



**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL**

Educadora de educadores

Secretaría General
Informe
Segundo 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 segundo informe de la vigencia 2024, comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio 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 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

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.....	18
I. ANALISIS DE RESULTADOS	21
II. CONCLUSIONES.....	22
IV. RECOMENDACIONES	23



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

Dentro de las funciones 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, servidores públicos o personas particulares), y de esta forma contribuir a la mejora continua en la prestación de los servicios por parte de las dependencias académicas y administrativas.

La emisión de respuestas a las comunicaciones se realiza 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 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 el segundo 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	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre	Porcentaje
Peticiones	54	70	62	186	58,86%
Quejas	1	1	8	10	3,16%
Reclamos	10	9	4	23	7,28%
Sugerencias	0	0	1	1	0,32%
Felicitaciones	1	1	0	2	0,63%
Denuncias	3	2	0	5	1,58%
Información	42	20	22	84	26,58%
Propuesta	1	3	1	5	1,58%
Total mes	112	106	98	316	100%

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, 3) La ventanilla de radicación de documentos de la Universidad y 4) Los 13 buzones digitales ubicados en las diferentes instalaciones.



En la gráfica 1 y en la tabla 1 se puede observar que del total de 316 comunicaciones radicadas a través del Sistema de PQRSFD, el 58,86% correspondió a peticiones, el 26,58% a solicitudes de información, y el 7,28% a reclamos.

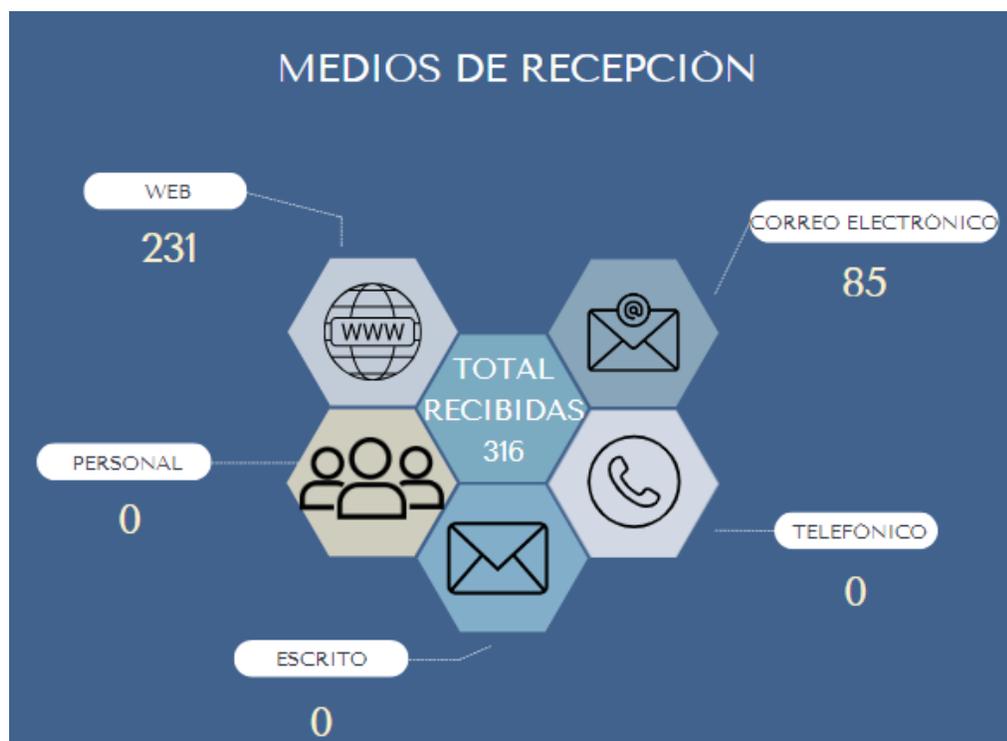
2. Medio de recepción de las comunicaciones

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.
- ❖ 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 digitales: ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad con acceso directo al formulario web mediante código QR.

La Secretaría General a través de notas comunicantes continúa informando 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	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre	Porcentaje
Formulario web / código QR	77	81	73	231	73,10%
Correo electrónico	35	25	25	85	26,90%
Teléfono	0	0	0	0	0,00%
Escrito	0	0	0	0	0,00%
Personal	0	0	0	0	0,00%
Total mes	112	106	98	316	100,00%

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 73,10% de las comunicaciones y por medio de la dirección de correo electrónico se recibió el restante 26,90% de las solicitudes allegadas durante el segundo trimestre de 2024, y los medios teléfono, escrito y personal no fueron utilizados.

