



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de educadores



Secretaría General

Informe
Primer Trimestre

2025



Sistema
PQRSTFD

Peticiones • Quejas • Reclamos
Sugerencias • Felicitaciones • Denuncias



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 primer informe de la vigencia 2025, comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2025. En cada uno de los ítems se incluye una infografía que facilita la interpretación de la información.



CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA

PQRSFD

PETICIÓN

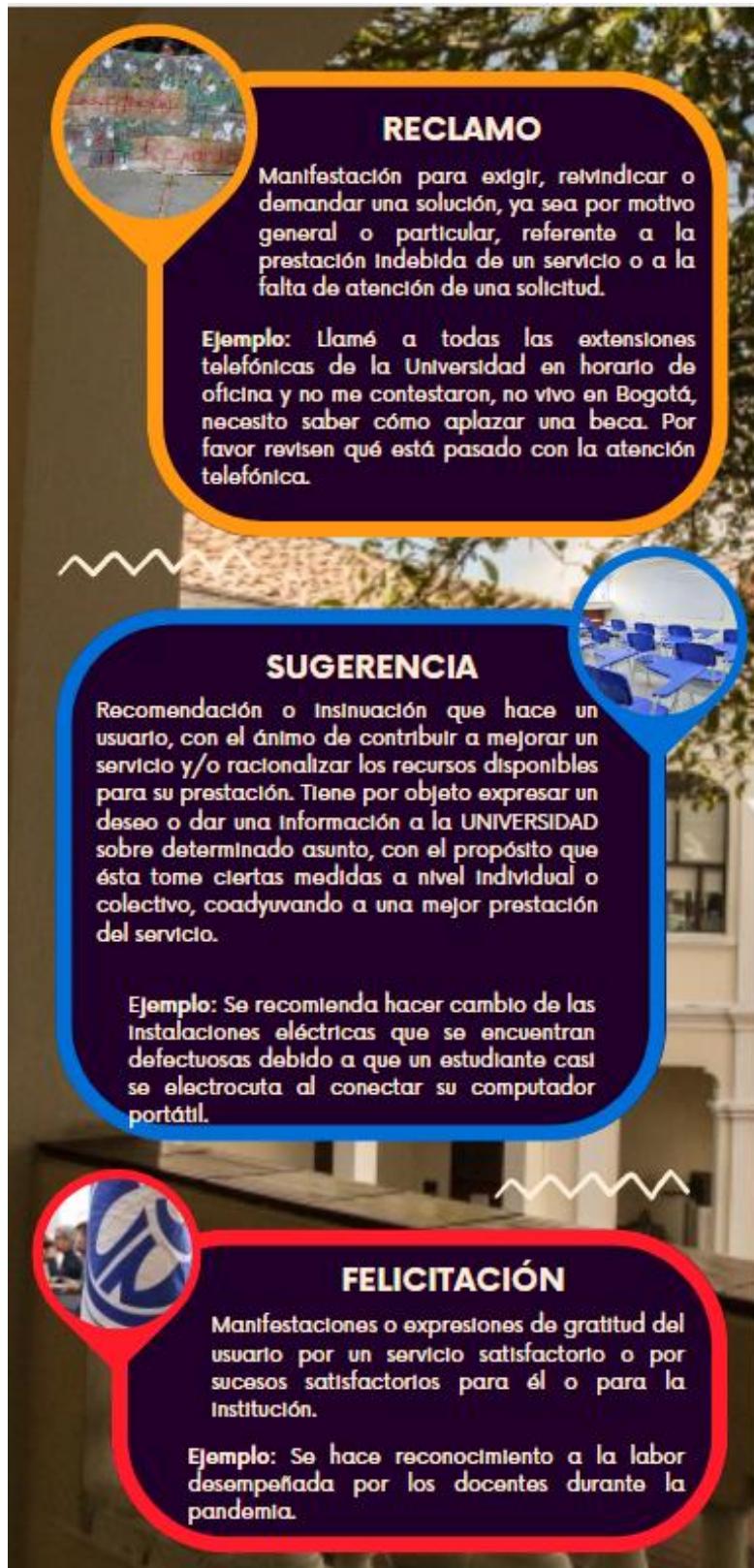
Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes por razones de interés general o particular y obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Las peticiones podrán interponerse por escrito, verbalmente o por medios electrónicos.

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.



PROPIUESTA

Es una propuesta 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
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 peticionarios que interpusieron PQRSFD, las dependencias competentes para dar respuesta, el nivel de oportunidad en la respuesta, solicitudes allegadas por falta de atención y los resultados de la encuesta de satisfacción.

A través de la Resolución rectoral 1022 del 12 de octubre de 2022, se adicionaron los numerales 2.7 y 2.8 al artículo 2º de la Resolución rectoral 1515 de 2017 *Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de petición y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias*, mediante los cuales se incorporaron las solicitudes de información y las propuestas.

