



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría General
Informe
Tercer 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 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 tercer informe de la vigencia 2024, comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre 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	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
II. ANALISIS DE RESULTADOS	20
III. CONCLUSIONES	21
IV. RECOMENDACIONES.....	22



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 tercer trimestre de 2024 mediante el sistema PQRSFD:



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Item	Julio	Agosto	Septiembre	Total Trimestre	Porcentaje
Peticiones	53	39	38	130	54,62%
Quejas	4	5	3	12	5,04%
Reclamos	2	5	7	14	5,88%
Sugerencias	0	0	0	0	0,00%
Felicitaciones	1	1	0	2	0,84%
Denuncias	2	0	2	4	1,68%
Información	25	28	21	74	31,09%
Propuesta	0	2	0	2	0,84%
Total mes	87	80	71	238	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 238 comunicaciones radicadas a través del Sistema de PQRSFD, el 54,62% correspondió a peticiones, el 31,09% a solicitudes de información, el 5,88% a reclamos y el 5,04 a quejas.

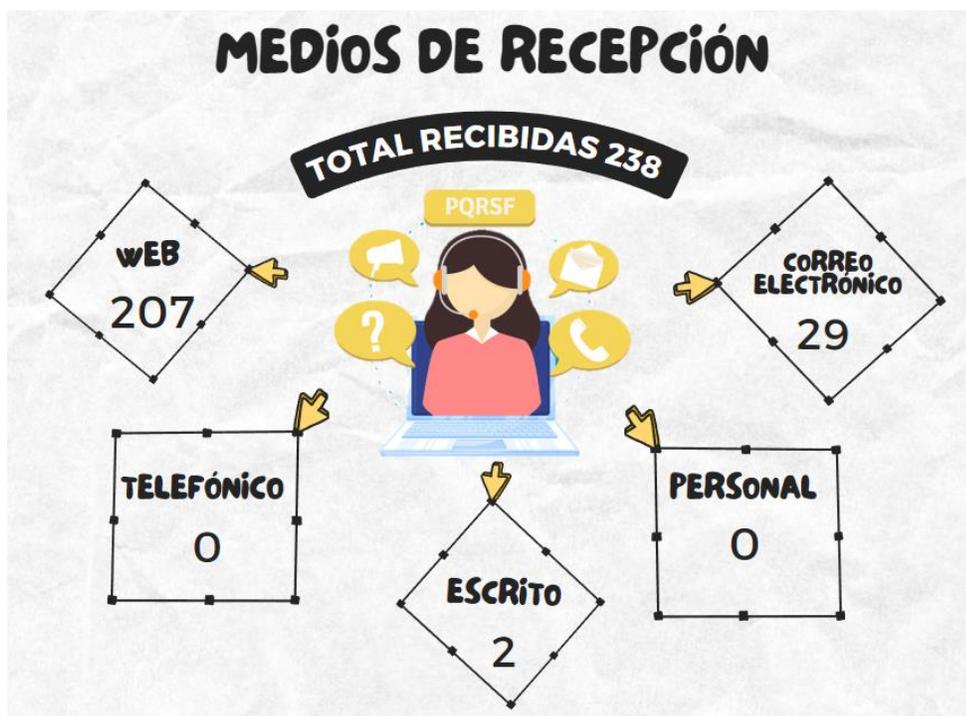
2. Medio de recepción de las comunicaciones