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	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre	Porcentaje
Estudiantes	39	39	45	123	38,92
Particulares	43	32	27	102	32,28
Anónimos	11	11	13	35	11,08
Docentes	12	13	4	29	9,18
Egresados	7	6	3	16	5,06
Sevidores Públicos	0	5	6	11	3,48
Total Mes	112	106	98	316	100,00

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

La gráfica 3 y la tabla 3 ilustran el número de remitentes que interpusieron sus comunicaciones durante el segundo trimestre de 2024, en las cuales se puede observar que los estudiantes continúan radicando la mayoría de las comunicaciones con 123 que representan el 38,92%, seguido de los usuarios particulares con 102 solicitudes que representan el 32,28%, los usuarios anónimos radicaron 35 solicitudes que representan el 11,08% y los docentes radicaron 29 solicitudes que representan el 9.18%.

Los egresados y los servidores públicos interpusieron la menor cantidad de peticiones del trimestre, con 16 comunicaciones que corresponden al 5,06% y 11 comunicaciones que corresponden al 3,48% respectivamente.

4. Motivos para interponer PQRSFD

Son las razones que, de manera individual o colectiva, generan la necesidad en los usuarios de comunicarse, para resolver inquietudes, conocer información o poner en conocimiento situaciones que causan gratitud, satisfacción, descontento, inconformidad, protesta o recomendaciones referentes con el quehacer 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 los motivos académicos y administrativos del segundo 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	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitud de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases	24	16	17	57
Solicitud expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios	11	5	6	22
Solicitudes de trámites académicos específicos como; revisión de notas, alternativas de trabajos o actividades académicas, plazo para entrega de trabajos, revisión de trabajos, etc.	4	6	8	18
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	2	3	9	14
Queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase, demora en atención de solicitudes, prestación de un servicio, entre otros	3	5	4	12
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	6	3	2	11
Solicitud de aplazamiento o cancelación de curso o materia	1	5	0	6
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	2	1	2	5
Verificación o validación académica	1	1	1	3
Reporte de inconvenientes con correo, cargue de notas, visualización en sistema de matrícula, entre otros	1	2	0	3
Solicitud de información sobre el estado de matrícula de un estudiante en el sistema.	1	2	1	4
Solicitudes de información o trámites referentes a servicios o procesos para personas en condición de discapacidad	2	0	1	3
Solicitud de devolución total o parcial de dinero	0	0	2	2
Solicitudes de ampliación de fechas para entrega de trabajos, tesis de grado, pago de recibo, entre otros trámites académicos.	1	0	1	2
Solicitud de inscripción y/o matrícula	1	0	0	1
TOTAL	60	49	54	163



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	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitud de trámites o procesos administrativos	9	15	6	30
Solicitud de información sobre trámites o procesos administrativos	12	5	6	23
Reporte de inconvenientes con correos, aplicativos, páginas web y sistemas de la Universidad	5	2	11	18
Solicitud o reclamo por arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos o planta física	3	13	1	17
Reporte o queja por demoras, errores o inconformidad en servicios y/o trámites administrativos	6	2	3	11
Queja contra docente o funcionario	4	2	4	10
Solicitud expedición certificación laboral, financiera, pensional o cetil	1	3	5	9
Reporte, reclamo o sugerencias que afectan el bienestar universitario	3	5	0	8
Entrega hoja de vida para vacantes o portafolio de servicios de empresas.	0	3	1	4
Solicitudes de información o autorización para investigaciones externas	2	1	1	4
Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones	1	0	2	3
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	0	0	4	4
Solicitud de información o reporte sobre violencia de género, sexual, amenazas personales o acoso laboral	0	2	0	2
Felicitaciones a un equipo o funcionario administrativo	1	1	0	2
Solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas	2	0	0	2
Propuesta para participar en convocatorias de servicios académicos, profesionales u otros.	2	0	0	2
Solicitud de información de contacto, correos, direcciones o personal a cargo entre otros de algún proceso o dependencia	0	1	0	1
Solicitud de préstamo de espacios físicos de la Universidad	0	1	0	1
Solicitud de información sobre normatividad, estatutos o acuerdos	1	0	0	1
Reporte de situaciones de posible riesgo de corrupción	0	1	0	1
TOTAL	52	57	44	153



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.

