



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

Secretaría General
Informe
Consolidado 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 consolidado final de la vigencia 2024, comprendido entre el 1º de enero 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 instrucción 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	19
8. Encuesta de satisfacción	21
I. ANALISIS DE RESULTADOS	24
II. CONCLUSIONES	25
IV. RECOMENDACIONES	26



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 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 la vigencia 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

Periodo	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Información	Propuestas	TOTALES TRIMESTRE	%
I Trimestre	96	11	16	0	1	1	57	6	188	18,88%
II Trimestre	186	10	23	1	2	5	84	5	316	31,73%
III Trimestre	130	12	14	0	2	4	74	2	238	23,90%
IV Trimestre	113	18	16	0	12	2	93	0	254	25,50%
TOTALES AÑO	525	51	69	1	17	12	308	13	996	100%
%	52,71%	5,12%	6,93%	0,10%	1,71%	1,20%	30,92%	1,31%	100%	

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica 1 y la tabla 1 se evidencia que la mayoría de comunicaciones tramitadas a través del sistema PQRSFD durante la vigencia 2024, fueron peticiones con un total de 525 que representan el 52,71%, seguido de solicitudes de información con un total de 308 que representan el 30,92% del total.

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.



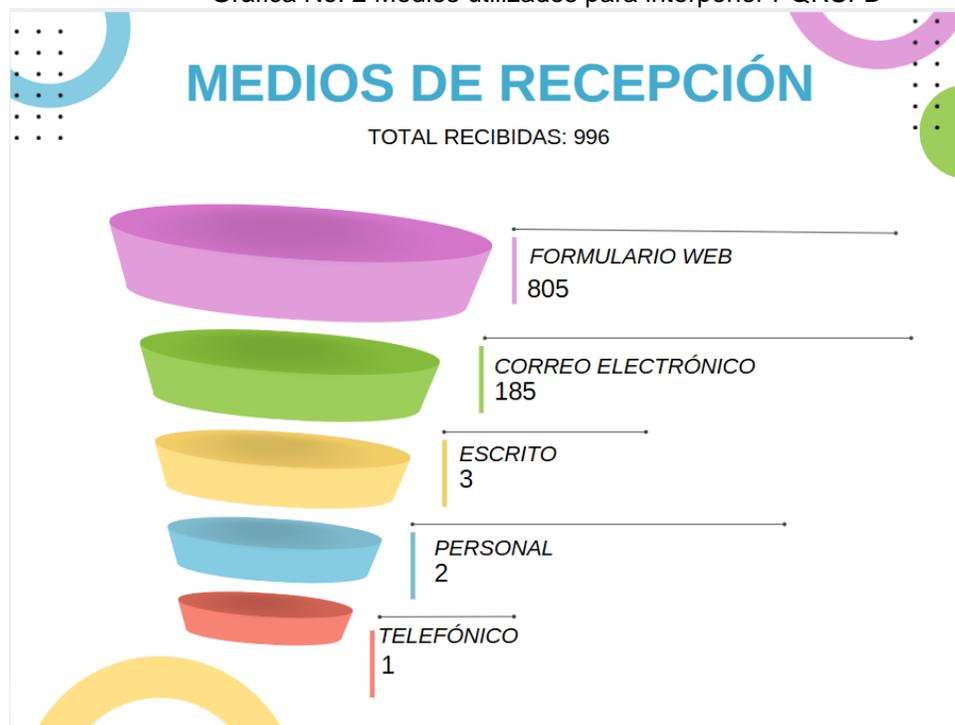
2. Medio de recepción de las comunicaciones

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 ³: 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. 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

³A partir del último trimestre de 2024 la atención telefónica se encuentra temporalmente suspendida por fallas ajenas a la Universidad. Una vez se cuente con el restablecimiento de las líneas telefónicas se informará a la comunidad en general a través del mini sitio de la Secretaría General.



Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRSFD

Medio utilizado	Formulario web / código QR	Correo electrónico	Escrito	Personal	Teléfono	TOTALES TRIMESTRE	%
I Trimestre	145	42	0	0	1	188	19%
II Trimestre	231	85	0	0	0	316	32%
III Trimestre	207	29	2	0	0	238	24%
IV Trimestre	222	29	1	2	0	254	26%
TOTALES AÑO	805	185	3	2	1	996	100%
%	80,82%	18,57%	0,30%	0,20%	0,10%	100%	

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica 2 y 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 un total de 805 que corresponden al 80,82%, mientras que por medio de la dirección de correo electrónico se recibieron 185 solicitudes que representan el 18,57% del total de solicitudes allegadas durante la vigencia 2024.

De igual forma, se concluye que los medios menos utilizados por los usuarios son escrito, personal y telefónico, por los cuales se recibieron 3, 2 y 1 solicitud respectivamente durante toda la vigencia.

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, felicitaciones, solicitudes de información o propuestas en relación con los procesos de la Institución con el fin de obtener respuesta y solución.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Tipo de Usuario	Estudiantes	Particulares	Anónimos	Docentes	Servidores Públicos	Egresados	TOTALES	%
I Trimestre	80	60	18	12	9	9	188	19%
II Trimestre	123	102	35	29	11	16	316	32%
III Trimestre	81	79	25	10	18	25	238	24%
IV Trimestre	111	67	34	13	22	7	254	26%
TOTALES AÑO	395	308	112	64	60	57	996	100%
%	39,66%	30,92%	11,24%	6,43%	6,02%	5,72%	100%	

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

La gráfica No. 3 ilustra el número de remitentes que interpusieron PQRSFD durante la vigencia 2024, en la cual se puede observar que los estudiantes radicaron la mayoría de comunicaciones con 395 que representan el 39,66%, seguido de los usuarios particulares con 308 que corresponden al 30,92% y usuarios anónimos con 112 que representan el 11,24%.