1. Comunicaciones recibidas

Son aquellas manifestaciones verbales¹ y escritas² que interponen los usuarios sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad.

A continuación, se muestran las diferentes solicitudes radicadas durante el primer trimestre de 2025 mediante el sistema PQRSFD:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Item	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre	Porcentaje
Peticiones	83	105	76	264	69,66%
Quejas	1	0	1	2	0,53%
Reclamos	3	3	10	16	4,22%
Sugerencias	0	0	1	1	0,26%
Felicitaciones	0	2	2	4	1,06%
Denuncias	0	3	1	4	1,06%
Información	25	26	37	88	23,22%
Propuesta	0	0	0	0	0,00%
Total mes	112	139	128	379	100%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica 1 y en la tabla 1 se puede observar que del total de 379 comunicaciones radicadas a través del Sistema de PQRSFD, el 69,66% correspondió a peticiones, el 23,22% a solicitudes de información, el 4,22% a reclamos, el 1,06% lo obtuvieron tanto las felicitaciones como las denuncias, el 0,53% correspondió a quejas, finalmente el 0,26% a sugerencias y no se recibieron propuestas en este periodo.

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.

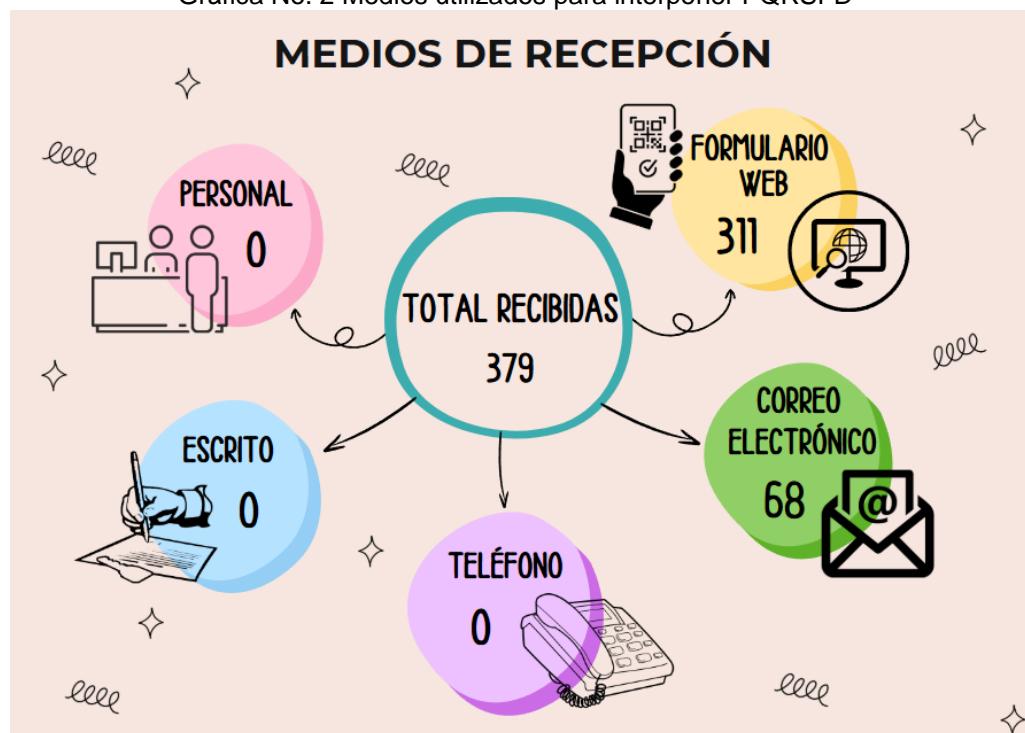
2. Medio de recepción de las comunicaciones

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 como³:

- ❖ Página web: <http://www.upn.edu.co> enlace <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co>
- ❖ Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co
- ❖ 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

³ Desde el último trimestre de 2024, el medio de recepción a través del teléfono: 601 348 53 00 ext. 113 y 116 y la línea gratuita 01 8000 913 412, se encuentran temporalmente suspendidos. Una vez se reestablezcan las líneas se informará a la comunidad en general a través del minisitio de la Secretaría General.