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: 601 348 53 00 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 ubicada en las instalaciones administrativas Calle 72 N°12-77 piso 8.
- ❖ 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total Trimestre	Porcentaje
Formulario web	76	71	60	207	86,97%
Correo electrónico	11	7	11	29	12,18%
Escrito	0	2	0	2	0,84%
Teléfono	0	0	0	0	0,00%
Personal	0	0	0	0	0,00%
Total mes	87	80	71	238	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, con el 86,97% de las comunicaciones, por medio de la dirección de correo electrónico se recibió el 12,18% y por medio escrito se recibió el 0,84% de las solicitudes allegadas durante el tercer trimestre de 2024. Los medios telefónico 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total Trimestre	Porcentaje
Estudiantes	37	23	21	81	34,03
Particulares	22	36	21	79	33,19
Egresados	10	6	9	25	10,50
Anónimos	10	5	10	25	10,50
Servidores Públicos	3	10	5	18	7,56
Docentes	5	0	5	10	4,20
Total Mes	87	80	71	238	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 tercer trimestre de 2024, en las cuales se puede observar que los estudiantes radicaron la mayoría de las comunicaciones con 81 que representan el 34,03%, seguido de los usuarios particulares con 79 solicitudes que representan el 33,19%, los egresados y usuarios anónimos radicaron cada uno 25 solicitudes que representan el 10,50%.

Los servidores públicos y docentes interpusieron la menor cantidad de peticiones del trimestre, con 18 que representan el 7,56% y 10 que representan el 4.20% 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 tercer 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Solicitud de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases	8	15	13	36
Solicitud expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios	19	7	7	33
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	1	5	12
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	4	5	2	11
Verificación o validación académica	3	5	0	8
Reporte de inconvenientes con correo, cargue de notas, visualización en sistema de matrícula, entre otros	5	0	0	5
Solicitudes de trámites académicos específicos como: revisión de notas, alternativas de trabajos o actividades académicas, plazo para entrega de trabajos, revisión de trabajos, etc.	0	1	3	4
Queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase, demora en atención de solicitudes, prestación de un servicio, entre otros	1	1	2	4
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	1	2	1	4
Solicitud de inscripción y/o matrícula	3	0	0	3
Solicitud de aplazamiento o cancelación de curso o materia	2	0	1	3
Solicitud de información sobre el estado de matrícula de un estudiante en el sistema.	0	1	1	2
Solicitudes de información o trámites referentes a servicios o procesos para personas en condición de discapacidad	0	1	1	2
Solicitudes de ampliación de fechas para entrega de trabajos, tesis de grado, pago de recibo, entre otros trámites académicos.	0	0	1	1
TOTAL	52	39	37	128

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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Solicitud de trámites o procesos administrativos	9	12	2	23
Solicitud de información sobre trámites o procesos administrativos	7	5	8	20
Queja contra docente o funcionario	2	5	4	11
Reporte de inconvenientes con correos, aplicativos, páginas web y sistemas de la Universidad	1	2	6	9
Solicitud expedición certificación laboral, financiera, pensional o cetera	1	2	6	9
Solicitud o reclamo por arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos o planta física	1	7	0	8
Reporte o queja por demoras, errores o inconformidad en servicios y/o trámites administrativos	2	2	3	7
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	3	1	1	5
Solicitud de información o reporte sobre violencia de género, sexual, amenazas personales o acoso laboral	2	0	3	5
Entrega hoja de vida para vacantes o portafolio de servicios de empresas.	1	1	1	3
Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones	2	0	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.	1	1	0	2
Solicitud de información de contacto, correos, direcciones o personal a cargo entre otros de algún proceso o dependencia	0	2	0	2
TOTAL	35	41	34	110