Con un porcentaje menor, los demás usuarios del sistema son: docentes con 64 comunicaciones que representan el 6,43%, servidores públicos con 60 que equivalen al 6,02% y egresados con 57 que corresponden al 5,72% del total de comunicaciones recibidas en la vigencia 2024.

4. Motivos para interponer PQRSFD

Son las razones que, de manera individual o general, causan gratitud, satisfacción, descontento, inconformidad, protesta, recomendaciones o puesta en conocimiento de las conductas de los servidores de la Universidad.

A continuación, las gráficas y las tablas 4 y 5 muestran el consolidado de PQRSFD presentadas durante la vigencia 2024, clasificadas como asuntos académicos y administrativos.



Gráfica No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

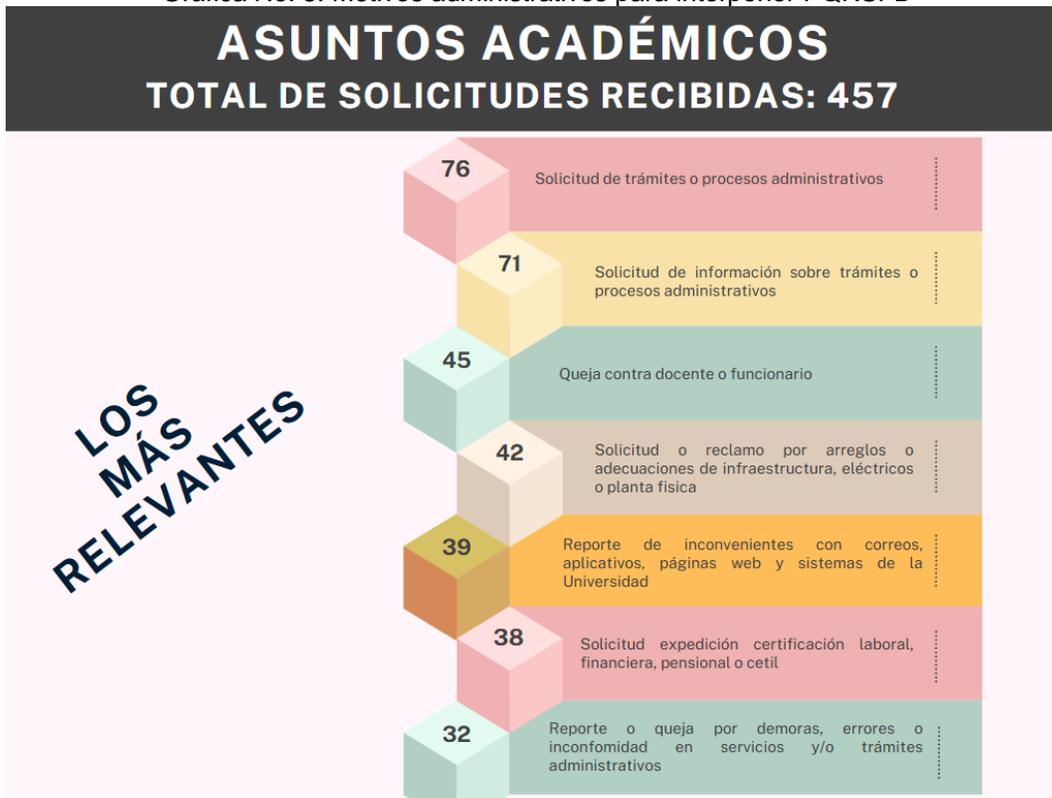
Tabla No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD

ACADÉMICO	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre	TOTAL VIGENCIA
Solicitud de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases	23	57	36	71	187
Solicitud expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios	18	22	33	22	95
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	18	11	12	16	57
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	8	14	11	5	38
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	18	4	9	31
Verificación o validación académica	10	3	8	4	25
Queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase, demora en atención de solicitudes, prestación de un servicio, entre otros	2	12	4	6	24
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	0	5	4	10	19
Reporte de inconvenientes con correo, cargue de notas, visualización en sistema de matrícula, entre otros	7	3	5	1	16
Solicitud de aplazamiento o cancelación de curso o materia	3	6	3	0	12
Solicitud de inscripción y/o matrícula	5	1	3	0	9
Solicitudes de información o trámites referentes a servicios o procesos para personas en condición de discapacidad	2	3	2	0	7
Solicitud de información sobre el estado de matrícula de un estudiante en el sistema	0	4	2	1	7
Solicitudes de ampliación de fechas para entrega de trabajos, tesis de grado, pago de recibo, entre otros trámites académicos	0	2	1	1	4
Solicitud de devolución total o parcial de dinero	1	2	0	1	4
Reporte o quejas por conductas inadecuadas de estudiante	1	0	0	1	2
Solicitudes de información o acceso a examen de clasificación o prueba de ingreso	0	0	0	2	2
TOTAL	98	163	128	150	539