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRSFD

Medio Utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre	Porcentaje
Formulario web / Código QR	95	122	94	311	82,06%
Correo electrónico	17	17	34	68	17,94%
Teléfono	0	0	0	0	0,00%
Escrito	0	0	0	0	0,00%
Personal	0	0	0	0	0,00%
Total mes	112	139	128	379	100,00%

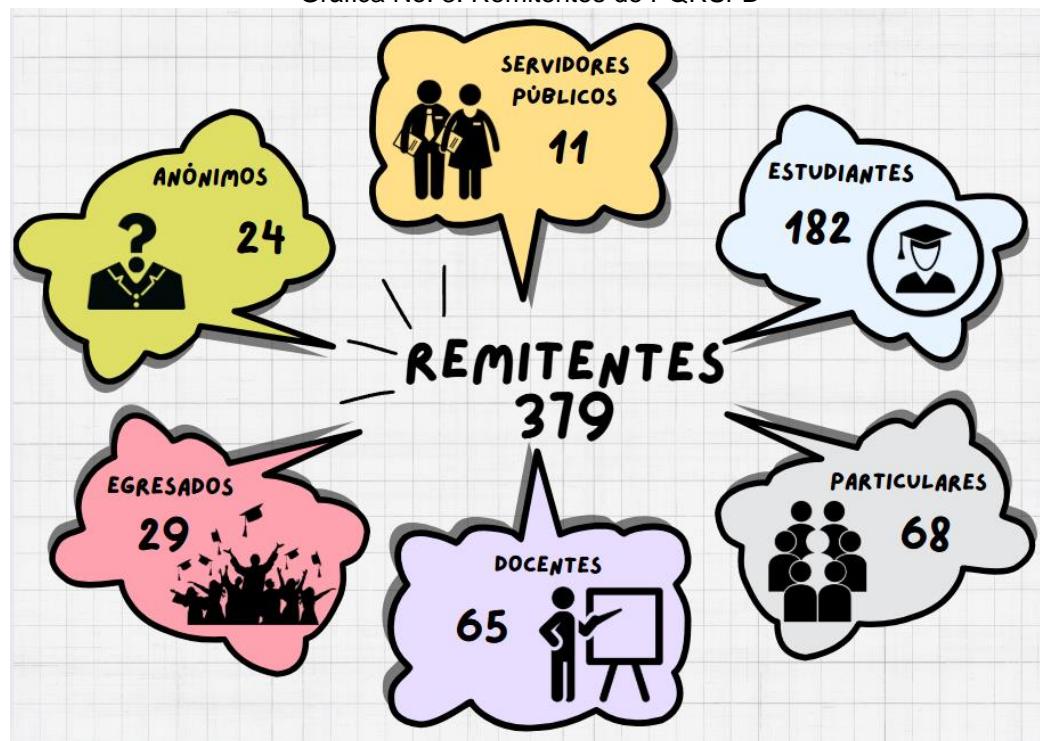
Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

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 82,06% de las comunicaciones y por medio de la dirección de correo electrónico se recibió el 17,94% restante de las solicitudes allegadas durante el primer trimestre de 2025.

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	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre	Porcentaje
Estudiantes	67	56	59	182	48,02%
Particulares	17	29	22	68	17,94%
Docentes	6	32	27	65	17,15%
Egresados	13	11	5	29	7,65%
Anónimos	2	7	15	24	6,33%
Servidores Públicos	7	4	0	11	2,90%
Total Mes	112	139	128	379	100%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

La gráfica 3 y la tabla 3 ilustran el número de remitentes que interpusieron sus comunicaciones durante el primer trimestre de 2025, en las cuales se puede observar que los estudiantes radicaron la mayoría de las comunicaciones con 182 que representan el 48,02%; seguido de los usuarios particulares con 68 solicitudes que representan el 17,94%; los docentes radicaron 65 solicitudes que representan el 17,15%, egresados radicaron 29 comunicaciones que representan el 7,65% y los servidores públicos radicaron 11 comunicaciones que representan el 2,90% del total de comunicaciones recibidas.

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 primer trimestre de 2025.

Gráfica No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD

ACADÉMICO	Enero	Febrero	Marzo	Total
Solicitud de información, reclamo, inconformidad, ajuste o expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante, plan de estudios o carnetización	26	15	11	52
Solicitud de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases y requisitos para inscripciones	20	16	9	45
Solicitudes y reportes relacionados con ajuste o corrección de información personal o académica, horarios, valores, fecha de pago, descuentos, cambio de materias o carrera, nivel, homologación, entre otros	10	6	3	19
Verificación o validación académica	4	3	3	10
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	3	3	3	9
Reporte de inconveniente o solicitudes relacionadas con correo, visualización del cargue de notas, sistema académico, entre otros	6	1	0	7
Solicitudes de información o trámite relacionados con examen de clasificación, resultados de pruebas de ingreso, proceso de entrevista, exámenes médicos de ingresos, homologaciones, entre otros	4	3	0	7
Petición, reclamo, sugerencia o trámite relacionado con aplazamiento o cancelación de curso o materia	2	1	3	6
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	3	1	1	5
Solicitudes de trámites académicos específicos como, revisión de notas, alternativas de trabajos o actividades académicas, plazo para entrega de trabajos, revisión de trabajos, estudio de carpetas, revisión de proyectos e investigaciones, entre otros	1	1	3	5
Solicitud de información o trámites para cargue de documentos y expedición de recibos referentes con las inscripciones y matrículas	4	0	0	4
Solicitud de información o trámite relacionado con requisitos, fechas y proceso de graduación	2	1	1	4
Solicitud de información, petición, reclamo, sugerencia o trámite relacionado con monitorías, tutores o prácticas académicas internas o con entidades externas	2	1	1	4
Queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase, demora en atención de solicitudes, prestación de un servicio, proceso adelantado con un trámite, entre otros	1	2	0	3
Solicitud de información, inconformidad o sugerencia referente con trámites de registro de programas académicos, renovación, acreditación u otros relacionados	0	0	2	2
Solicitud de información sobre el estado de matrícula de un estudiante en el sistema	0	1	1	2
Solicitud de devolución total o parcial de dinero	0	1	1	2
Reporte o quejas por conductas inadecuadas de estudiante	0	1	0	1
Solicitud de inscripción y/o matrícula	0	0	0	0
Solicitudes de información o trámites referentes a servicios o procesos para personas en condición de discapacidad	0	0	0	0
Solicitud de espacios físicos o reporte de inconsistencias con la asignación de estos.	0	0	0	0
TOTAL	88	57	42	187