Gráfica No. 6. Dependencias que respondieron mayor número de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 6 Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncia	Información	Propuesta	Total	Porcentaje
Subdirección de Admisiones y Registro	50	0	1	0	0	0	38	0	89	28,16%
Subdirección de Bienestar Universitario	10	1	7	0	0	1	0	1	20	6,33%
Centro de Lenguas	10	3	1	0	0	0	3	0	17	5,38%
Subdirección de Gestión de Sistemas de Información	16	0	1	0	0	0	0	0	17	5,38%
Subdirección de Personal	16	0	0	0	0	1	0	0	17	5,38%
Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física	16	0	0	0	0	0	0	0	16	5,06%
Facultad de Educación	5	0	2	0	0	0	3	0	10	3,16%
Secretaría General *	5	0	1	0	0	1	2	0	9	2,85%
Subdirección de Servicios Generales	3	0	2	0	1	0	0	2	8	2,53%
Subdirección de Asesorías y Extensión	4	0	0	0	0	0	2	1	7	2,22%
Facultad de Bellas Artes	3	0	0	0	0	0	3	0	6	1,90%
Grupo Interno de Trabajo Editorial	2	0	0	0	0	0	4	0	6	1,90%
Departamento de Química	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1,58%
Licenciatura en Educación Física	0	1	0	0	0	0	4	0	5	1,58%
Licenciatura en Deporte	2	0	0	0	0	0	3	0	5	1,58%
Vicerrectoría Académica	2	0	0	0	0	0	3	0	5	1,58%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	2	2	0	4	1,27%
Licenciatura en Ciencias Sociales	2	0	1	0	0	0	1	0	4	1,27%
Programa en Pedagogía	3	0	0	0	0	0	1	0	4	1,27%



Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncia	Información	Propuesta	Total	Porcentaje
Facultad de Ciencia y Tecnología	0	0	4	0	0	0	0	0	4	1,27%
Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones	1	0	1	1	0	0	0	0	3	0,95%
Instituto Pedagógico Nacional	2	2	0	0	0	0	0	0	4	1,27%
Licenciatura Español y Lenguas Extranjeras con Enfoque en Inglés y Francés	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0,95%
Grupo Interno de Trabajo de Tesorería	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,95%
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,63%
Licenciatura en Artes Visuales	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,63%
Grupo Interno de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0,63%
Licenciatura en Diseño Tecnológico	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,63%
Licenciatura en Música	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,63%
Licenciatura en Biología	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,63%
FED - Manos y Pensamientos	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,63%
Licenciatura en Educación Infantil	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,63%
Grupo de Contratación	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,63%
Facultad de Educación Física	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0,63%
Licenciatura en Educación Especial	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,63%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,63%
Rectoría	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Equipo de Trabajo Para el Apoyo del Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,32%
Subdirección Financiera	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Maestría en Educación	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Comité de Convivencia Laboral	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Licenciatura en Español e Inglés	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,32%
Doctorado Interinstitucional en Educación	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
FED - Museo Pedagógico Colombiano	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,32%
Licenciatura en Química	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Departamento de Posgrados	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Departamento de Matemáticas	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Especialización en Pedagogía	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,32%
Departamento de Ciencias Sociales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Maestría en Arte, Educación y Cultura con énfasis en Investigación	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,32%
Maestría en Ciencias del Deporte y la Actividad Física	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,32%
Maestría en Docencia de la Matemática	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Licenciatura en Educación Básica Primaria	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,32%
Facultad de Humanidades	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,32%
Licenciatura en filosofía	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Licenciatura en Educación Comunitaria	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
TOTALES	186	10	23	1	2	5	84	5	316	100%

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 89 que representan el 28,16% del total de 316 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 20 solicitudes que representan el 6,3%, relacionadas principalmente con temas que afectan la convivencia de los usuarios, como lo es el consumo de cigarrillo al interior de las instalaciones, exceso de ruido, entre otras y beneficios para estudiantes.