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	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre	TOTAL VIGENCIA
Solicitud de trámites o procesos administrativos	19	30	23	4	76
Solicitud de información sobre trámites o procesos administrativos	14	23	20	14	71
Queja contra docente o funcionario	10	10	11	14	45
Solicitud o reclamo por arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos o planta física	9	17	8	8	42
Reporte de inconvenientes con correos, aplicativos, páginas web y sistemas de la Universidad	7	18	9	5	39
Solicitud expedición certificación laboral, financiera, pensional o cetil	12	9	9	8	38
Reporte o queja por demoras, errores o inconformidad en servicios y/o trámites administrativos	4	11	7	10	32
Felicitaciones a un equipo o funcionario administrativo	1	2	2	13	18
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	1	4	5	4	14
Reporte, reclamo o sugerencias que afectan el bienestar universitario	1	8	0	4	13
Solicitud de información o reporte sobre violencia de género, sexual, amenazas personales o acoso laboral	3	2	5	2	12
Entrega hoja de vida para vacantes o portafolio de servicios de empresas	4	4	3	1	12
Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones	2	3	2	0	7
Solicitud de información, trámite, queja o reclamo relacionado con concursos de méritos, carrera, ascenso o vinculación con la universidad	0	0	0	6	6
Solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas	1	2	2	0	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	0	0	5	5
Reporte de situaciones de posible riesgo de corrupción	0	1	0	3	4
Solicitudes de información o autorización para investigaciones externas	0	4	0	0	4
Propuesta para participar en convocatorias de servicios académicos, profesionales u otros	0	2	2	0	4
Solicitud de información de contacto, correos, direcciones o personal a cargo entre otros de algún proceso o dependencia	0	1	2	0	3
Solicitud de préstamo de espacios físicos de la Universidad	1	1	0	1	3
Oferta laboral para egresados	0	0	0	1	1
Solicitud direccionada a otra institución	0	0	0	1	1
Solicitud de información sobre normatividad, estatutos o acuerdos	0	1	0	0	1
Solicitud de asesoría o concepto jurídico sobre temas académicos o administrativos	1	0	0	0	1
TOTAL	90	153	110	104	457

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Son aquellas dependencias (unidades académicas o administrativas) de la Universidad Pedagógica Nacional que dentro de sus funciones tienen a cargo los asuntos que motivan las PQRSFD, por lo que deben dar respuesta directa a los peticionarios.

A continuación, se mencionan las dependencias que recibieron el mayor número de comunicaciones para su respectiva gestión y respuesta:

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



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 6 Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncia	Información	Propuesta	Total	%
Subdirección de Admisiones y Registro	141	2	7	0	0	0	121	0	271	27,21%
Subdirección de Bienestar Universitario	34	6	15	0	1	3	9	3	71	7,13%
Centro de Lenguas	34	7	2	0	1	0	14	0	58	5,82%
Subdirección de Personal	47	0	2	0	0	1	4	0	54	5,42%
Subdirección de Gestión de Sistemas de Información	36	0	4	0	0	0	0	0	40	4,02%
Subdirección de Servicios Generales	17	5	8	0	3	0	1	3	37	3,71%
Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física	22	0	9	0	0	0	1	2	34	3,41%
Instituto Pedagógico Nacional	9	8	0	0	3	0	12	0	32	3,21%
Secretaría General *	12	2	3	0	0	1	6	0	24	2,41%
Facultad de Educación	7	2	3	0	0	0	6	0	18	1,81%
Facultad de Bellas Artes	12	0	0	0	0	0	5	0	17	1,71%
Grupo de Contratación	12	0	0	0	0	0	5	0	17	1,71%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	5	0	0	0	6	4	0	16	1,61%
Subdirección de Asesorías y Extensión	10	0	0	0	0	0	4	2	16	1,61%