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 5 Motivos administrativos para interponer PQRSFD

ADMINISTRATIVO	Enero	Febrero	Marzo	Total
Solicitud inconformidad o sugerencia relacionadas con decisiones administrativas de espacios, presupuesto, convenios, entre otros.	1	23	6	30
Solicitud de información, reclamo, sugerencia o petición relacionada con equipos de cómputo, audiovisuales u otros para el desarrollo de actividades académicas o administrativas	0	4	17	21
Petición, solicitud de información, trámite, queja o reclamo relacionado con concursos de méritos, carrera, ascenso, vinculación, contratación, concertación de objetivos, evaluación de desempeño, renuncia, entre otros	6	8	4	18
Solicitud o reclamo relacionados con arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos, planta física, líneas telefónicas o servicio de internet	1	11	3	15
Solicitud de información, trámite, reclamo, sugerencia o corrección relacionada con pagos, descuentos por nómina, avances, embargos, entre otros	5	2	7	14
Solicitud de información, trámites o inconformidades relacionadas con gestiones administrativas, avance de proyectos, informes de gestión, decisiones de consejos, entre otros.	0	3	7	10
Reporte de inconvenientes, inconformidad o peticiones relacionadas con correos electrónicos, aplicativos institucionales, página web, sistemas de la Universidad	1	5	2	8
Solicitud de información, verificación, reclamo o sugerencia relacionada con la expedición de certificación laboral, financiera, pensional o cetyl	3	1	4	8
Queja contra docente o funcionario	2	1	4	7
Solicitud de información, trámite, reclamo o sugerencia relacionada con trámites o procesos administrativos	1	1	4	6
Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones administrativas o académicas	0	4	1	5
Solicitudes de información, reclamo, sugerencia u otro referente con servicios que presta la Universidad a estudiantes, docentes y funcionarios como (piscina, gimnasio, restaurante, fincas, psicología, terapias, transporte, viáticos, entre otros)	0	1	4	5
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	0	4	1	5
Solicitud de información o reporte sobre violencia de género, sexual, amenazas personales o acoso laboral	0	4	1	5
Felicitaciones a un equipo, funcionario o docente	0	3	2	5
Solicitud de información, trámite, inconformidad, sugerencia o petición relacionada con procesos internos disciplinarios	2	0	2	4
Reporte, reclamo o sugerencias que afectan el bienestar universitario	0	0	4	4
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	1	3	4

Solicitud de información, reclamo, sugerencia o petición relacionada con el aseo, limpieza, organización o estado de espacios físicos	1	0	2	3
Solicitud de información, trámite, reclamo o sugerencia relacionada con asignación de presupuesto, pagos, recaudo o transferencias del estado, para diferentes trámites administrativos y académicos de la Universidad	0	1	1	2
Solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia o inconformidad relacionada con las acciones implementadas para el manejo de sustancias psicoactivas, cigarrillo, licor, ventas ambulantes, atención de disturbios, entre otros	0	0	2	2
Entrega hoja de vida para vacantes o portafolio de servicios de empresas	1	0	1	2
Solicitudes de información o autorización para investigaciones externas	0	2	0	2
Solicitud de información de contacto, correos, direcciones o personal a cargo entre otros de algún proceso o dependencia	0	1	1	2
Solicitud de información, reclamo, solicitud de préstamos o sugerencia relacionados con el préstamo, uso e ingreso a espacios físicos de la Universidad	0	0	2	2
Reporte accidente laboral o académico dentro de las instalaciones UPN	0	1	0	1
Solicitud de asesoría o concepto jurídico sobre temas académicos o administrativos	0	0	0	0
Solicitud de información sobre normatividad, estatutos o acuerdos	0	1	0	1
TOTAL	24	82	85	191

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

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

A continuación, en la gráfica 6 se ilustran las dependencias que recibieron el mayor número de comunicaciones para su respectiva gestión y respuesta.

