



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL

*Educadora de educadores*

**70**  
**AÑOS**  
1955 / 2025

**Secretaría General**

**Informe**  
Tercer Trimestre

**2025**



**Sistema**  
**PQRSFD**

*Peticiones • Quejas • Reclamos*  
*Sugerencias • Felicitaciones • Denuncias*

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	3
Objetivo.....	4
Responsabilidades .....	4
Secretaría General .....	4
Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD.....	4
Oficina de Control Interno .....	4
Oficina de Desarrollo y Planeación.....	4
Alcance .....	5
Marco normativo y metodológico.....	5
Normativo.....	5
Metodológico.....	5
Definiciones.....	6
I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA .....	8
1. Comunicaciones recibidas .....	8
2. Medio de recepción de las comunicaciones.....	9
3. Remitentes .....	10
4. Temáticas recurrentes .....	11
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD .....	13
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD.....	16
7. Solicitudes por falta de atención a una solicitud anterior .....	17
8. Encuesta de satisfacción .....	18
II. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	20
III. RETOS Y OPORTUNIDADES .....	21
III. CONCLUSIONES.....	21
IV. RECOMENDACIONES .....	22

## **Introducción**

En cumplimiento de su compromiso institucional con la mejora continua y la eficiencia en la prestación de servicios, la Universidad Pedagógica Nacional implementó el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Solicitudes de Información y Denuncias (PQRSFD) como un instrumento estratégico de comunicación con sus diferentes grupos de interés: estudiantes, docentes, egresados, servidores públicos y ciudadanía en general. Este sistema le 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. "Este proceso se desarrolla en el marco de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y atención al usuario, conforme a las normas constitucionales y legales colombianas, especialmente aquellas que regulan la función pública y la gestión administrativa del Estado."

El análisis del informe se basa en datos recopilados por la Secretaría General, responsable del seguimiento y control del sistema PQRSFD, y abarca los canales de recepción, el volumen y clasificación de las comunicaciones, el desempeño en la atención, las dependencias con mayor incidencia, las temáticas recurrentes y las encuestas de satisfacción. En cada uno de los ítems se incluye una infografía que facilita la interpretación de la información.



## **Objetivo**

Realizar un análisis integral del comportamiento del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, solicitudes de información y propuestas - PQRSFD durante el tercer trimestre de 2025, enfocado en la clasificación de solicitudes, canales de recepción, remitentes, causas recurrentes, y dependencias responsables de dar respuesta. Con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios y emitir recomendaciones que contribuyan a la mejora del servicio prestado por la Universidad Pedagógica Nacional.



## **Responsabilidades**

### **Secretaría General**

Es la dependencia responsable del seguimiento y control del sistema PQRSFD, coordina la recepción, análisis, distribución de las comunicaciones a las dependencias competentes y elabora los informes trimestrales y el informe anual consolidado.

### **Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD**

Todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad a quienes les competen los asuntos que originan las PQRSFD. Quienes deben garantizar respuestas claras, oportunas y ajustadas a la normatividad vigente.

### **Oficina de Control Interno**

En el marco del rol de evaluación y seguimiento que le compete a la Oficina de Control Interno, semestralmente realiza el seguimiento al sistema PQRSFD, vigilando que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, y presenta un informe a la administración. De igual manera como parte de las auditorías internas que se realizan a las dependencias y procesos, revisa la oportunidad de las respuestas y la implementación de acciones de mejora.

### **Oficina de Desarrollo y Planeación**

Asesora a las dependencias y procesos en la formulación e implementación de acciones de mejoramiento que contribuyan al logro de las metas institucionales, de acuerdo con los indicadores reportados y analizados, informes de auditoría y seguimientos a los planes de acción y mejoramiento.





## **Alcance**

Este informe abarca el análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, solicitudes de información y propuestas recibidas por la Universidad Pedagógica Nacional, a través del sistema de PQRSFD. Corresponde al tercer trimestre de 2025, es decir, desde el 1º de julio hasta el 30 de septiembre de 2025. El análisis se centra en los tipos de solicitudes, canales de recepción, remitentes, causas recurrentes y dependencias responsables de dar respuesta.