Dependencia	CÓDIGO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncia	Información	Propuesta	Total	%
Vicerrectoría Académica	VAC	5	0	0	0	0	0	10	0	15	1,51%
Rectoría	REC	5	0	0	0	6	0	1	0	12	1,20%
Licenciatura en Educación Física	LEF	2	3	0	0	0	0	6	0	11	1,10%
Licenciatura en Música	LMU	6	0	0	0	0	0	5	0	11	1,10%
Grupo Interno de Trabajo Editorial	GED	4	0	0	0	0	0	6	1	11	1,10%
Facultad de Educación Física	FEF	2	2	0	0	1	0	5	0	10	1,00%
Licenciatura Español y Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés y Francés	LELE	7	0	0	0	0	0	3	0	10	1,00%
Licenciatura en Educación Infantil	LEDI	2	1	0	0	0	0	7	0	10	1,00%
Licenciatura en Deporte	LDE	4	0	1	0	0	1	3	0	9	0,90%
Licenciatura en Artes Visuales	LAV	7	0	0	0	0	0	2	0	9	0,90%
Licenciatura en Español e Inglés	LEI	3	0	0	0	0	0	6	0	9	0,90%
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	SBR	3	0	0	0	2	0	3	0	8	0,80%
Licenciatura en Ciencias Sociales	LCS	4	0	1	0	0	0	3	0	8	0,80%
Subdirección Financiera	SFN	7	0	0	0	0	0	1	0	8	0,80%
Doctorado Interinstitucional en Educación	DIE	1	0	1	0	0	0	5	0	7	0,70%
Licenciatura en Educación Comunitaria	LECO	3	0	0	0	0	0	4	0	7	0,70%
Programa en Pedagogía	PED	4	0	1	0	0	0	2	0	7	0,70%
Departamento de Biología	DBI	4	0	0	0	0	0	2	0	6	0,60%
Centro de Egresados	CEG	3	0	0	0	0	0	3	0	6	0,60%
Departamento de Química	DQU	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0,50%
Facultad de Ciencia y Tecnología	FCT	0	0	4	0	0	0	1	0	5	0,50%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	VAD	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0,50%
Licenciatura en Educación Especial	LEE	3	1	0	0	0	0	1	0	5	0,50%
Grupo Interno de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	GST	0	0	4	0	0	0	0	1	5	0,50%
Grupo Interno de Trabajo de Tesorería	GTE	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0,40%
Facultad de Humanidades	FHU	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0,40%
Departamento de Psicopedagogía	DSI	3	0	0	0	0	0	1	0	4	0,40%
Equipo de Trabajo Para el Apoyo del Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	ECP	2	0	1	0	0	0	1	0	4	0,40%
Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones	GIC	2	0	1	1	0	0	0	0	4	0,40%
Comité de Convivencia Laboral	CCL	1	3	0	0	0	0	0	0	4	0,40%
Licenciatura en Educación Básica Primaria	LBP	1	0	0	0	0	0	3	0	4	0,40%
Licenciatura en filosofía	LFI	2	1	0	0	0	0	1	0	4	0,40%
Maestría en Educación	MED	2	0	0	0	0	0	2	0	4	0,40%
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	VGU	1	0	0	0	0	0	2	0	3	0,30%
Maestría en Docencia de la Química	MDQ	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0,30%
Licenciatura en Biología	LBI	1	0	0	0	0	0	2	0	3	0,30%
Oficina Jurídica	OJU	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,30%
Licenciatura en Diseño Tecnológico	LDT	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0,30%
FED - Manos y Pensamientos	FED - PMP	1	0	0	0	0	0	2	0	3	0,30%
Licenciatura en Matemáticas	LMA	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0,30%
Licenciatura en Química	LQU	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0,30%
Licenciatura en Recreación	LRE	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0,20%
Departamento de Ciencias Sociales	DCS	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,20%
Doctorado en Educación	DED	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,20%
SSG - Almacén e Inventarios	SSG - ALM	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,20%
Departamento de Matemáticas	DMA	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,20%
Departamento de Posgrados	DPG	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,20%
Departamento de Educación Musical	DEM	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0,20%
FED - Museo Pedagógico Colombiano	FED - MUS	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,10%
Consejo Académico	CAC	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,10%
Departamento de Lenguas	DLE	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,10%
Especialización en Pedagogía	EPE	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,10%
Consejo Superior	CSU	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,10%
Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad	GCN	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,10%
Licenciatura en Artes Escénicas	LAE	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,10%
Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	LCN	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,10%
Licenciatura en Física	LFS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,10%
Licenciatura en Tecnología	LTE	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,10%
Maestría en Arte, Educación y Cultura con énfasis en Investigación	MAE	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,10%
Maestría en Ciencias del Deporte y la Actividad Física	MCD	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,10%
Maestría en Docencia de la Matemática	MDM	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,10%
Maestría en estudios Contemporáneos en Enseñanza de la Biología	MEC	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,10%
Oficina de Control Interno	OCI	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,10%
Oficina de Desarrollo y Planeación	ODP	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,10%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	ORI	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,10%
Subdirección de Gestión de Proyectos	SGP	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,10%
TOTALES		525	51	69	1	17	12	308	13	996	100%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la tabla 6 se observa que, del total de 996 comunicaciones recibidas, las dependencias que mayor número de solicitudes atendieron fueron:

- 1) La Subdirección de Admisiones y Registro respondió 271 que corresponde al 27,21%, los asuntos estuvieron relacionados con solicitudes de información general sobre la



oferta académica, proceso de matrícula, certificados de estudio, verificación académica, entre otros.

- 2) La Subdirección de Bienestar Universitario atendió 71 que representan el 7,13%, los temas se relacionan principalmente con solicitudes de información, convivencia y trámites de descuentos y beneficios.
- 3) El Centro de Lenguas dio respuesta a 58 que representan el 5,82%, relacionadas con solicitudes de información de inscripciones y matrículas, generación de recibos de pago, certificados académicos, entre otros.
- 4) Las siguientes dependencias también recibieron un número importante de solicitudes: Subdirección de Gestión de Sistemas de Información 40, Subdirección de Servicios Generales 37, Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física 34 y el Instituto pedagógico Nacional 32; las cuales se relacionaron con trámites propios de cada dependencia o unidad académica, como ajuste o restablecimiento de correos, sistemas o servicios telefónicos, adecuaciones de infraestructura física, aseo, e información de matrículas para el caso del Instituto.

* Diecinueve (19) de las veinticuatro (24) comunicaciones tramitadas por la Secretaría General corresponden a solicitudes allegadas al sistema PQRSFD así: 4 comunicaciones no se tramitaron por ser irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas (artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la Ley Estatutaria 1755 de 2015); a 15 usuarios se les solicitó ampliación o aclaración de información por allegar comunicaciones incompletas pero no se recibió respuesta, por lo tanto no pudieron ser tramitadas en cumplimiento del artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD se considera como el tiempo que utilizan las dependencias para dar resolución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente, Ley 1437 de 2011, el plazo máximo es de 15 días hábiles a partir de su recepción, estando a término especial la entrega de documentos y de información para lo cual se dispone de 10 días y las consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo para lo cual se dispone de 30 días.

