han obtenido 6 retroalimentaciones. Una vez se dé respuesta a las 3 peticiones pendientes se aplicarán las encuestas respectivas.

Es importante mencionar que 18 peticionarios que radicaron solicitudes anónimas no informaron dirección de correo electrónico, por lo tanto, no fue posible aplicar la encuesta de satisfacción.



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>6</b>
<b>¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?</b>	
Si sabia	2
No sabia	4
<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 sabia	4
No sabia	2
<b>¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?</b>	
Si	4
No	2
<b>Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue</b>	
Excelente	3
Bueno	3
Malo	0
<b>De 1 a 3 que calificación le daría al sistema PQRSFD en general ( 1 es malo, 2 es bueno y 3 excelente). Tenga en cuenta la facilidad y practicidad del sistema, la oportunidad de respuesta y el tiempo que este le optimiza a los usuarios.</b>	
Malo 1	0
Bueno 2	2
Excelente 3	4

Fuente: Tabla de resultados encuestas I trimestre Secretaría General



Los resultados de las encuestas arrojan que 4 de las 6 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 1 y 10 días hábiles.
2. En los dos casos se dio una explicación del proceso adelantando que conllevó a la radicación de la PQRSFD.

Se evidenció que en general, los peticionarios tienen una percepción positiva sobre el sistema, así como frente a los tiempos de atención a las PQRSFD recibidas.

## I. ANALISIS DE RESULTADOS

El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, se sigue consolidando 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 2024, se recibieron y tramitaron 188 solicitudes, entre las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 96.

Para el presente trimestre los estudiantes radicaron 80 PQRSFD que equivalen al 42,55% del total. Entre los asuntos más recurrentes que motivaron sus comunicaciones, se pueden resaltar los siguientes: inicio o finalización de clases, solicitudes de ajustes o corrección de información personal o académica, cambios de horario, valor del recibo, fecha de pago, aplicación de descuentos, cambio de materias o carrera, entre otros.

En el primer trimestre de la vigencia 2024, se recibieron 18 comunicaciones anónimas, se constató que entre éstas se incluyeron solicitudes de información general y académica, quejas y reclamos, relacionadas con asuntos administrativos, de convivencia y arreglos de infraestructura. 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 aplicativo del sistema de PQRSFD, para lo cual el peticionario debe conservar el número y código de radicado que arroja el sistema para tal fin.

La Subdirección de Admisiones y Registro dio respuesta a la mayoría de PQRSFD con 66 comunicaciones que representan el 35,11% del total del trimestre. Para la



presente vigencia aumentó en 24 el número de comunicaciones tramitadas, en comparación con la vigencia 2023 en la que respondió 42.

La Subdirección de Bienestar Universitario, aunque ocupa el segundo lugar en las dependencias que mayor número de solicitudes atendieron en el primer trimestre de 2024, cuenta con una reducción del 44% en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, pasando de atender 25 solicitudes en 2023 a 14 en 2024.

Por otro lado, se resalta que el Centro de Lenguas disminuyó en 87% el número de solicitudes tramitadas con respecto al mismo trimestre de la vigencia 2023. Evidenciando que pasó de atender 69 solicitudes en 2023 a 9 en 2024, producto de la implementación de un correo electrónico para la recepción de trámites de aplazamiento. Lo que se percibe como una mejora en la comunicación con los usuarios.

Se evidenció una disminución del 11,74% en el número de comunicaciones allegadas a través del Sistema PQRSFD en el primer trimestre de 2024, en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, en 2024 se recibieron 188 comunicaciones mientras que en 2023 se registraron 213.

Se observó que a través del sistema PQRSFD, los usuarios continúan radicando 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 una respuesta más rápida por cuanto el contacto sería directo con la dependencia competente.

## II. CONCLUSIONES

1. El medio más utilizado en el I trimestre de 2024 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 145 comunicaciones que representan el 77,13% del total de 188, el cual les permite a los usuarios remitir comunicaciones dirigidas a las diferentes dependencias de la Universidad de forma ágil, segura y oportuna, sin tener que desplazarse de su lugar de trabajo, residencia o estudio.
2. En el presente trimestre no se recibió ninguna solicitud por los siguientes medios habilitados: personal, escrito y buzones. Y se recibió solo una petición telefónica. Por lo anterior, se evidencia que estos medios continúan siendo los menos utilizados del sistema de PQRSFD.
3. En el primer trimestre de 2024 los estudiantes radicaron la mayoría de PQRSFD con un total de 80. Los servidores públicos y los egresados radicaron la menor cantidad con 9 comunicaciones cada uno.



4. Se evidencia un equitativo número de solicitudes tanto académicas como administrativas con una diferencia tan solo de 10 peticiones.

Para el caso de las solicitudes académicas, los requerimientos más recurrentes están relacionados con información general sobre la oferta académica, procesos de matrículas, inicio y finalización de clases, entre otros con 23 comunicaciones, seguido de solicitudes de ajustes o corrección de información y expedición de certificados, cada uno de estos motivos con 18 comunicaciones.