## **Marco normativo y metodológico**

### **Normativo**

El Sistema PQRSFD de la Universidad Pedagógica Nacional se estableció mediante la Resolución rectoral 1515 de 2017 modificada por la Resolución rectoral 1022 de 2022. Y se rige por la normatividad vigente en materia de derecho de petición y atención al ciudadano, como lo son la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### **Metodológico**

El procedimiento PRO-GGU-003 establece las acciones necesarias para el trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, solicitudes de información y propuestas, que se reciben mediante el sistema PQRSFD. Dicho procedimiento especifica los tiempos, medios y lineamientos para brindar respuesta oportuna y de fondo a los usuarios.

Las comunicaciones se registran en el sistema electrónico, asignando los tiempos de respuesta definidos en la Ley 1755 de 2015, así: 15 días hábiles para peticiones generales, 10 días para solicitudes de información o documentos y 30 días para consultas a autoridades en relación con sus funciones.

Las respuestas se elaboran mediante el gestor documental institucional, se envían a través del correo electrónico y solo excepcionalmente se remiten comunicaciones impresas, apoyando así la política de “Cero Papel” determinada por el Gobierno Nacional e implementada en la Universidad Pedagógica Nacional desde vigencias anteriores.



## Definiciones

### Petición

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.

**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 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.

**Ejemplo:** El profesor que dirige mi trabajo de grado no me responde, aunque ya le he entregado todos mis avances, 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. 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, con el propósito de que se tomen 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 para evitar un incidente.



## 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, 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.



## I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA

### 1. Comunicaciones recibidas

Son aquellas manifestaciones verbales<sup>1</sup> y escritas<sup>2</sup> que interponen los usuarios sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad.

A continuación, se muestran las diferentes solicitudes radicadas durante el tercer trimestre de 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total Trimestre	Porcentaje
Peticiones	64	91	64	219	65,96%
Quejas	1	1	4	6	1,81%
Reclamos	10	7	6	23	6,93%
Sugerencias	2	1	1	4	1,20%
Felicitaciones	4	1	7	12	3,61%
Denuncias	0	0	0	0	0,00%
Información	26	23	18	67	20,18%
Propuesta	0	1	0	1	0,30%
<b>Total mes</b>	<b>107</b>	<b>125</b>	<b>100</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

1. Comunicaciones recibidas personalmente.

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](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co), **3)** La ventanilla de radicación de documentos de la Universidad y **4)** Los 13 buzones digitales ubicados en las diferentes instalaciones.



En la gráfica 1 y en la tabla 1 se puede observar que a través del Sistema PQRSFD se gestionó un total de 332 comunicaciones durante el tercer trimestre. La mayoría de estas, que correspondieron al 65,96% fueron peticiones (219), seguidas de 67 solicitudes de información (20,18%), 23 reclamos (6,93%) y 12 felicitaciones (3,61%), y en menor proporción, se recibieron 6 quejas (1,81%), 4 sugerencias (1,20%) y 1 propuesta (0,30%). No se recibieron denuncias en este periodo.

## 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<sup>3</sup>:

- ❖ Página web: [www.upn.edu.co](http://www.upn.edu.co) enlace [pqrsfd.pedagogica.edu.co](http://pqrsfd.pedagogica.edu.co)
- ❖ Correo electrónico: [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co)
- ❖ Atención telefónica: 601 348 53 00 Ext: 115.
- ❖ 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 publicó en su minisitio web un video explicativo y a través de notas comunicantes le recuerda constantemente a la comunidad universitaria los diferentes medios virtuales y presenciales disponibles para radicar las PQRSFD.

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

<sup>3</sup> Desde el último trimestre de 2024, la línea gratuita 01 8000 913 412 se encuentra temporalmente suspendida. Una vez se reestablezca 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total Trimestre	Porcentaje
Formulario web	77	101	82	260	78,31%
Correo	30	23	17	70	21,08%
Teléfono	0	1	1	2	0,60%
Escrito	0	0	0	0	0,00%
Personal	0	0	0	0	0,00%
<b>Total mes</b>	<b>107</b>	<b>125</b>	<b>100</b>	<b>332</b>	<b>100,00%</b>

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 78,31% de comunicaciones del trimestre a través del formulario web, el 21,08% por correo electrónico y el 0,60% de manera telefónica.

