



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría General
Informe
Cuarto Trimestre 2024



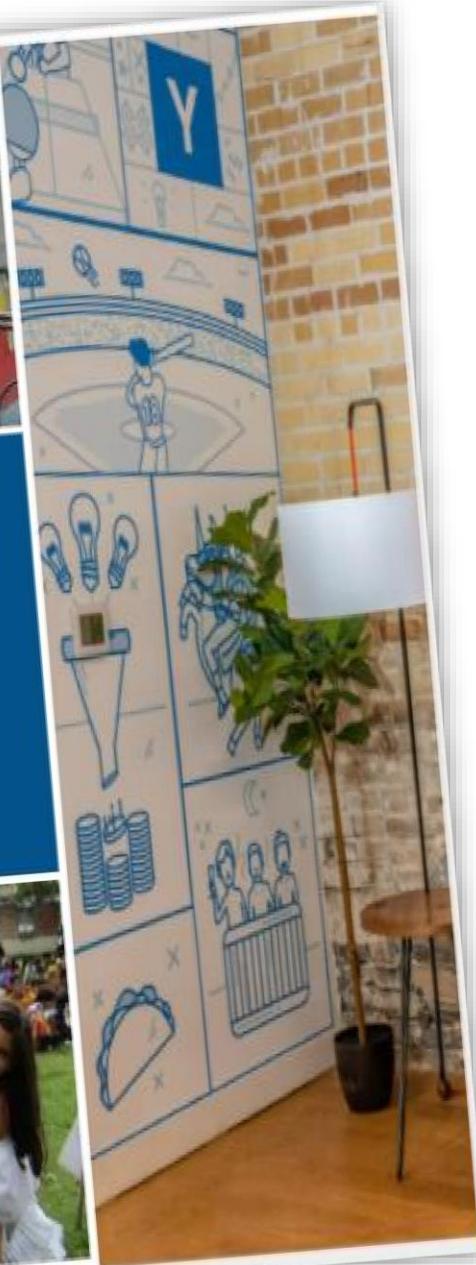
Sistema

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 cuarto informe de la vigencia 2024, comprendido entre el 1º de octubre y el 31 de diciembre 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	8
2. Medio de recepción de las comunicaciones	10
4. Motivos para interponer PQRSFD.....	12
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD	15
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	17
7. Solicitudes por falta de atención	18
8. Encuesta de satisfacción.....	19
II. ANALISIS DE RESULTADOS.....	21
III. 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 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 petitionarios 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.