Es importante mencionar que mediante la Circular 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

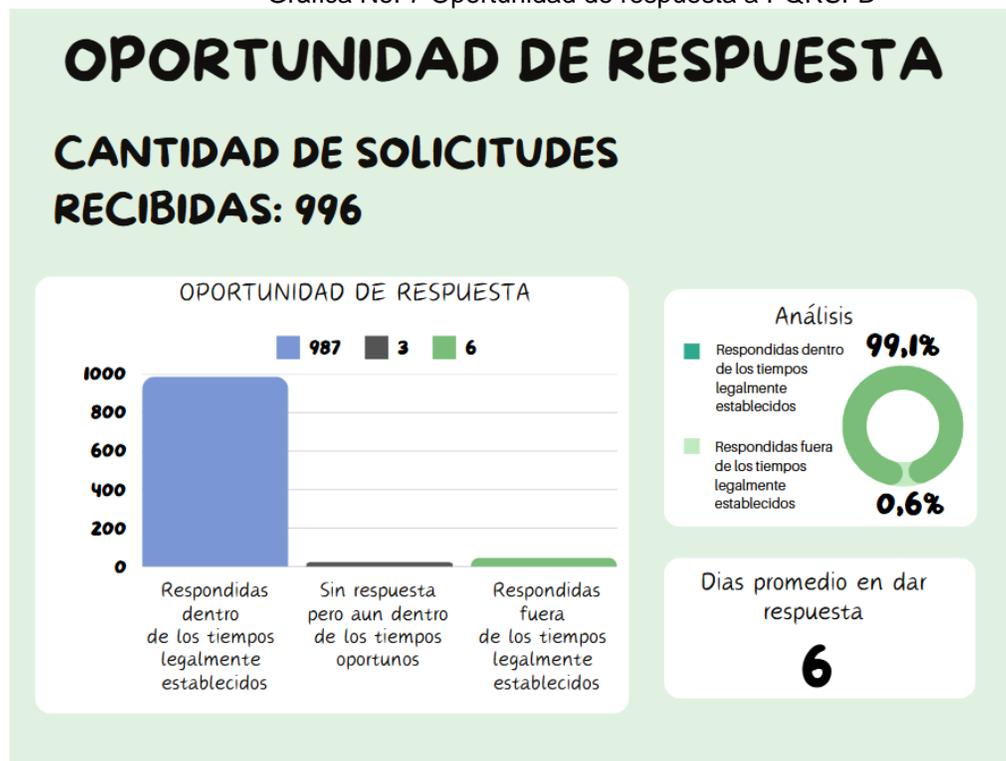


de 2024 y con el objetivo de empalmar los días de descanso otorgados, se deberá compensar tiempo, correspondiente a los días 24 (medio día), 27 (día completo) 30 (día completo) y 31 (medio día) de diciembre de 2024.

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

En la gráfica No. 7 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente, aquellos que fueron respondidos fuera de tiempo y los que se encuentran en tiempo oportuno de respuesta.

Gráfica No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 7 Oportunidad de respuesta a las PQRSFD recibidas

COMPORTAMIENTO DE PQRSFD	Total
Total de PQRSFD recibidas	996
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo legalmente establecido	987
Total de PQRSFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta	3
Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo	6
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	6
PQRSFD INTERPUESTA POR FALTA DE RESPUESTA A UNA ANTERIOR	18

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



En el transcurso de la vigencia 2024 fueron atendidas oportunamente dentro de los tiempos establecidos el 99,1% del total de comunicaciones recibidas y se presentó demora en la emisión de respuesta a seis (6) peticiones por parte de las siguientes dependencias o unidades académicas: Subdirección de Admisiones y Registro, Rectoría, Subdirección de Gestión de Sistemas de Información, Subdirección de Personal, Facultad de Bellas Artes y Licenciatura en Ciencias Sociales.

7. Solicitudes por falta de atención

Tan solo el 1,8% del total de las comunicaciones radicadas durante la vigencia 2024 se recibieron como consecuencia de no haber obtenido respuesta a una solicitud anterior, remitida directamente por el usuario a una dependencia o unidad académica por correo electrónico u otro medio de comunicación diferente al sistema de PQRSFD.

Cada caso se envió a la dependencia competente, se realizó el respectivo seguimiento a las fechas de respuesta y se verificó que se atendiera en debida forma⁴. Las dependencias y asuntos que dieron origen a estas solicitudes fueron:

- Subdirección de Admisiones y Registro: nueve (9) solicitudes recibidas, dos (2) en enero, dos (2) en febrero, una (1) en marzo, una (1) en abril, dos (2) en julio y una (1) en octubre. por no dar respuesta a los siguientes requerimientos:
 - ✓ Las solicitudes recibidas en enero requerían la expedición de una certificación académica y una certificación de contenidos programáticos. La dependencia emitió respuesta a los 10 y 13 días hábiles siguientes a la radicación respectivamente, remitiendo la información correspondiente, en la cual se evidenció que ya se había dado respuesta a las solicitudes iniciales, y no existiría fundamento para indicar que no se había dado respuesta a dichas solicitudes.
 - ✓ Las solicitudes recibidas en febrero y marzo requerían la expedición de una historia académica con calificaciones, una certificación académica con sábana de notas y una corrección de una certificación académica. La dependencia emitió respuesta a los 5, 6 y 4 días hábiles siguientes a la radicación respectivamente, en todos los casos remitiendo la certificación correspondiente y evidenciando que efectivamente hubo demora en la atención inicial, aclarando que en uno de los casos el documento requería el aval del director del Departamento lo que ocasionó la demora en la respuesta.
 - ✓ En la solicitud de abril, el peticionario 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

⁴ Se aclara que en estos casos la comunicación recibida mediante el Sistema PQRSFD surge al no tener respuesta a una comunicación presentada por parte del usuario directamente por los canales de atención dispuestos por la dependencia, por lo que acuden al Sistema PQRSFD como instancia de veeduría para su atención.



recibido respuesta. Esta solicitud fue resuelta de fondo 11 días después de recibida, enviando la certificación y ofreciendo excusas por la demora.