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



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 6 Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Información	Propuesta	Total	%
Subdirección de Admisiones y Registro	69	0	3	0	1	0	28	0	101	26,65%
Subdirección de Personal	44	0	0	1	1	0	1	0	47	12,40%
Subdirección de Servicios Generales	32	1	1	0	1	0	0	0	35	9,23%
Centro de Lenguas	12	0	1	0	0	0	10	0	23	6,07%
Subdirección de Gestión de Sistemas de Información	15	0	0	0	0	0	1	0	16	4,22%
Instituto Pedagógico Nacional	11	0	1	0	0	0	2	0	14	3,69%
Subdirección de Bienestar Universitario	6	0	3	0	0	0	3	0	12	3,17%
Subdirección Financiera	8	0	0	0	0	0	2	0	10	2,64%
Vicerrectoría Académica	3	0	0	0	0	0	6	0	9	2,37%
Subdirección de Asesorías y Extensión	2	0	0	0	0	0	5	0	7	1,85%
Facultad de Ciencia y Tecnología	7	0	0	0	0	0	0	0	7	1,85%
Licenciatura en Educación Comunitaria	2	1	0	0	0	0	4	0	7	1,85%
Secretaría General *	2	0	0	0	0	0	4	0	6	1,58%
Facultad de Educación	2	0	2	0	0	0	1	0	5	1,32%
Departamento de Lenguas	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1,32%
Equipo de Trabajo Para el Apoyo del Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	3	0	1	0	0	0	1	0	5	1,32%
Facultad de Educación Física	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1,32%
Facultad de Bellas Artes	2	0	0	0	0	0	3	0	5	1,32%
Oficina Jurídica	2	0	0	0	0	0	3	0	5	1,32%
Rectoría	0	0	0	0	1	3	0	0	4	1,06%
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	1	0	2	0	0	0	1	0	4	1,06%
Grupo de Contratación	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1,06%
Licenciatura en Música	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1,06%
Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física	2	0	1	0	0	0	1	0	4	1,06%
Facultad de Humanidades	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0,79%
Licenciatura en Ciencias Sociales	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0,79%
Maestría en Ciencias del Deporte y la Actividad Física	1	0	1	0	0	0	1	0	3	0,79%
Departamento de Artes	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0,79%
Departamento de Biología	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,53%
Licenciatura en Educación Básica Primaria	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,53%
Grupo Interno de Trabajo de Tesorería	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,53%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0,53%
Departamento de Matemáticas	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,26%
Departamento de Posgrados	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,26%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,26%
Licenciatura en Artes Visuales	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,26%
Licenciatura en Biología	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,26%
Subdirección de Gestión de Proyectos	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,26%
Oficina de Desarrollo y Planeación	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,26%
Especialización en Pedagogía	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,26%
Maestría en Docencia de la Química	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,26%
Maestría en estudios Contemporáneos en Enseñanza de la Biología	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,26%
Maestría en Educación	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,26%
Centro de Innovación y Desarrollo Educativo y Tecnológico - CINNDET	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,26%
Licenciatura Español y Lenguas Extranjeras con Enfasis	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,26%
Licenciatura en Tecnología	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,26%
Licenciatura en Deporte	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,26%
TOTALES	0	0	0	0	0	0	0	0	379	100%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la tabla 6 se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro - SAD fue la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes, recibiendo 101 que representan el 26,65% del total de 379 comunicaciones, concernientes a solicitudes de información general sobre la oferta académica, proceso de matrícula, certificados de estudio, verificación académica, entre otros. Los trámites o solicitudes de información mencionados se encuentran establecidos y publicados en el minisitio web de la SAD. De las 101 comunicaciones recibidas, 3 corresponden a quejas, reclamos o denuncias, las demás son peticiones.

La Subdirección de Personal - SPE fue la segunda dependencia con mayor número de comunicaciones, con 47 solicitudes que representan el 12,40%, de las cuales 29 están relacionadas con el presunto cambio de la caja de compensación que se anunció en febrero y las 18 restantes correspondieron a asuntos propios de la dependencia como requerimientos

de información, certificados laborales, pensionales y cetil, trámites administrativos, información o solicitudes de ajustes relacionados con pagos y descuentos de nómina, entre otros. La SPE no recibió quejas, reclamos ni denuncias.

En tercer lugar, se encuentra la Subdirección de Servicios Generales – SSG la cual atendió 35 solicitudes que representan el 9,23%, relacionadas principalmente con solicitudes o reclamos por arreglos, adecuaciones de infraestructura, eléctricos, mobiliarios o planta física, trámites administrativos internos o demoras en la atención de los mismos. De las 35 comunicaciones recibidas, 2 corresponden a quejas, reclamos o denuncias.