En el caso de las solicitudes administrativas, las más recurrentes se relacionan con solicitudes de trámites administrativos con 19 comunicaciones, información sobre trámites administrativos con 14 comunicaciones, seguido de expedición de certificados laborales, financieros o cecil con 12 y queja contra docentes o funcionarios con 10 comunicaciones.

5. Las dependencias que dieron respuesta a la mayoría de comunicaciones fueron la Subdirección de Admisiones y Registro (66), la Subdirección de Bienestar Universitario (14) y el Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física (12).
6. La Universidad dio respuesta a las PQRSFD en un promedio de 7 días hábiles, lo que se considera óptimo de acuerdo con los tiempos oportunos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.
7. En el primer trimestre de 2024 la Subdirección de Admisiones y Registro tardó 17 días para dar respuesta a una petición general y la Rectoría respondió en 16 días una petición general.
8. Se remitió la encuesta de satisfacción del Sistema PQRSFD a 166 usuarios que ya contaban con respuesta, de las cuales se obtuvieron 6 retroalimentaciones, en las que se pudo percibir una percepción positiva sobre el sistema y los tiempos de respuesta.
9. Las respuestas a las PQRSFD se tramitan a través del aplicativo de Gestión Documental, en el cual se puede hacer un efectivo seguimiento y consulta del trámite de cada solicitud. Además, el usuario puede consultar la respuesta 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.
10. Las socializaciones del Sistema PQRSFD realizadas por la Secretaría General durante la vigencia 2023, han contribuido para incrementar los conocimientos y para dar aplicación a las sugerencias y recomendaciones; lo que ha generado disminución en los tiempos de respuesta y a su vez se ve reflejado en una mejor percepción del usuario. Por lo expuesto, se continuarán realizando socializaciones en 2024 en otras instalaciones, además se incluirán a los estudiantes con el fin de reducir las solicitudes de trámites o información que ya





se encuentran establecidos por las unidades académicas o las dependencias administrativas, y se dará mayor información sobre las solicitudes anónimas.

#### IV. RECOMENDACIONES

Con el fin de contribuir a la mejora del sistema PQRSFD, la Secretaría General comparte las siguientes recomendaciones:

1. Se sugiere a la Subdirección de Admisiones y Registro revisar el procedimiento de atención y elaboración de certificaciones y verificaciones de título, e implementar las acciones de mejora necesarias, con el fin de disminuir las peticiones por falta de atención a solicitudes radicadas por otros canales diferentes al sistema PQRSFD.

También se le recomienda verificar si la información publicada sobre trámites de certificados, fechas de admisiones y verificación de título, es suficientemente visible, 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 esperaría la disminución de las inquietudes y solicitudes radicadas a través del sistema de PQRSFD, pero que hacen parte de los trámites y servicios propios de la dependencia.

2. Se invita a los funcionarios a 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/> así como la información que frecuentemente se difunde a través de notas comunicantes, y a participar en las socializaciones que se llevan a cabo en las diferentes instalaciones de la Universidad, con el fin de obtener mayor conocimiento del sistema, evitar reprocesos y vencimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSFD.
3. Mantener una comunicación efectiva, directa y ágil entre dependencias, cuando se requiera un trámite interno para atender requerimientos de otras dependencias y en el momento de 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.
4. Recordar la importancia de 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. Con el fin de evitar inconformidades por parte del usuario y procesos disciplinarios.



5. Tener en cuenta que todas las respuestas deben ser formales y realizadas a través del aplicativo de gestión documental. 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.
6. Continuar trabajando en la actualización de la información y documentación que se encuentra en los minisitios web, con el fin de brindar información veraz y relevante para los usuarios, en relación con los trámites y servicios a cargo de las unidades académicas y dependencias administrativas; asimismo, continuar utilizando los medios de comunicación institucional para informarle a la comunidad universitaria los cambios y actualizaciones para evitar confusiones y reprocesos.
7. Se reitera la necesidad de informar en los minisitios web de cada dependencia el trámite o servicio que se brinda, el funcionario a cargo de dicho trámite, número telefónico con extensión y dirección de correo de contacto, para agilizar y facilitar la comunicación del usuario con la dependencia.
8. En los correos electrónicos institucionales enviados tanto a usuarios internos como externos, se recomienda informar el número de teléfono y extensión del funcionario que remite el mensaje, con el fin de: facilitar la comunicación en caso de inquietudes, agilizar trámites, evitar reprocesos o interrumpir actividades al tener que recurrir a otras extensiones.
9. Revisar que los canales de atención dispuestos por las dependencias sean eficientes y acordes con las necesidades, para que los usuarios obtengan la información y aclaren sus inquietudes y no sea necesario recurrir a la radicación de una PQRSFD.

Cordialmente



**Gina Paola Zambrano Ramírez**  
Secretaria General

Elaboró: Cindy Gineth Ortiz-SGR  
Revisó: Diana Maritza Cortés-SGR

17 de abril de 2024

# Sistema

**PQRSFD**