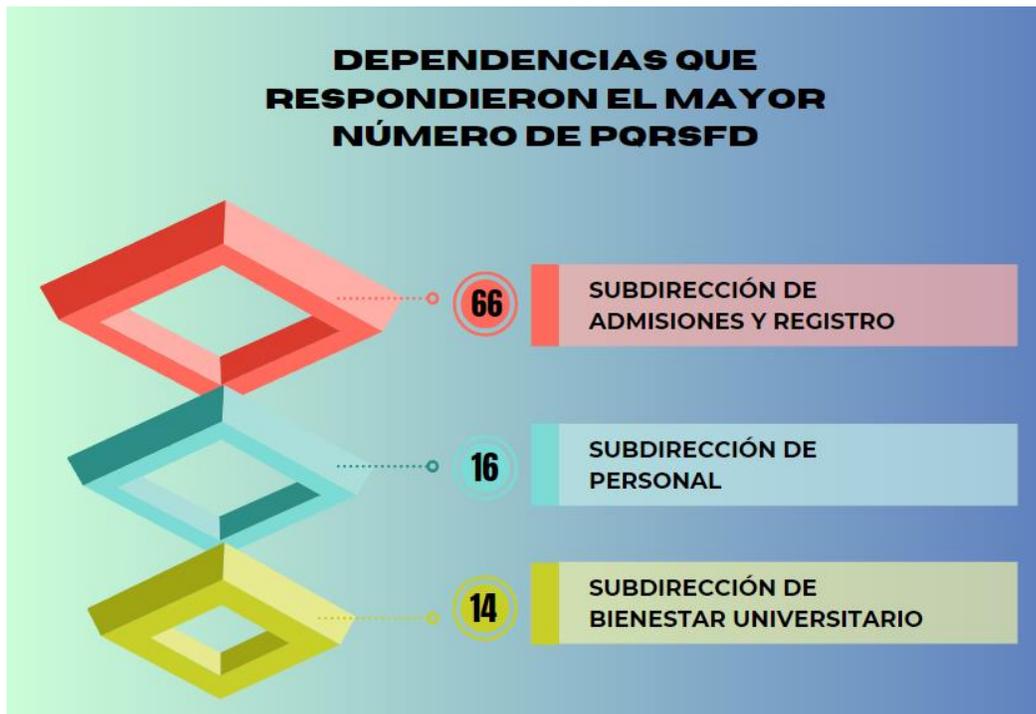
Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

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	39	2	2	0	0	0	23	0	66	27,73%
Subdirección de Personal	14	0	1	0	0	0	1	0	16	6,72%
Subdirección de Bienestar Universitario	9	1	1	0	0	2	1	0	14	5,88%
Centro de Lenguas	5	2	0	0	1	0	4	0	12	5,04%
Instituto Pedagógico Nacional	3	2	0	0	0	0	7	0	12	5,04%
Subdirección de Gestión de Sistemas de Información	9	0	2	0	0	0	0	0	11	4,62%
Subdirección de Servicios Generales	7	0	2	0	1	0	0	0	10	4,20%
Secretaría General *	4	1	1	0	0	0	2	0	8	3,36%
Grupo de Contratación	3	0	0	0	0	0	3	0	6	2,52%
Facultad de Educación	1	2	0	0	0	0	3	0	6	2,52%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	2	0	0	0	2	1	0	5	2,10%
Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física	2	0	0	0	0	0	1	1	4	1,68%
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	2	0	0	0	0	0	2	0	4	1,68%
Licenciatura en Música	2	0	0	0	0	0	2	0	4	1,68%
Licenciatura en Educación Infantil	2	0	0	0	0	0	2	0	4	1,68%



Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncia	Información	Propuesta	Total	Porcentaje
Vicerrectoría Académica	2	0	0	0	0	0	1	0	3	1,26%
Subdirección Financiera	2	0	0	0	0	0	1	0	3	1,26%
Licenciatura Español y Lenguas Extranjeras con Enfoque en Inglés y Francés	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1,26%
Facultad de Humanidades	0	0	0	0	0	0	3	0	3	1,26%
Centro de Egresados	2	0	0	0	0	0	1	0	3	1,26%
Licenciatura en filosofía	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,84%
SSG - Almacén e Inventarios	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,84%
Facultad de Bellas Artes	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,84%
Licenciatura en Educación Básica Primaria	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,84%
Grupo Interno de Trabajo Editorial	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,84%
Licenciatura en Artes Visuales	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,84%
Doctorado en Educación	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,84%
Licenciatura en Español e Inglés	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,84%
Licenciatura en Matemáticas	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,84%
Equipo de Trabajo Para el Apoyo del Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,84%
Oficina Jurídica	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,84%
Licenciatura en Recreación	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,42%
Licenciatura en Educación Comunitaria	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,42%
Maestría en Educación	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,42%
Rectoría	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,42%
Doctorado Interinstitucional en Educación	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,42%
Subdirección de Asesorías y Extensión	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,42%
Licenciatura en Educación Física	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,42%
Licenciatura en Deporte	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,42%
Licenciatura en Ciencias Sociales	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,42%
Programa en Pedagogía	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,42%
Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,42%
Facultad de Ciencia y Tecnología	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,42%
Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,42%
Grupo Interno de Trabajo de Tesorería	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,42%
Subdirección de Gestión de Proyectos	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,42%
Facultad de Educación Física	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,42%
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,42%
Oficina de Desarrollo y Planeación	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,42%
Grupo Interno de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,42%
TOTALES	130	12	14	0	2	4	74	2	238	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 66 que representan el 27,73% del total de 238 comunicaciones, concernientes a solicitudes de información general sobre la oferta académica, proceso de matrícula, certificados de estudio, verificación académica, entre otros.