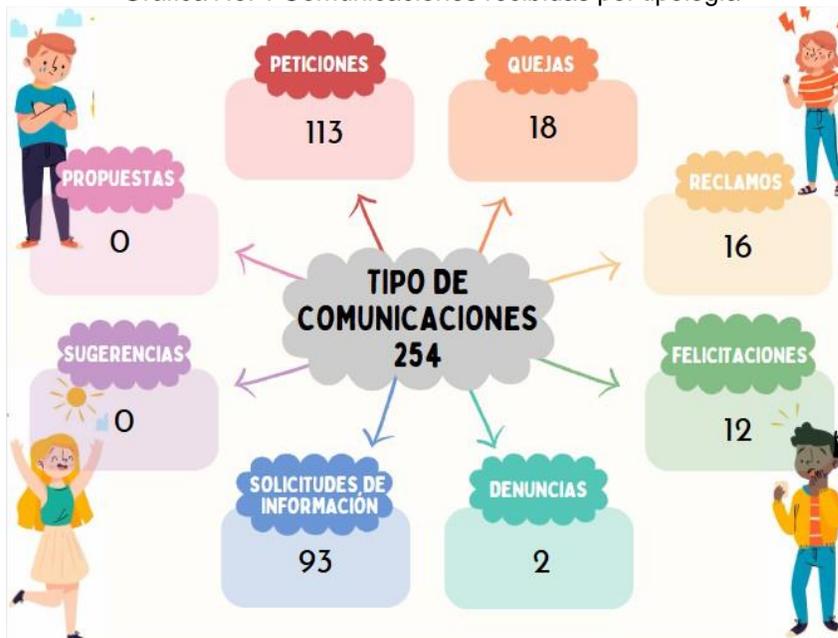
1. Comunicaciones recibidas



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 cuarto 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre	Porcentaje
Peticiones	34	30	49	113	44,49%
Quejas	5	8	5	18	7,09%
Reclamos	13	0	3	16	6,30%
Sugerencias	0	0	0	0	0,00%
Felicitaciones	2	9	1	12	4,72%
Denuncias	0	0	2	2	0,79%
Información	31	40	22	93	36,61%
Propuesta	0	0	0	0	0,00%
Total mes	85	87	82	254	100%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica 1 y en la tabla 1 se puede observar que del total de 254 comunicaciones radicadas a través del Sistema de PQRSFD, el 44,49% correspondió a peticiones, el 36,61% a solicitudes de información, el 7,09% a quejas, el 6,30% a reclamos y el 4,72% a felicitaciones.

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.



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 412³.
- ❖ 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. De igual manera, tiene publicado en su minisitio web un video que explica de manera detallada como radicar las comunicaciones.

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRSFD

³ En el último trimestre de 2024, el medio de recepción de las comunicaciones a través de la atención telefónica: 601 348 53 00 ext. 113 y 116 y la línea gratuita 01 8000 913 412, se encontró temporalmente suspendida, por traslado de las oficinas administrativas de la calle 79 a las nuevas instalaciones en la Calle 72 No. 12- 77. Una vez se cuente con el restablecimiento de las líneas de recepción telefónica, se informará a la comunidad en general a través del mini sitio de la Secretaría General.



Medio Utilizado	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre	Porcentaje
Formulario web / código QR	73	79	70	222	87,40%
Correo electrónico	11	7	11	29	11,42%
Escrito	1	0	0	1	0,39%
Teléfono	0	0	0	0	0,00%
Personal	0	1	1	2	0,79%
Total mes	85	87	82	254	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 87,40% de las comunicaciones; por medio de la dirección de correo electrónico se recibió el 11,42%; por medio personal se recibió el 0,79% y por medio escrito se recibió el 0,39% de las solicitudes allegadas durante el cuarto trimestre de 2024.

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 anónimos⁴.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

⁴ La clasificación del remitente se individualiza conforme a la identificación realizada por el mismo en la comunicación radicada.



Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Tipo de usuario	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre	Porcentaje
Estudiantes	43	30	38	111	43,70
Particulares	17	33	17	67	26,38
Anónimos	13	11	10	34	13,39
Sevidores Públicos	6	9	7	22	8,66
Docentes	3	2	8	13	5,12
Egresados	3	2	2	7	2,76
Total Mes	85	87	82	254	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 cuarto trimestre de 2024, en las cuales se puede observar que los estudiantes radicaron la mayoría de las comunicaciones con 111 que representan el 43,70%; seguido de los usuarios particulares con 67 solicitudes que representan el 26,38%; los usuarios anónimos radicaron 34 solicitudes que representan el 13,39%, y los servidores públicos radicaron 22 comunicaciones que representan el 8,66% del total de comunicaciones recibidas.

Los docentes y egresados interpusieron la menor cantidad de peticiones del trimestre, con 13 que representan el 5,12% y 7 que representan el 2,76% 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 cuarto trimestre de 2024.



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD

ACADÉMICO	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Solicitud de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases	19	26	26	71
Solicitud expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios	12	5	5	22
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	3	6	7	16
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	7	2	1	10
Solicitudes de trámites académicos específicos como: revisión de notas, alternativas de trabajos o actividades académicas, plazo para entrega de trabajos, revisión de trabajos, etc.	3	4	2	9
Queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase, demora en atención de solicitudes, prestación de un servicio, entre otros	3	1	2	6
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	2	1	2	5
Verificación o validación académica	1	2	1	4
Solicitudes de información o acceso a examen de clasificación o prueba de ingreso	0	1	1	2
Solicitud de información sobre el estado de matrícula de un estudiante en el sistema.	1	0	0	1
Reporte de inconvenientes con correo, cargue de notas, visualización en sistema de matrícula, entre otros	0	0	1	1
Solicitudes de ampliación de fechas para entrega de trabajos, tesis de grado, pago de recibo, entre otros trámites académicos.	0	1	0	1
Solicitud de devolución total o parcial de dinero	0	0	1	1
Reporte o quejas por conductas inadecuadas de estudiante	1	0	0	1
TOTAL	52	49	49	150