### 3. Remitentes

Se entiende por remitentes de PQRSFD a aquellas personas que, a través del Sistema, presentan solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora o felicitaciones en relación con los procesos de la institución, con el fin de obtener respuesta y solución. Para el presente informe los remitentes se clasificaron como estudiantes, docentes, egresados, servidores públicos, particulares y usuarios anónimos<sup>4</sup>.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

<sup>4</sup> 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total Trimestre	Porcentaje
Estudiantes	52	60	40	152	45,78
Particulares	29	31	26	86	25,90
Docentes	2	14	12	28	8,43
Egresados	11	8	6	25	7,53
Anónimos	7	4	13	24	7,23
Servidores Públicos	6	8	3	17	5,12
<b>Total Mes</b>	<b>107</b>	<b>125</b>	<b>100</b>	<b>332</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

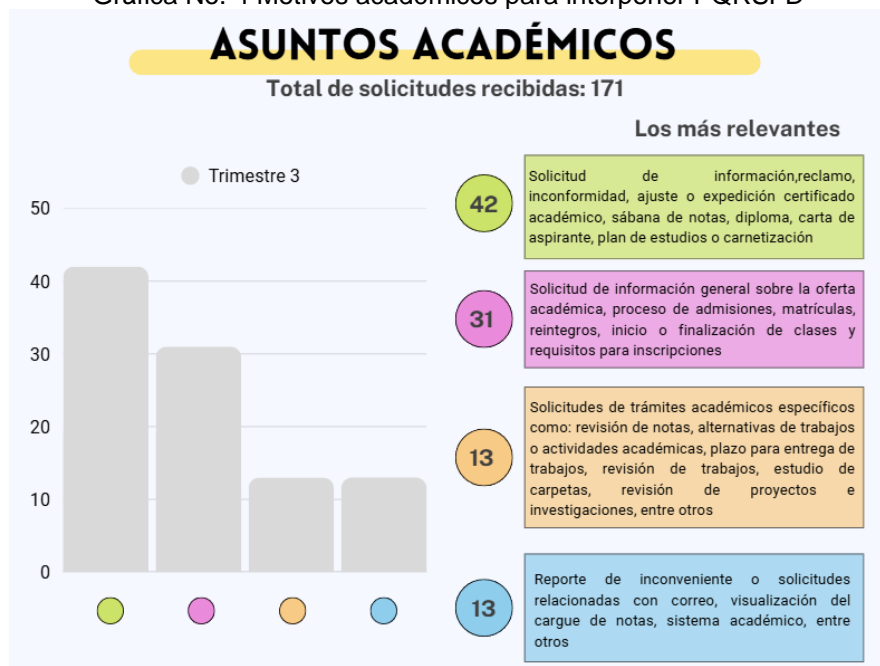
La gráfica 3 y la tabla 3 ilustran los tipos de usuarios que interpusieron PQRSFD durante el tercer trimestre de 2025, se observa que los estudiantes radicaron 152 comunicaciones (45,78%), seguidos por usuarios particulares con 86 solicitudes (25,90%), docentes con 28 (8,43%), egresados con 25 (7,53%), usuarios anónimos con 24 (7,23%) y servidores públicos con 17 comunicaciones (5,12%) del total recibido.

#### 4. Temáticas recurrentes

Son las razones individuales o colectivas que motivaron a los usuarios a comunicarse a través del sistema de PQRSFD, para resolver inquietudes, conocer información o poner en conocimiento situaciones que causan gratitud, satisfacción, descontento, inconformidad, protesta o recomendaciones referentes con el quehacer institucional.