- ✓ En las solicitudes de julio, 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.
- ✓ En cuanto a la solicitud de octubre, la peticionaria indicó no tener respuesta de una solicitud de certificado que envió el 21 de octubre, la cual fue resuelta 3 días después, 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.
- Subdirección de Personal: dos (2) peticiones recibidas, una (1) en febrero y una (1) en mayo, por no dar respuesta a los siguientes requerimientos:
 - ✓ En la solicitud de febrero, la peticionaria indicó que lleva varios años solicitando la certificación de tiempo laborado. La Subdirección de Personal emitió respuesta 8 días hábiles después de su radicación, entregando la respectiva certificación.
 - ✓ En cuanto a la solicitud de mayo, el peticionario remitió el historial de correo electrónico en donde se evidencia que realizó 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).
- Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física: una (1) petición recibida en febrero, en donde la peticionaria indicó que el 19 de septiembre de 2023 le informaron que en noviembre se atendería la solicitud de un arreglo de infraestructura, sin que a esa fecha se hubiese realizado. La dependencia respondió a los 11 días, presentando las situaciones que llevaron al incumplimiento de dicho acuerdo e informando que en el mes de junio se realizaría el arreglo.

En este caso, se le sugirió a la dependencia que luego de realizar el arreglo, le informara a la peticionaria y al sistema de PQRSFD.

- Licenciatura en Educación Especial: una (1) petición recibida en marzo, la peticionaria indicó que, en mayo, octubre y noviembre de 2023 envió correo solicitando la homologación de créditos académicos, sin obtener respuesta. La Licenciatura emitió respuesta 10 días hábiles después de su radicación, informando la no aprobación de la solicitud y las causales de esta decisión. Adicionalmente, la dependencia remitió las evidencias y soportes de cada atención que se le brindó a la peticionaria tanto por correo electrónico como por comunicaciones oficiales.



- Subdirección de Bienestar Universitario: dos (2) peticiones, una (1) recibida en marzo y una (1) en octubre, por las siguientes razones:
 - ✓ En marzo una estudiante indicó que solicitó la actualización de información en una plataforma externa para recibir el pago por concepto del programa Generación E. La subdirección emitió respuesta completa y de fondo 4 días hábiles después de su radicación, informando que efectivamente se presentó error de comunicación entre las dependencias que intervienen en el proceso, lo que generó la falta de atención a la solicitud inicial.
 - ✓ En octubre un 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 Facultad de Bellas Artes recibió una comunicación en noviembre, en la que el peticionario indicó que envió un correo electrónico el 7 de octubre solicitando 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 se debió a la cantidad de correos masivos que se recibieron para dichas fechas.
- El Departamento de Artes 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 llamó 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 la vigencia 2024 se tramitaron 996 solicitudes, se remitieron 872 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta y se obtuvieron 71 retroalimentaciones.

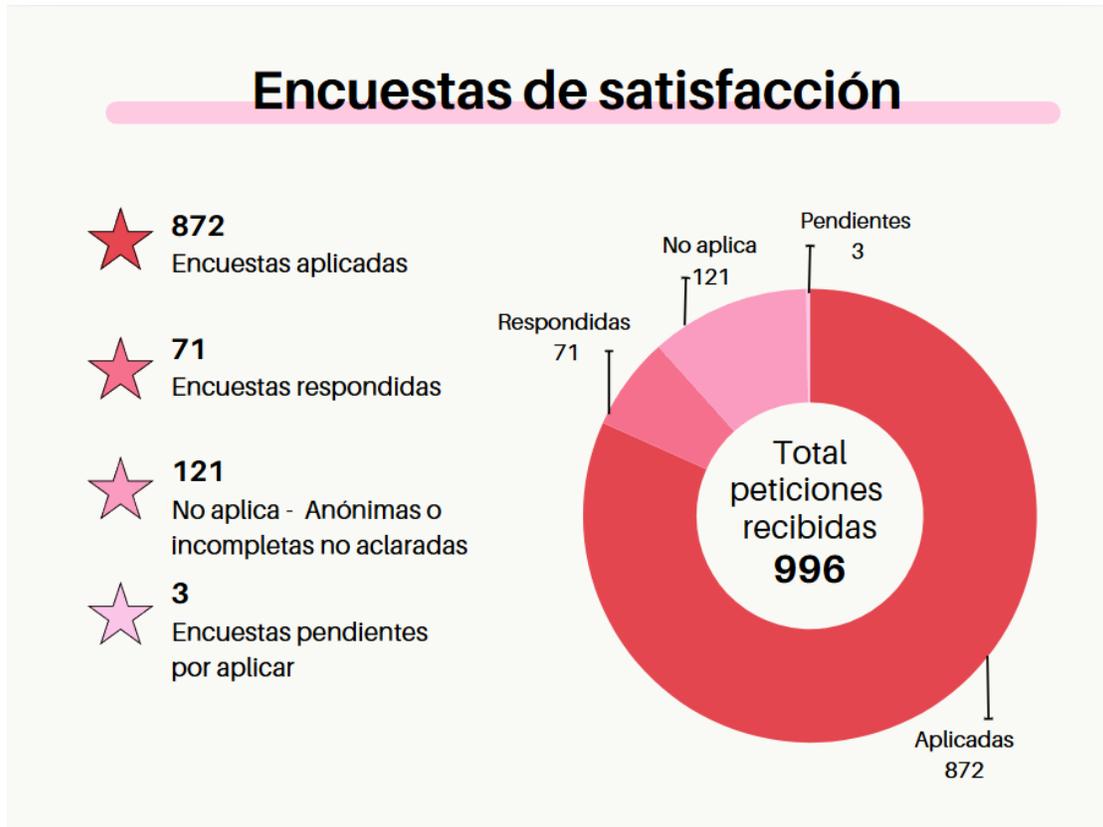
No se aplicó encuesta de satisfacción a 121 solicitudes debido a que son anónimas por lo que no se cuenta con dirección de correo electrónico, o hicieron parte de las solicitudes