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 5 Motivos administrativos para interponer PQRSFD

ADMINISTRATIVO	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Solicitud de información sobre trámites o procesos administrativos	2	7	5	14
Queja contra docente o funcionario	3	6	5	14
Felicitaciones a un equipo o funcionario administrativo	2	9	2	13
Reporte o queja por demoras, errores o inconformidad en servicios y/o trámites administrativos	6	2	2	10
Solicitud expedición certificación laboral, financiera, pensional o cecil	4	0	4	8
Solicitud o reclamo por arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos o planta física	7	1	0	8
Solicitud de información, trámite, queja o reclamo relacionado con concursos de meritos, carrera, ascenso o vinculación con la universidad	1	3	2	6
Reporte de inconvenientes con correos, aplicativos, páginas web y sistemas de la Universidad	1	2	2	5
Solicitud de información sobre políticas, planes, investigaciones, asignación de presupuesto, entre otros referente con género, violencias, inclusividad, salud mental, entre otros implementadas por la Universidad.	0	4	1	5
Solicitud de trámites o procesos administrativos	1	1	2	4
Reporte, reclamo o sugerencias que afectan el bienestar universitario	3	0	1	4
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	0	0	4	4
Reporte de situaciones de posible riesgo de corrupción	0	0	3	3
Solicitud de información o reporte sobre violencia de género, sexual, amenazas personales o acoso laboral	2	0	0	2
Oferta laboral para egresados	1	0	0	1
Solicitud de préstamo de espacios físicos de la Universidad	0	1	0	1
Solicitud direccionada a otra institución	0	1	0	1
Entrega hoja de vida para vacantes o portafolio de servicios de empresas.	0	1	0	1
TOTAL	33	38	33	104

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	CÓDIGO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncia	Información	Propuesta	Total	Porcentaje
Subdirección de Admisiones y Registro	SAD	19	0	1	0	0	0	30	0	50	19,69%
Subdirección de Bienestar Universitario	SBU	11	2	4	0	1	0	5	0	23	9,06%
Centro de Lenguas	CLE	13	1	1	0	0	0	5	0	20	7,87%
Subdirección de Servicios Generales	SSG	6	2	4	0	0	0	1	0	13	5,12%
Instituto Pedagógico Nacional	IPN	1	4	0	0	3	0	5	0	13	5,12%
Subdirección de Personal	SPE	11	0	0	0	0	0	1	0	12	4,72%
Rectoría	REC	1	0	0	0	6	0	0	0	7	2,76%
Facultad de Bellas Artes	FBA	4	0	0	0	0	0	2	0	6	2,36%
Licenciatura en Español e Inglés	LEI	2	0	0	0	0	0	4	0	6	2,36%
Licenciatura en Educación Comunitaria	LECO	2	0	0	0	0	0	3	0	5	1,97%
Departamento de Biología	DBI	4	0	0	0	0	0	1	0	5	1,97%
Licenciatura en Música	LMU	3	0	0	0	0	0	2	0	5	1,97%
Secretaría General *	SGR	2	1	1	0	0	0	1	0	5	1,97%
Grupo de Contratación	GCO	3	0	0	0	0	0	1	0	4	1,57%
Licenciatura Español y Lenguas Extranjeras con Enfoque en Inglés y Francés	LELE	2	0	0	0	0	0	2	0	4	1,57%
Licenciatura en Artes Visuales	LAV	3	0	0	0	0	0	1	0	4	1,57%
Licenciatura en Educación Física	LEF	1	2	0	0	0	0	1	0	4	1,57%
Subdirección de Gestión de Sistemas de Información	SSI	3	0	1	0	0	0	0	0	4	1,57%
Vicerrectoría Académica	VAC	0	0	0	0	0	0	4	0	4	1,57%
Oficina de Control Disciplinario Interno	OCD	1	2	0	0	0	1	0	0	4	1,57%