En cuarto lugar, se encuentra el Centro de Lenguas - CLE, el cual atendió 23 solicitudes que representan el 6,07% relacionadas con solicitudes de información general sobre la oferta académica, proceso de inscripciones y matrículas, certificados de estudio, entre otros. Los trámites o solicitudes de información mencionados se encuentran establecidos y publicados en el minisitio web del CLE. De las 23 comunicaciones recibidas, 1 corresponde a queja, reclamo o denuncia.

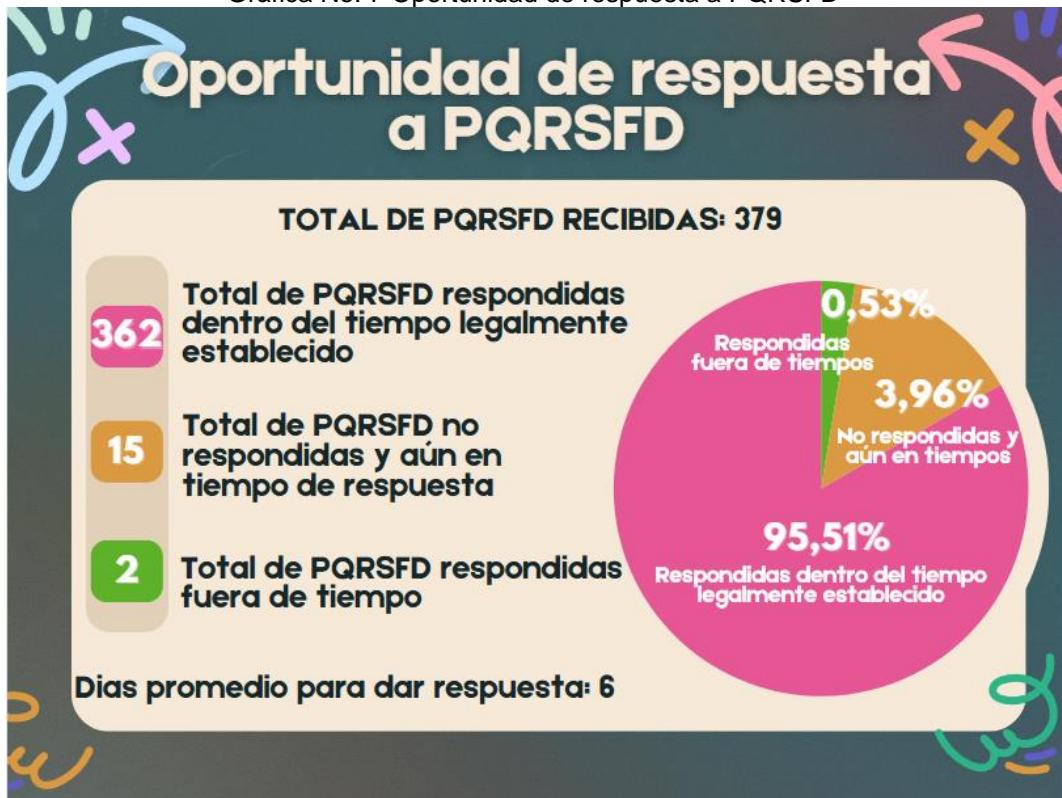
*De las seis (6) comunicaciones asignadas a la Secretaría General, cinco (5) corresponden a solicitudes allegadas al sistema PQRSFD, en las que se solicitó a los usuarios ampliar o aclarar información porque estaban incompletas; debido a que no se recibió respuesta no pudieron ser tramitadas, en cumplimiento del artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

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, con término especial para la entrega de documentos y de información, para lo cual se dispone de 10 días y las consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo para lo cual se dispone de 30 días.

En la gráfica No. 7 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente y los que fueron respondidos fuera de los tiempos establecidos.

Gráfica No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 7 Oportunidad de respuesta a las PQRSFD recibidas

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	Total
Total de PQRSFD recibidas	379
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo legalmente establecido	362
Total de PQRSFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta	15
Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo	2
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	6
PQRSFD INTERPUESTAS POR FALTA DE RESPUESTA A UNA ANTERIOR	6

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En el transcurso del primer trimestre se presentó demora en la emisión de respuesta a dos (2) solicitudes de información que debían ser atendidas como máximo a los 10 días posteriores a su radicación, así: una por parte de la Licenciatura de Educación Comunitaria que tardó 11 días para dar respuesta y una por parte de la Subdirección de Asesorías y Extensión que tardó 14 días en dar respuesta.