En el tercer lugar con mayor número de comunicaciones se encuentran 3 dependencias, cada una con 17 solicitudes que representan el 5,38% del total de solicitudes radicadas a través del Sistema PQRSFD. Los temas que atendieron son: Centro de Lenguas solicitudes de inscripciones y matrículas, queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase o



demora en atención de un servicio y solicitudes de aplazamiento; Subdirección de Gestión de Sistemas de Información atendió temas relacionados principalmente con el correo institucional y Subdirección de Personal tramitó solicitudes de expedición de certificación laboral, pensional o cecil y algunos trámites administrativos internos propios de la dependencia.

*De las nueve (9) comunicaciones asignadas a la Secretaría General, cuatro (4) corresponden a solicitudes a los usuarios para que ampliaran o aclararan información por allegar comunicaciones incompletas, debido a que no se recibió respuesta no pudieron ser tramitadas; dos (2) comunicaciones no fueron tramitadas debido a su contenido oscuro, grosero y desobligante. Lo anterior, 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.

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	316
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo de respuesta	308
Total de PQRSFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta	6
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	2

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En el transcurso del segundo trimestre se presentó demora en la emisión de respuesta a dos (2) peticiones generales que debían ser atendidas como máximo en 15 días posteriores a su radicación, así: una por parte de la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información que tardó 16 días para responder y una por parte de la Subdirección de Personal que tardó 28 días en dar respuesta

7. Solicitudes por falta de atención

En el segundo trimestre se recibieron 2 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.

Las dependencias y asuntos que dieron origen a estas solicitudes son:

1. Subdirección de Admisiones y Registro: una (1) solicitud recibida el 1 de abril, el petionario informó que solicitó un certificado mediante el formulario de SAD el 18 de febrero y a la fecha de radicación de la PQRSFD no había recibido respuesta. Esta solicitud fue resuelta de fondo 11 días después de recibida, enviando la certificación y ofreciendo excusas por la demora.
2. Subdirección de Personal: una (1) petición recibida en mayo, el petionario remite historial de correo electrónico en donde se evidencia que ha realizado reiteradamente solicitudes a la dependencia sin obtener solución. En este caso, la Subdirección de Personal brindó respuesta de fondo a la petición, para lo que tardó 28 días (fuera de los tiempos establecidos).