Dependencia	CÓDIGO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncia	Información	Propuesta	Total	Porcentaje
Comité de Convivencia Laboral	CCL	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1,18%
Licenciatura en Deporte	LDE	2	0	0	0	0	1	0	0	3	1,18%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	VAD	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1,18%
Departamento de Psicopedagogía	DSI	2	0	0	0	0	0	1	0	3	1,18%
Facultad de Educación Física	FEF	1	1	0	0	0	0	1	0	3	1,18%
Maestría en Docencia de la Química	MDQ	2	0	0	0	0	0	1	0	3	1,18%
Licenciatura en Educación Infantil	LEDI	0	0	0	0	0	0	3	0	3	1,18%
Licenciatura en Ciencias Sociales	LCS	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,79%
Programa en Pedagogía	PED	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,79%
Subdirección de Asesorías y Extensión	SAE	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,79%
Licenciatura en Química	LQU	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,79%
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	SBR	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0,79%
Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física	GIF	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0,79%
Grupo Interno de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	GST	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0,79%
Doctorado Interinstitucional en Educación	DIE	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,79%
Licenciatura en Educación Especial	LEE	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,39%
Licenciatura en Matemáticas	LMA	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
Licenciatura en Diseño Tecnológico	LDT	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
Departamento de Lenguas	DLE	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
Departamento de Matemáticas	DMA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,39%
Departamento de Posgrados	DPG	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,39%
Maestría en estudios Contemporáneos en Enseñanza de la Biología	MEC	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,39%
Maestría en Educación	MED	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
Licenciatura en Tecnología	LTE	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	ORI	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
Centro de Egresados	CEG	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
Facultad de Educación	FED	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,39%
Licenciatura en Artes Escénicas	LAE	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,39%
Equipo de Trabajo Para el Apoyo del Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	ECP	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	VGU	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
Consejo Superior	CSU	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,39%
Licenciatura en Educación Básica Primaria	LBP	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
Departamento de Educación Musical	DEM	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
Licenciatura en filosofía	LFI	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,39%
TOTALES		83	16	11	0	11	2	58	0	254	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 50 que representan el 19,69% del total de 254 comunicaciones, 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, con 23 solicitudes que representan el 9,06%, relacionadas con trámites o consultas sobre descuentos y beneficios para estudiantes.

En tercer lugar, se encuentra el Centro de Lenguas el cual atendió 20 solicitudes que representan el 7,87%, relacionadas principalmente con solicitudes de información sobre el proceso de inscripciones y matrículas y expedición de certificados académicos.

En cuarto y quinto lugar, se encuentran la Subdirección de Servicios Generales y el Instituto pedagógico Nacional, las cuales atendieron 13 solicitudes cada una, que representan el 5,12%; la Subdirección de Servicios Generales atendió solicitudes o reclamos por arreglos, adecuaciones de infraestructura, eléctricos, mobiliarios o planta física, trámites administrativos internos o demoras en la atención de los mismos; el Instituto Pedagógico Nacional atendió temas relacionados con fechas y requisitos de admisiones y expedición de certificados académicos.



En sexto lugar, se encuentra la Subdirección de Personal, que atendió 12 solicitudes que representan el 4,72% relacionadas con solicitudes de información y trámites de expedición de certificados laborales, pensionales cetil y trámites administrativos.

*De las cinco (5) comunicaciones asignadas a la Secretaría General, cuatro (4) 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.

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.