La Subdirección de Personal fue la segunda dependencia con mayor número de comunicaciones, con 16 solicitudes que representan el 6,72%, relacionadas con temas de expedición de certificación laboral, pensional o cetil y algunos trámites administrativos internos propios de la dependencia

En tercer lugar, se encuentra la Subdirección de Bienestar Universitario, la cual atendió 14 solicitudes que representan el 5,88%, 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 y consultas o trámites sobre descuentos y beneficios para estudiantes.



*De las ocho (8) comunicaciones asignadas a la Secretaría General, cinco (5) corresponden a solicitudes allegadas al sistema PQRSFD, en las que se solicitó a los usuarios ampliar o aclarar información porque estaban incompletas; 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. Dos (2) comunicaciones no fueron tramitadas debido a su contenido oscuro, grosero y desobligante.

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 y los que fueron respondidos fuera de los tiempos establecidos.

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	238
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo legalmente establecido	236
Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo	2
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	6
PQRSFD INTERPUESTA POR FALTA DE RESPUESTA A UNA ANTERIOR	2

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En el transcurso del tercer 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 Facultad de Bellas Artes que tardó 16 días para responder y una por parte de la Subdirección de Personal que tardó 17 días en dar respuesta.

7. Solicitudes por falta de atención

En el tercer 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.

La Subdirección de Admisiones y Registro atendió las solicitudes así: fueron recibidas el 15 y 23 de julio, en ambos casos los peticionarios informaron que solicitaron un certificado y a la fecha de radicación de la PQRSFD no habían recibido respuesta. Estas solicitudes fueron resueltas de fondo 13 y 11 días después de recibidas respectivamente, en una enviando la certificación correspondiente y en la otra informando el proceso establecido para la solicitud del documento.

8. Encuesta de satisfacción

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024 se recibieron 238 solicitudes, se remitieron 208 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta y se obtuvieron 20 retroalimentaciones. No se aplicó encuesta de satisfacción a 30 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.



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	20
¿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	13
¿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	12
No sabia	8
¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?	
Si	14
No	6
Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue	
Excelente	12
Bueno	6
Malo	2
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	17
Bueno 2	2
Malo 1	1

Fuente: Tabla de resultados encuestas Secretaría General



Los resultados de las encuestas arrojan que 13 de los 20 encuestados no conocen la normatividad a través de la cual se reglamentó el sistema PQRSFD. Sin embargo, 12 personas conocen los términos legales para responder las solicitudes.

Una vez revisada las PQRSFD correspondientes a los 6 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 el 1 y los 9 días hábiles. Confirmando que 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 de las PQRSFD teniendo 12 con excelente y 6 con bueno como evaluación de este aspecto.

II. ANALISIS DE RESULTADOS

El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, es una herramienta de comunicación importante para los integrantes de la comunidad universitaria en su interacción con las diferentes dependencias y unidades académicas.

Durante el tercer trimestre de 2024, se recibieron y tramitaron 238 solicitudes, entre las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 130.

Para este trimestre, los estudiantes remitieron la mayoría de comunicaciones radicando 81 PQRSFD que equivalen al 34,03% del total. Entre los asuntos más recurrentes que motivaron sus comunicaciones, están: información general del proceso de inscripciones y matrículas, expedición de certificados, aplicación de descuentos, entre otros.