incompletas, irrespetuosas, oscuras, desobligantes, incomprensibles no aclaradas, o reiterativas que no fueron tramitadas.

Una vez se dé respuesta a las 3 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	71
¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?	
Si sabía	26
No sabía	45
¿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 sabía	48
No sabía	23
¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?	
Si	48
No	23
Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue:	
Excelente	36
Bueno	26
Malo	9
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	48
Bueno 2	7
Malo 1	16

Fuente: Tabla de resultados encuestas Secretaria General

Los resultados de las encuestas evidenciaron que el 63,3% de las personas que respondieron no conocían la normatividad a través de la cual se reglamentó el sistema PQRSFD, sin embargo, el 67,6% conoce los términos legales para responder las solicitudes.

Se revisaron las PQRSFD correspondientes a los 23 usuarios que respondieron negativamente a la pregunta ¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD? y se identificó que no hay fundamento en ello, ya que las respuestas emitidas cumplen con lo siguiente:

- Se atendieron entre 1 y 14 días hábiles, por lo tanto, no se presentó demora en la respuesta. En un caso se solicitó la ampliación de términos.
- Se brindó la información solicitada y en los casos que fue necesario se remitieron los enlaces y/o manuales aplicables como complemento de la respuesta.
- En los casos en que la solicitud no podía ser atendida de manera satisfactoria, se informaron los tiempos legalmente establecidos, requisitos o normatividad por la cual se rige la Universidad para cada trámite o proceso.

Además, se evidenció que el 87,3% de las personas que respondieron la encuesta tiene una percepción positiva sobre los tiempos de atención de sus PQRSFD. De igual forma, el 77,4% de usuarios calificaron el sistema PQRSFD como excelente o bueno (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).

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 en su interacción con las diferentes dependencias de la Universidad. Durante la vigencia 2024, se recibieron y tramitaron 996 solicitudes, entre las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 525.

Durante la vigencia 2024 se presentaron inconvenientes con el funcionamiento del internet y la telefonía, a la fecha las líneas telefónicas no están funcionando, por lo cual, es probable que esta situación haya generado que se incrementaran las solicitudes a través del sistema de PQRSFD.

La mayoría de solicitudes que se tramitaron a través del sistema PQRSFD corresponden a trámites internos e información general que las dependencias tienen publicada en sus minisitios web. Teniendo en cuenta lo anterior, en el ítem *IV. Recomendaciones* del presente informe, la Secretaría General se referirá al asunto.

Se evidenció que todos los tipos de usuarios (egresados, docentes, servidores públicos, particulares y estudiantes) hacen uso del sistema. En la vigencia 2024 los estudiantes radicaron la mayoría de solicitudes con 395, que estuvieron relacionadas con certificados académicos, sábanas de notas, solicitudes de ajuste o corrección de información personal y académica, generación de recibos, legalización de matrículas, entre otros; seguidos de usuarios particulares con 308 que recurrieron al sistema para obtener información sobre procesos y fechas de matrículas, verificación o validación académica, requisitos de admisión, oferta de programas, entre otros.

Se recibieron 112 comunicaciones anónimas así: 46 peticiones generales relacionadas con información, solicitudes o trámites de beneficios, descuentos, trámites administrativos, oferta académica, expedición de certificados, entre otros; 28 quejas, reclamos, inconformidades o denuncias por estado de espacios físicos e infraestructura y demoras en la atención de solicitudes o trámites; 20 quejas contra docentes o funcionarios; 9 solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas; 5 solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas y 4 comunicaciones entre felicitaciones a un equipo o funcionario administrativo y sugerencias, propuestas o invitaciones.

Por la naturaleza de PQRSFD anónima, los usuarios no relacionan datos de contacto, lo que dificulta la remisión de 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, por lo tanto, el peticionario debe conservar el número y código de radicado que arroja el sistema.



La página web y el correo electrónico fueron los medios más utilizados por los usuarios del sistema, muestra de ello es que a través de la página web se radicaron 805 solicitudes y mediante el correo electrónico 185.

La Subdirección de Admisiones y Registro respondió 271 solicitudes en 2024, lo que representa un aumento de 54,8% con respecto a la vigencia 2023 en la que respondió 175, la mayoría estuvo relacionada con trámites o solicitudes de información que están publicados en su minisitio web.