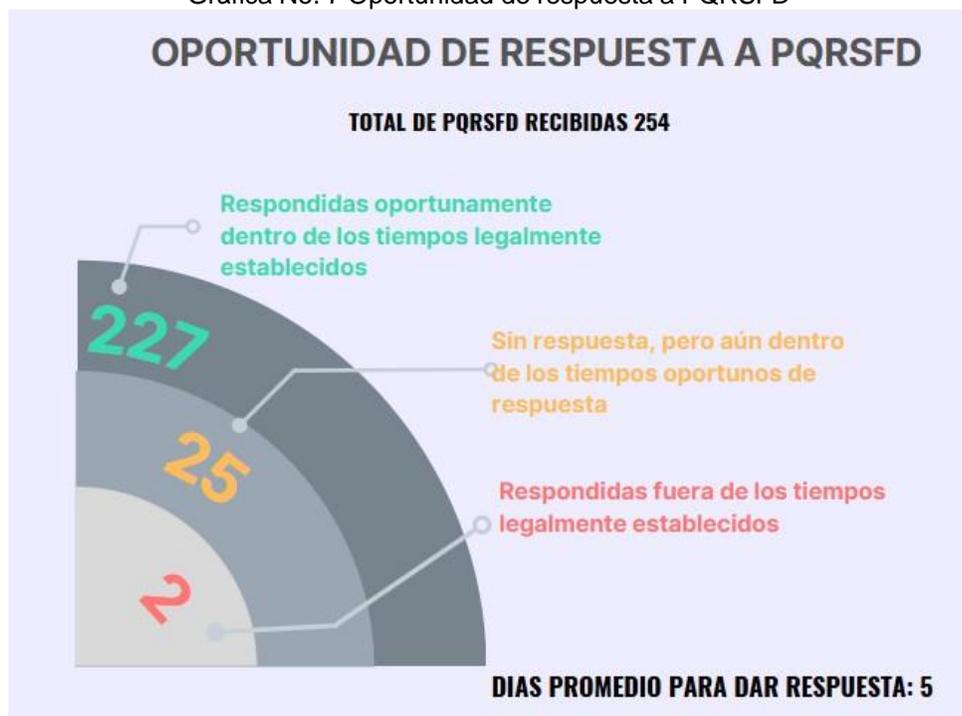
Es importante mencionar que mediante la Circular 74 de 2024 la Secretaría General suspendió términos para los trámites y respuestas a las comunicaciones interpuestas a través del Sistema de PQRSFD, **a partir de las 5:00 p.m. del viernes 20 de diciembre de 2024 hasta las 11:59 p.m. del jueves 23 de enero de 2025**, lo anterior considerando que, mediante Circular rectoral 012 de 2024 con asunto “Trámite de vacaciones 2025 y días especiales” el Rector informó que: **1)** Las vacaciones colectivas serán otorgadas a partir del 02 y hasta el 23 de enero de 2025, razón por la cual se reintegrarán a sus labores el 24 de enero de 2025, **2)** Se otorgarán los días 23 y 26 para celebrar el día de la familia y del servidor público, en agradecimiento a su gestión y al compromiso con la Universidad, **3)** Con el fin de incentivar la integración familiar, sentido de pertenencia y propiciar un agradable ambiente laboral, la dirección de la Universidad concede para disfrute del personal administrativo y trabajadores oficiales, medio día de los días 24 y 31 de diciembre de 2024 y con el objetivo de empalmar los días de descanso otorgados, se deberá compensar tiempo, correspondiente a los días 24 (medio día), 27 (día completo) 30 (día completo) y 31 (medio día) de diciembre de 2024.

Por lo anterior, los términos se reanudarán el **viernes 24 de enero de 2025**, por lo cual, las PQRSFD que se reciban por cualquiera de los canales dispuestos para la atención de las comunicaciones del sistema, durante el periodo de suspensión de términos serán tramitadas a partir de esta fecha.

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	254
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo legalmente establecido	227
Total de PQRSFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta	25
Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo	2
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	5
PQRSFD INTERPUESTA POR FALTA DE RESPUESTA A UNA ANTERIOR	5

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En el transcurso del cuarto trimestre se presentó demora en la emisión de respuesta a dos (2) peticiones una general que debía ser atendida como máximo en 15 días posteriores a su radicación y una de información que debía ser atendida como máximo en 10 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 Licenciatura de Ciencias Sociales que tardó 11 días en dar respuesta.