7. Solicitudes por falta de atención

En el primer trimestre se recibieron seis (6) 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 Admisiones y Registro - SAD atendió cuatro (4) comunicaciones, tres (3) de estas recibidas en febrero y marzo en las que los peticionarios(as) indicaron que solicitaron trámite o información relacionada con la expedición de certificaciones académicas, sin obtener atención o respuesta. Ante estas comunicaciones la dependencia informó que la demora y/o falta de la atención se debió a las constantes fallas de internet y cortes de agua por lo cual se realizó trabajo remoto; en otro caso coincidió con ceremonia de graduación, fecha en la cual se presta atención en unos horarios específicos; y en un caso la SAD indicó que no encontró la solicitud a nombre de la peticionaria. Una (1) comunicación recibida en marzo a causa de la no confirmación de una solicitud de cambio de documento en el sistema, en este caso la dependencia aun cuando realizó el trámite en el sistema pasó por alto informarle al peticionario. La dependencia atendió las comunicaciones recibidas mediante el sistema PQRSFD entre los 5 y los 8 días siguientes a la recepción de las solicitudes.

La Subdirección de Servicios Generales - SSG, atendió una (1) comunicación en febrero en la que la peticionaria indicó que desde mayo de 2024 solicitó la adecuación para la instalación de un cableado sin que a la fecha de la PQRSFD tuviera solución ni respuesta. La dependencia dio respuesta 14 días luego de la recepción de la solicitud, en la que confirmó la instalación del switch y cableado para el punto de internet solicitado.

La Maestría en Ciencias del Deporte y la Actividad Física – MCD atendió una (1) comunicación en marzo en la que la peticionaria indicó que las solicitudes han sido elevadas mediante correos electrónicos fechados el 10, 21 y 28 de febrero de 2025, sin que a la fecha de la PQRFSD se hubiera obtenido respuesta. La MCD indicó que la demora se debió a que para la fecha de la solicitud de información no existían los datos suficientes y el insumo debía ser entregado por otra dependencia. Esta solicitud fue atendida dos días después de su recepción, con la entrega de la información requerida.

8. Encuesta de satisfacción

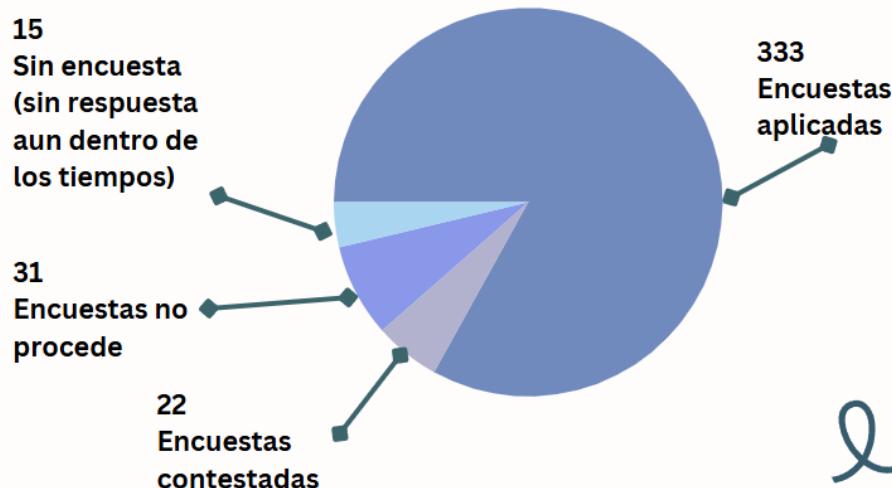
Durante el primer trimestre de la vigencia 2025 se recibieron 379 solicitudes, se remitieron 333 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta y se obtuvieron 22 retroalimentaciones. No se aplicó encuesta de satisfacción a 31 solicitudes debido a que son anónimas por lo que no se cuenta con dirección 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 15 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

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Total de PQRSFD recibidas: 379



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 8 Respuestas de la encuesta de satisfacción aplicada

Total de personas que respondieron la encuesta	22
¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?	
Si sabía	9
No sabía	13
¿Conoce los términos legales para responder PQRSFD: 10 días para solicitudes de documentos e información, 15 días para derechos de petición y 30 días consultas?	
Si sabía	17
No sabía	5
¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?	
Si	15
No	7
Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue	
Excelente	9
Bueno	9
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.	
Malo 1	4
Bueno 2	6
Excelente 3	12

Fuente: Tabla de resultados encuestas Secretaría General

Los resultados de las encuestas arrojan que 13 de las 22 personas que respondieron la encuesta no conocen la normatividad a través de la cual se reglamentó el sistema PQRSFD. Sin embargo, 17 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 14 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 9 con excelente y 9 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 éste le optimiza a los usuarios), obteniendo 12 calificaciones con excelente y 6 con buena.

II. ANALISIS DE RESULTADOS

Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron y tramitaron 379 solicitudes, entre las cuales la mayoría corresponde a peticiones con un total de 264.