En la vigencia 2024 se dio respuesta a 996 comunicaciones, lo que da como resultado un aumento del 42,2% con respecto a la vigencia 2023 en la que se respondieron 700.

En relación con las encuestas de satisfacción aplicadas, se evidenció que el porcentaje de respuesta aumentó un poco con respecto a la vigencia anterior (aunque la participación continúa siendo baja), en la vigencia 2023 se registró una participación de 6,5% y en la vigencia 2024 fue de 8,14%.

II. CONCLUSIONES

1. El sistema de PQRSFD tramitó 996 comunicaciones en la vigencia 2024, de las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 525, seguido de solicitudes de información con 308, 69 reclamos y 51 quejas.
2. Los medios digitales continúan siendo los más utilizados en el sistema de PQRSFD, para la vigencia 2024 el 99,39% de solicitudes fueron radicadas a través del correo electrónico y el formulario que se encuentra en la página web de la Universidad y en los diferentes minisitios.
3. Los estudiantes y los usuarios particulares radicaron el 78,58% de solicitudes tramitadas a través del sistema PQRSFD.
4. Las dependencias que atendieron el mayor número de PQRSFD en la vigencia 2024 fueron Subdirección de Admisiones y Registro, Subdirección de Bienestar Universitario, Centro de Lenguas, Subdirección de Personal, Subdirección de Gestión de Sistemas de Información, Subdirección de Servicios Generales, Grupo Interno de trabajo de Infraestructura física e Instituto Pedagógico Nacional, sus respuestas correspondieron al 59,94% del total, mientras que el 40,06% restantes fueron respondidas por 72 dependencias.
5. Con la relación a la vigencia inmediatamente anterior, se evidenció una disminución en las respuestas fuera de los términos legalmente establecidos, ya que en 2023 fueron 12 que representan el 1,71% del total de 700 comunicaciones recibidas, mientras que para la vigencia 2024 fueron 6 que representan el 0.6% del total de 996.
6. La Universidad dio respuesta en un promedio de 6 días hábiles tanto en la vigencia 2024 como en la vigencia 2023, lo que se considera positivo teniendo presente que el plazo máximo para dar respuesta a las peticiones es de 15 días, para la entrega de



documentos y de información 10 días y para las consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo 30 días.

7. La Secretaría General continúa realizando socializaciones del Sistema PQRSFD con los diferentes usuarios y dependencias responsables de dar respuesta, lo que ha contribuido para afianzar los conocimientos e informarse de la importancia de dar cumplimiento al procedimiento, generando la reducción de respuestas fuera de tiempo en comparación con la vigencia anterior y contribuyendo para mejorar la experiencia de los usuarios del sistema.

IV. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de continuar avanzando en la mejora del sistema PQRSFD, la Secretaría General comparte las siguientes recomendaciones:

1. Se invita a los jefes, coordinadores y equipos de trabajo de las diferentes dependencias y unidades académicas, así como a los docentes, que asistan a las socializaciones programadas por la Secretaría general, ya que la información que se comparte no solo le compete a los funcionarios que responden las PQRSFD, sino a todas las personas que atienden solicitudes generales de manera personal, telefónica, por correo, entre otras.
2. Gestionar de manera prioritaria la instalación de las líneas telefónicas faltantes y el correcto funcionamiento a nivel institucional.
3. Revisar el material de apoyo que se encuentra en el minisitio web de la Secretaría General <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/2017/02/01/procedimiento-pqrsfd/> para mayor conocimiento del sistema, evitar reprocesos, vencimiento de los términos establecidos y aplicar mejoras en sus procesos para la atención de las PQRSFD y los usuarios en general.
4. Procurar por una comunicación eficiente, efectiva y directa entre dependencias cuando se requiera elaborar respuesta conjunta o dar traslado a una petición, optimizando así el tiempo de atención de las comunicaciones.
5. En el caso que una dependencia o unidad académica no pueda responder en los tiempos legalmente establecidos, se recomienda informar al peticionario antes del vencimiento, 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 establecido.
6. Recordarle a las dependencias que: **1)** Todas las respuestas deben ser formales y radicadas a través del aplicativo Papiro Cloud, **2)** La respuesta debe atender de fondo la petición y **3)** Siempre deben enviar copia de la respuesta remitida a los usuarios, a la



dirección de correo quejasyreclamos@pedagogica.edu.co con el fin de cumplir la función de seguimiento y control de la PQRSFD a cargo de la Secretaría General.

7. Revisar periódicamente la información y documentación publicada en los minisitios web, con el fin de brindar información relevante y actualizada a los usuarios en relación con los trámites y servicios a su cargo, asimismo, continuar utilizando los medios de comunicación institucional para informarle a la comunidad universitaria los cambios y actualizaciones para evitar confusiones y reprocesos.
8. Revisar que los canales de atención dispuestos por las dependencias sean eficientes y que los funcionarios a cargo cuenten con los conocimientos necesarios, para garantizar que se brinden las orientaciones requeridas en cuanto a trámites, aclaración de procedimientos, inquietudes y respuestas oportunas; de esta forma el usuario no tendría que recurrir a la radicación de una petición, queja o reclamo por falta de atención a una solicitud realizada directamente en la dependencia.

Cordialmente,

Gina Paola Zambano Ramirez
Secretaria General

Elaboró: Cindy Gineth Ortiz
Revisó: Diana Maritza Cortés

12 de febrero de 2025

Sistema PQRSFD