De las 25 comunicaciones anónimas recibidas en el tercer trimestre de la vigencia 2024, 14 fueron peticiones generales, felicitaciones o solicitudes de información y las 11 restantes corresponden a quejas, reclamos o denuncias. 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 66 comunicaciones que representan el 27,73% del total del trimestre, seguida por la Subdirección de personal que dio respuesta a 16 comunicaciones que representan el 6,72%.

Se identificó un aumento de 28,6% en el número de comunicaciones allegadas con respecto al mismo periodo de la vigencia 2023 en la que se respondieron 170 solicitudes, mientras que en 2024 se registraron 238.

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.

III. CONCLUSIONES

1. Los medios más utilizados en el tercer trimestre de 2024 para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, fueron el formulario publicado en la página web de la Universidad y en los diferentes minisitios, en el que se recibieron 207 comunicaciones que representan el 86,97% del total de 238, y el correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co recibiendo 29 comunicaciones que representan el 12,18%. 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 tercer trimestre de 2024 los estudiantes y los usuarios particulares radicaron la mayoría de PQRSFD con un total de 81 y 79 comunicaciones respectivamente que representan el 67,22% del total de las solicitudes recibidas. Sin embargo, en general se evidencia que el sistema es utilizado de manera recurrente por los diferentes tipos de usuarios.
3. Se evidencia un equitativo número de solicitudes tanto académicas como administrativas con una diferencia tan solo de 18 peticiones.

Para el caso de requerimientos académicos, los más recurrentes están relacionados con información general sobre la oferta académica, procesos de matrículas, inicio y finalización de clases, entre otros, con 36 comunicaciones; seguido de solicitudes de expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios con 33 comunicaciones; y 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, con 12 comunicaciones.

En cuanto a las solicitudes administrativas, las más recurrentes se relacionan con solicitudes de trámites o procesos administrativos con 23, seguidos de solicitudes de



información sobre trámites o procesos administrativos con 20 y quejas contra docente o funcionario con 11 comunicaciones.

4. La Universidad respondió las PQRSFD en un promedio de 6 días hábiles, lo que se considera óptimo según los tiempos oportunos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.
5. 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 la posibilidad de entregar certificados digitales, lo que facilitaría el proceso para los usuarios que por diferentes razones no pueden desplazarse o autorizar a un tercero para reclamar el documento.

De igual forma, se sugiere implementar las acciones de mejora necesarias, que permitan brindar una atención más eficaz y oportuna mediante los diferentes canales de atención dispuestos para los usuarios, que en reiteradas oportunidades durante los últimos trimestres han manifestado no haber obtenido una respuesta oportuna especialmente ante solicitudes de expedición de certificados o consultas sobre este trámite.

2. Se sugiere a la Subdirección de Admisiones y Registro y al Instituto Pedagógico Nacional con el apoyo del Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones, crear una estrategia comunicativa para visibilizar en sus respectivos minisitios los trámites y servicios más recurrentes, para mayor facilidad del usuario, quien debería ubicar los procedimientos, realizar el trámite y resolver sus dudas de manera directa, antes de acudir al sistema de PQRSFD. Lo anterior con el objetivo de reducir las peticiones y solicitudes información de temas reiterativos.
3. Se invita a los funcionarios a revisar la documentación y el material de apoyo que se encuentra en el minisitio web de la Secretaría 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, con el objetivo de 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 no poder 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 o unidad académica los trámites y servicios que se brindan, el funcionario a cargo, número telefónico con extensión y dirección de correo de contacto, para agilizar y facilitar la comunicación con el usuario.
8. Revisar e implementar al interior de las dependencias o unidades académicas, las oportunidades de mejora que permitan mejorar la comunicación con los usuarios y atender de manera oportuna los requerimientos, con el objetivo de disminuir las PQRSFD.

Cordialmente,


Gina Paola Zambano Ramirez
Secretaria General

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

22 de octubre de 2024

Sistema
PQRSFD