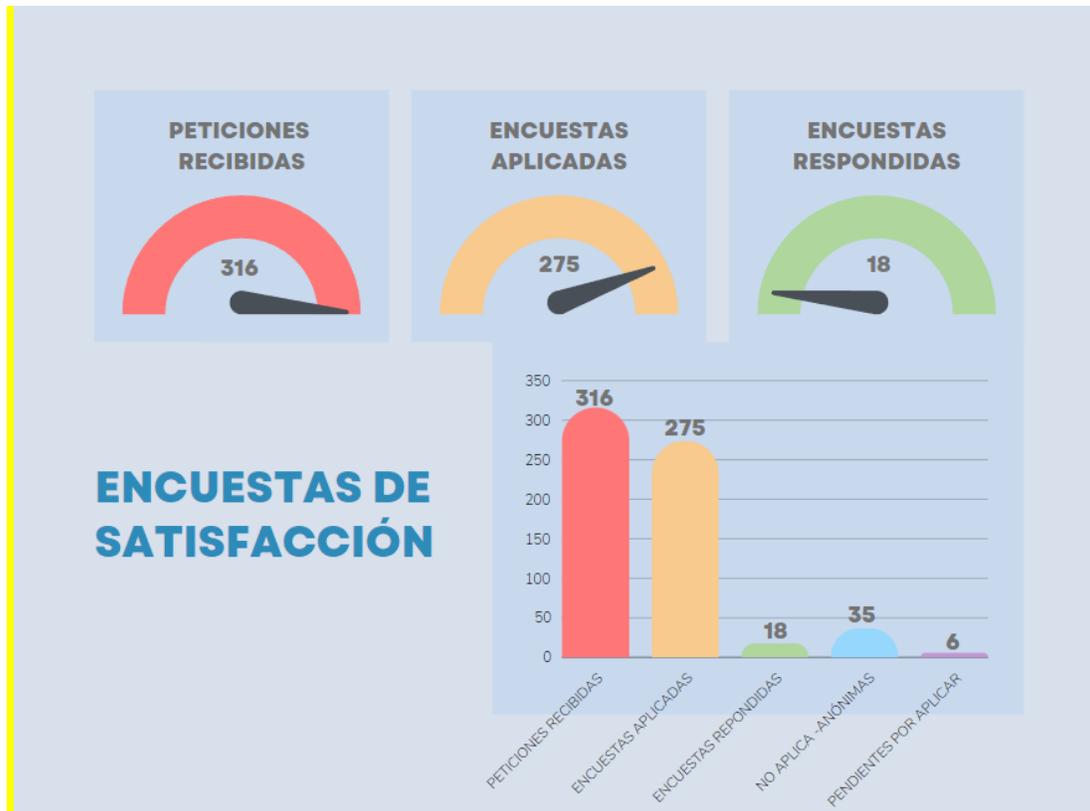
8. Encuesta de satisfacción

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, se tramitaron 316 solicitudes, se remitieron 275 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación y se obtuvieron



18 retroalimentaciones. No se aplicó encuesta de satisfacción a 35 solicitudes debido a que son anónimas por lo que no se cuenta con dirección de correo electrónico o hicieron parte de las solicitudes incompletas, incomprensibles no aclaradas, solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas que no fueron tramitadas. Está pendiente por aplicar la encuesta a 6 peticiones pendientes por respuesta.

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	18
¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?	
Si sabia	7
No sabia	11
¿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 sabia	13
No sabia	5
¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?	
Si	10
No	8
Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue	
Excelente	8
Bueno	7
Malo	3
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.	
Excelente 3	5
Bueno 2	1
Malo 1	12

Fuente: Tabla de resultados encuestas Secretaría General

Los resultados de las encuestas arrojan que 11 de los 18 encuestados no conocen la normatividad a través de la cual se reglamentó el sistema PQRSFD. Sin embargo, 13 personas conocen los términos legales para responder las solicitudes.

Una vez revisada las PQRSFD correspondientes a los 8 usuarios que respondieron negativamente a la pregunta ¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?, se identificó que las respuestas emitidas cumplen con lo siguiente:

1. Se atendieron entre los 4 y 14 días hábiles. Solo en un caso se solicitó la ampliación de términos, sin embargo, en ninguno de los casos se presentó demora en la atención de las solicitudes.
2. En todos los casos se brindó respuesta acorde con lo solicitado y en aquellos casos en los que no fue posible atender de manera satisfactoria el requerimiento del usuario se explicaron los motivos legales y administrativos que justificaban la decisión.



3. Se evidencia que en general, los peticionarios tienen una percepción positiva frente a los tiempos de atención a las PQRSFD.

I. ANALISIS DE RESULTADOS

El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, es una herramienta de comunicación importante para los miembros de la comunidad universitaria en su interacción con las diferentes dependencias de la Universidad. Durante el segundo trimestre de 2024, se recibieron y tramitaron 316 solicitudes, entre las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 186.

Para este trimestre, los estudiantes remitieron la mayoría de comunicaciones radicando 123 PQRSFD que equivalen al 38,92% del total. Entre los asuntos más recurrentes que motivaron sus comunicaciones, están: información general del proceso de inscripciones y matrículas, aplazamiento o cancelación de materias, expedición de certificados, ampliación de fecha del recibo de pago, aplicación de descuentos, entre otros.

De las 35 comunicaciones anónimas recibidas en el segundo trimestre de la vigencia 2024, 19 fueron quejas, reclamos o denuncias relacionadas con asuntos académicos, administrativos, de convivencia, arreglos de infraestructura, 13 fueron solicitudes de información o peticiones generales, 1 sugerencia y 2 felicitaciones. 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 que el peticionario debe conservar el número y código de radicado que arroja el sistema.

La Subdirección de Admisiones y Registro respondió la mayoría de PQRSFD con 89 comunicaciones que representan el 28,16% del total del trimestre, seguida por la Subdirección de Bienestar Universitario que dio respuesta a 20 comunicaciones que representan el 6,33%.

Se identificó un aumento de 46,8% en el número de comunicaciones allegadas con respecto al mismo periodo de la vigencia 2023 en la que se respondieron 168 solicitudes, mientras que en 2024 se registraron 316.

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 porque el contacto sería directo con la dependencia competente.

Del total de las 275 encuestas aplicadas, tan solo el 6,54% de las personas respondieron, se evidenció que la mayoría correspondieron a usuarios a quienes se les dio respuesta clara, de fondo, en los términos y tiempos legalmente establecidos, sin embargo, la respuesta no fue positiva para ellos, por lo cual en la encuesta 8 de los 18 participantes respondieron no a la pregunta ¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD? Y la calificación al sistema PQRSFD para 12 de los 18 participantes fue mala.