Para este trimestre, los estudiantes remitieron la mayoría de comunicaciones radicando 182 PQRSFD que equivalen al 48,02% 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 24 comunicaciones anónimas recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2025, 15 fueron peticiones generales, relacionadas con información, solicitudes o trámites de beneficios, descuentos, trámites administrativos, oferta académica, expedición de certificados, entre otros; 9 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. 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 101

comunicaciones que representan el 26,65% del total del trimestre, evidenciando un incremento del 34,65% con respecto al mismo periodo de la vigencia 2024, en la que respondieron 66 comunicaciones.

Se identificó un aumento de 50,39% en el número de comunicaciones allegadas en el primer trimestre de 2025 en donde se respondieron 379, con respecto al mismo periodo de la vigencia 2024 en la que se respondieron 188 solicitudes.

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.

Dentro de las solicitudes recibidas en los últimos trimestres, los peticionarios mencionan de manera constante la dificultad para comunicarse con las dependencias de manera telefónica, por lo que es probable que el incremento de las comunicaciones tramitadas en el trimestre, pueda deberse a la falta de funcionamiento de este medio de atención.

III. CONCLUSIONES

1. Los medios utilizados en el primer trimestre de 2025 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 311 comunicaciones que representan el 82,06%, y el correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co recibiendo 68 comunicaciones que representan el 17,94% del total de 379. 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 primer trimestre de 2025 los estudiantes, los usuarios particulares y los docentes radicaron la mayoría de PQRSFD con un total de 182, 68 y 65 comunicaciones respectivamente, que representan en conjunto el 83,11% 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 administrativos con 192 comunicaciones representan el 50,66%, mientras que los asuntos académicos con 187 comunicaciones representan el 49,30% del total de las solicitudes recibidas.
4. La Universidad respondió las PQRSFD en un promedio de 6 días hábiles, lo que se considera óptimo según los tiempos oportunos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.
5. Las respuestas a las PQRSFD se tramitan mediante el aplicativo de Gestión Documental, lo que permite hacer un efectivo seguimiento y consulta del trámite de cada solicitud, tanto para el Sistema PQRSFD como para el usuario quien puede consultar la respuesta ingresando con el código asignado al momento de la radicación.

IV. RECOMENDACIONES

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

1. Se recomienda a la Subdirección de Admisiones y Registro, implementar acciones que permitan: **a.** atender de manera oportuna las solicitudes de expedición de certificados, con lo cual se espera disminuir la cantidad de solicitudes que se reciben trimestralmente relacionadas con este tema y **b.** revisar e implementar al interior de la dependencia, las oportunidades de mejora que permitan optimizar la comunicación con los usuarios y atender de manera eficiente y oportuna 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.
2. Se recomienda a la Subdirección de Servicios Generales, implementar acciones que permitan: **a.** atender de manera oportuna las solicitudes o reclamos por arreglos, adecuaciones de infraestructura, eléctricos, mobiliarios o planta física, con lo cual se espera disminuir la cantidad de solicitudes que se reciben trimestralmente relacionadas con estos temas y **b.** revisar e implementar al interior de la dependencia, las oportunidades de mejora que permitan optimizar la comunicación con los usuarios y atender de manera eficiente y oportuna 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.
3. Se recomienda a la Licenciatura de Educación Comunitaria, Subdirección de Asesorías y Extensión y la Maestría en Ciencias del Deporte y la Actividad Física, revisar e implementar al interior de la dependencia o unidad académica, las oportunidades de mejora que permitan optimizar la comunicación con los usuarios y atender de manera eficiente, oportuna y de fondo los canales de atención dispuestos, con el objetivo de evitar quejas por parte de los usuarios debido a la falta de atención en los canales dispuestos o fuera de los términos legalmente establecidos.
4. Recordar la importancia de revisar la efectividad y eficiencia de los canales dispuestos para la atención de usuarios con el fin de que las solicitudes que se reciban por estos medios sean atendidas dentro de los términos de ley, teniendo en cuenta que toda solicitud que se recibe en la Universidad indistintamente del canal es considerada un derecho de petición y como tal se le debe dar el tratamiento en cuanto a tiempos que indica el Título II de la Ley 1755 de 2015 – Derecho de petición.
5. Se invita a los funcionarios a revisar la documentación y el material de apoyo que se encuentra en el minisitio web de la Secretaría General <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/procedimiento-pqrsfd/>, 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. En caso de dudas sobre la atención de PQRSFD la Secretaría General está disponible para atenderlas y realizar las socializaciones que se requieran.

6. Mantener una comunicación efectiva, directa y ágil entre dependencias, cuando se requiera un trámite interno, así como para la elaboración de 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.
7. 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.
8. 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.
9. Se reitera la necesidad de mantener actualizados en los minisitios web de cada dependencia o unidad académica los trámites y servicios que se brindan, el funcionario a cargo y la dirección de correo electrónico 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

28 de abril de 2025



Sistema **PQRSFD**

Peticiones • Quejas • Reclamos
Sugerencias • Felicitaciones • Denuncias