7. Solicitudes por falta de atención

En el cuarto trimestre se recibieron cinco (5) 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. Dichas solicitudes fueron tratadas así:

La Subdirección de Bienestar Universitario recibió una solicitud el 21 de octubre, en la que el peticionario indicó que envió un correo el 28 de septiembre solicitando una certificación de monitorias y no había obtenido respuesta a la fecha de radicación. La SBU indicó que la falta de atención se debió a cambios administrativos internos, dicha solicitud fue atendida el mismo día expidiendo y enviando la certificación respectiva.

La Subdirección de Admisiones y Registro atendió una comunicación el 30 de octubre, en la que la peticionaria indicó no tener respuesta de una solicitud de certificado que envió el 21 de octubre. Esta solicitud fue resuelta 3 días después, en donde la dependencia informó que una vez verificado no se encontró ninguna solicitud de la peticionaria y le brindó la información respectiva para la solicitud del certificado.

La Facultad de Bellas Artes recibió una comunicación del 1 de noviembre, en la que el peticionario indicó haber enviado un correo electrónico el 7 de octubre en el cual solicitaba información acerca de citación a pruebas de admisión. La Facultad emitió respuesta a los 8 días hábiles brindando la información respectiva, adicionalmente, informó que efectivamente se recibió el correo mencionado y que la no atención de este se debió a la cantidad de correos masivos que se recibieron para dichas fechas.

El Departamento de Música recibió una comunicación el 18 de noviembre, en donde el peticionario informó que desde diciembre de 2023 entregó para estudio unas obras literarias y que en reiteradas oportunidades ha llamado pidiendo información sobre el trámite sin tener respuesta a la fecha de radicación. El Departamento dio respuesta a esta solicitud a los 7 días, brindando la información respectiva e indicando que la demora se debió al fallecimiento del docente encargado, y que posterior a esto el Departamento no dio continuidad al trámite.

El Departamento de Biología recibió una comunicación el 4 de diciembre, en la que el peticionario indicó haber radicado el 22 de agosto, una solicitud de información para devolución de dinero. La dependencia encargada respondió a los 5 días, indicándole al peticionario no haber respondido de manera oportuna dado el volumen de trabajo. La solicitud fue redireccionada el 10 de diciembre junto con la solicitud de agosto a la Subdirección Financiera para el trámite de devolución de dinero, el cual se encuentra en proceso de revisión.

8. Encuesta de satisfacción

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024 se recibieron 254 solicitudes, se remitieron 193 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta y se obtuvieron 27 retroalimentaciones. No se aplicó encuesta de satisfacción a 36 solicitudes debido a que son anónimas por lo que no se cuenta con dirección de correo electrónico, o hicieron parte de las solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas que no fueron tramitadas.



Una vez se dé respuesta a las 25 PQRSFD pendientes (que aún están dentro del tiempo legalmente establecido para su atención), se aplicarán las encuestas de satisfacción.

Gráfica No. 8 Encuestas aplicadas vs. encuestas respondidas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 8 Respuestas de la encuesta de satisfacción aplicada

Total de personas que respondieron la encuesta	27
¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?	
Si sabia	10
No sabia	17
¿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	19
No sabia	8
¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?	
Si	20
No	7
Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue	
Excelente	13
Bueno	10
Malo	4
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	22
Bueno 2	2
Malo 1	3

Fuente: Tabla de resultados encuestas Secretaría General



Los resultados de las encuestas arrojan que 17 de las 27 personas que respondieron la encuesta no conocen la normatividad a través de la cual se reglamentó el sistema PQRSFD. Sin embargo, 19 personas conocen los términos legales para responder las solicitudes.

Una vez revisada las PQRSFD correspondientes a los 7 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 1 y 12 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.

Se evidencia que en general, los peticionarios tienen una percepción positiva frente a los tiempos de atención de las PQRSFD teniendo 13 con excelente y 10 con bueno como evaluación de este aspecto.

De igual manera, se evidencia una evaluación positiva frente al Sistema en General (en este punto de la encuesta se solicita tener presente la facilidad y practicidad del sistema, la oportunidad de respuesta y el tiempo que este le optimiza a los usuarios), obteniendo 22 calificaciones con excelente.