Finalmente, como una mejora al sistema PQRSFD y atendiendo una recomendación producto del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se incluyó en el formulario de PQRSFD la herramienta de accesibilidad para personas ciegas o con baja visión, dando cumplimiento a la Ley 1346 de 2009 que aprueba la “Convención internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (ONU)”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006”, eliminando barreras de acceso para personas en esta condición.

II. CONCLUSIONES

1. Los únicos medios utilizados en el segundo trimestre de 2024 para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, fueron el formulario que se encuentra en la página web de la Universidad y en los diferentes minisitios, en el que se recibieron 231 comunicaciones que representan el 73,10% del total de 316, y el correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co recibiendo 85 comunicaciones que representan el 26,90%. Estos medios les permiten a los usuarios remitir comunicaciones dirigidas a las diferentes dependencias de la Universidad de forma ágil, segura y oportuna.
2. En el segundo trimestre de 2024 los estudiantes y usuarios particulares fueron quienes radicaron la mayoría de PQRSFD con un total de 123 y 102 comunicaciones respectivamente que representan el 71,20% del total de las solicitudes recibidas.
3. 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 57 comunicaciones, seguido de solicitud de expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios con 22 comunicaciones y solicitudes de trámites académicos específicos como: revisión de notas, alternativas de trabajos o actividades académicas, plazo para entrega de trabajos, revisión de trabajos, entre otros con 18 comunicaciones.

En cuanto a las solicitudes administrativas, las más recurrentes se relacionan con solicitudes de trámites o procesos administrativos con 30 comunicaciones, solicitud de información sobre trámites administrativos con 23 comunicaciones, seguido de reporte de inconvenientes con correos, aplicativos, páginas web y sistemas de la Universidad con 18 y solicitud o reclamo por arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos o planta física con 17 comunicaciones.

4. La Universidad respondió las PQRSFD en un promedio de 7 días hábiles, lo que se considera óptimo según los tiempos oportunos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.



5. En el segundo trimestre de 2024 la Subdirección de Personal tardó 28 días para dar respuesta a una petición general y la Subdirección de Sistemas de Información respondió en 16 días una petición general.
6. Las respuestas a las PQRSFD se tramitan mediante el aplicativo de Gestión Documental, lo que permite hacer un efectivo seguimiento y consulta del trámite de cada solicitud, tanto para el Sistema PQRSFD como para el usuario quien puede consultar la respuesta ingresando con el código asignado al momento de la radicación.

IV. RECOMENDACIONES

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

1. Se recomienda a la Subdirección de Admisiones y Registro revisar el procedimiento de atención y elaboración de certificaciones y verificaciones de título publicado en su minisitio, e implementar las acciones de mejora necesarias, con el fin de disminuir las peticiones que se reciben a través del sistema PQRSFD.
2. Se recomienda a la Subdirección de Personal revisar el procedimiento de respuesta a las PQRSFD, así como implementar acciones que permitan fortalecer la comunicación entre los funcionarios que atienden las diferentes solicitudes para evitar discrepancias en la información que se envía al peticionario, reprocesos o errores de trámite y demoras en la atención de las PQRSFD.
3. 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/>. Si los líderes de las diferentes dependencias lo consideran necesario, pueden solicitar a la Secretaría General asesorías y socializaciones del sistema, para los funcionarios que tengan inquietudes, no conozcan o requieran fortalecer conocimientos sobre el tema, para brindar un mejor servicio, evitar reprocesos y vencimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSFD.
4. Mantener una comunicación efectiva, directa y ágil entre dependencias, cuando se requiera un trámite interno para 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.
5. 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. Para evitar inconformidades del usuario y procesos disciplinarios.

6. 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 con el fin de verificar la fecha de envío y que la dirección de correo del usuario sea correcta.
7. Se reitera la necesidad de informar en los minisitios web de cada dependencia los trámites y servicios que se brindan, 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. Revisar al interior de las dependencias las oportunidades de mejora frente a los trámites y servicios, para implementar las acciones necesarias que permitan ofrecer una comunicación y un servicio más eficiente con el usuario, con el objetivo de disminuir las PQRSFD.

Cordialmente,

Gina Paola Zambrano Ramírez
Secretaria General

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

11 de julio de 2024

Sistema

PQRSFD