II. ANALISIS DE RESULTADOS

Durante el cuarto trimestre de 2024, se recibieron y tramitaron 254 solicitudes, entre las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 113.

Para este trimestre, los estudiantes remitieron la mayoría de comunicaciones radicando 111 PQRSFD que equivalen al 43,70% del total. Entre los asuntos más recurrentes que motivaron sus comunicaciones, están: información general del proceso de matrícula, expedición de certificados, aplicación de descuentos, entre otros.

De las 34 comunicaciones anónimas recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2024, 17 fueron peticiones generales, relacionadas con información, solicitudes o trámites de beneficios, descuentos, trámites administrativos, oferta académica, expedición de certificados, entre otros; 14 corresponden a quejas, reclamos o denuncias contra docentes o funcionarios, estado de espacios físicos e infraestructura y demoras en la atención de solicitudes o trámites y las 3 restantes corresponden a solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas. 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 50 comunicaciones que representan el 19,69% del total del trimestre, seguida por la Subdirección de Bienestar Universitario que dio respuesta a 23 comunicaciones que representan el 9,06% y el Centro de Lenguas que dio respuesta a 20 comunicaciones que representan el 7,87%.

Se identificó un aumento de 70,5% en el número de comunicaciones allegadas con respecto al mismo periodo de la vigencia 2023 en la que se respondieron 149 solicitudes, mientras que en 2024 se registraron 254.

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 cuarto 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 222 comunicaciones que representan el 87,40%, y el correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co recibiendo 29 comunicaciones que representan el 11,42% del total de 254. Estos medios les permiten a los usuarios remitir comunicaciones dirigidas a las diferentes dependencias de la Universidad de forma ágil, segura, oportuna y sin tener que realizar desplazamientos o esperar la atención en canales telefónicos.
2. En el cuarto trimestre de 2024 los estudiantes y los usuarios particulares radicaron la mayoría de PQRSFD con un total de 111 y 67 comunicaciones respectivamente, que representan en conjunto el 70,08% 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 que los asuntos académicos con 150 comunicaciones representan el 59,06% del total de las solicitudes recibidas, mientras que los asuntos administrativos con 104 comunicaciones representan el 40,94%.

Para el caso de requerimientos académicos, los más recurrentes están relacionados con información general sobre la oferta académica, procesos de admisiones, matrículas, reintegros, inicio y finalización de clases con 71 comunicaciones; seguido de solicitudes de expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios con 22 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 16 comunicaciones.



En cuanto a las solicitudes administrativas, las más recurrentes se relacionan con solicitudes de trámites o procesos administrativos y queja contra docente o funcionarios con 14 comunicaciones cada uno, seguido de felicitaciones a un equipo o funcionario administrativo con 13 comunicaciones.

4. La Universidad respondió las PQRSFD en un promedio de 5 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 y al Instituto Pedagógico Nacional, implementar acciones que permitan informar a los usuarios de manera periódica, datos relevantes sobre la oferta académica (calendario y proceso de admisiones) e información sobre expedición de certificados; con lo cual se espera disminuir la cantidad de solicitudes que se reciben trimestralmente y que se relacionan con estos temas.
2. Se sugiere a la Subdirección de Bienestar Universitario, Facultad de Bellas Artes, Departamento de Artes, Departamento de Biología y Licenciatura de Ciencias Sociales, revisar e implementar al interior de las dependencias o unidades académicas, las oportunidades de mejora que permitan optimizar la comunicación con los usuarios y atender de manera eficiente, oportuna y de fondo los requerimientos, con el objetivo de disminuir las PQRSFD y evitar quejas por parte de los usuarios debido a la falta de atención en los canales dispuestos por las áreas o dependencias.
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/>, en donde se ha dispuesto la información necesaria para la atención de PQRSFD, con el fin de evitar reprocesos y vencimiento de los términos establecidos.
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.

Cordialmente,

Gina Paola Zambrano Ramírez
Secretaria General

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

24 de enero de 2025

Sistema

PQRSFD