A continuación, las gráficas 4 y 5 representan las PQRSFD más relevantes, clasificadas en asuntos académicos y administrativos. Y en las tablas 4 y 5 se consolidan los motivos académicos y administrativos identificados en el tercer 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Solicitud de información, reclamo, inconformidad, ajuste o expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante, plan de estudios o carnetización	12	14	16	42
Solicitud de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases y requisitos para inscripciones	11	11	9	31
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	5	4	4	13
Reporte de inconveniente o solicitudes relacionadas con correo, visualización del cargue de notas, sistema académico, entre otros	4	6	3	13
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	3	3	3	9
Petición, reclamo o información relacionada con devolución total o parcial de dinero, pagos o descuentos de matrícula o pensión, entre otros	7	1	1	9
Solicitud de información o trámites para cargue de documentos y expedición de recibos referentes con las inscripciones y matrículas	6	2	1	9
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	2	2	8
Solicitudes y reportes relaciondos con ajuste o corrección de información personal o académica, horarios, valores, fecha de pago, descuentos, cambio de materias o carrera, nivel, homologación, entre otros	3	5	0	8
Verificación o validación académica	2	1	4	7
Petición, reclamo, sugerencia o trámite relacionado con aplazamiento o cancelación de curso o materia	1	2	4	7
Solicitud de información, trámite o inconformidad relacionada con la inscripción y/o matrícula	4	1	1	6
Solicitud de información, inconformidad o sugerencia referente con trámites de registro de programas académicos, renovación, acreditación u otros relacionados	2	2	0	4
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	0	2	0	2
Reporte o quejas por conductas inadecuadas de estudiante	0	0	2	2
Solicitud de información, petición, reclamo, sugerencia o trámite relacionado con monitorías, tutores o prácticas académicas internas o con entidades externas	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>57</b>	<b>50</b>	<b>171</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 5 Motivos administrativos para interponer PQRSFD

ADMINISTRATIVO	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Reporte de inconvenientes, inconformidad o peticiones relacionadas con correos electrónicos, aplicativos institucionales, página web, sistemas de la Universidad	2	21	1	24
Solicitud de información, trámites o inconformidades relacionadas con gestiones de adquisición de bienes, órdenes de compra, contratos por prestación de servicios, pagos de estos, entre otros	12	6	3	21
Solicitud de información, trámite, reclamo o sugerencia relacionada con trámites o procesos administrativos	5	3	7	15
Solicitud de información, verificación, reclamo o sugerencia relacionada con la expedición de certificación laboral, financiera, pensional o cetil	2	8	4	14
Felicitaciones a un equipo, funcionario o docente	4	1	7	12
Solicitud de información, trámite, reclamo, sugerencia o corrección relacionada con pagos, descuentos por nómina, avances, embargos, entre otros	3	4	2	9
Solicitud de información, reclamo, trámite o sugerencia relacionados con el préstamo, uso e ingreso a espacios físicos de la Universidad	1	4	2	7
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	1	2	3	6
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	0	4	1	5
Queja contra docente o funcionario	0	1	4	5
Solicitud de información, queja, reclamo o petición relacionada con la publicación o difusión de información, noticias, artículos, tesis y otros a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos por la Universidad	3	1	1	5
Solicitud o reclamo relacionados con arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos, planta física, líneas telefónicas o servicio de internet	1	2	1	4
Reporte, reclamo o sugerencias que afectan el bienestar universitario	0	1	2	3
Solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas	0	1	2	3
Solicitud de información, reclamo, petición u otro relacionado con la empresa de seguridad, robos, reposición de bienes hurtados, vigilancia, parqueadero, acceso a las instalaciones u otros relacionados	1	1	1	3
Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones administrativas o académicas	2	1	0	3
Solicitud de información, trámite, inconformidad, sugerencia o petición relacionada con procesos internos disciplinarios	1	0	1	2
Solicitud de información o reporte sobre violencia de género, sexual, amenazas personales o acoso laboral	1	0	1	2
Solicitud de información, trámites o inconformidades relacionadas con gestiones administrativas, avance de proyectos, informes de gestión, decisiones de consejos, entre otros.	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
Solicitud de información, trámite o inconformidad relacionados con políticas, planes, investigaciones, asignación de presupuesto y demás referente con género, violencias, inclusividad, salud mental, entre otros, implementadas por la Universidad	1	0	1	2
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	2	0	2
Oferta laboral para egresados	1	0	1	2
Desistimiento de la comunicación PQRSFD	1	0	0	1
Reporte de situaciones que afectan a uno o varios estudiantes como: agresiones físicas, psicológicas, sexuales, amenazas u otros por parte de docentes, estudiantes, familiares o particulares.	0	1	0	1
Solicitud de información de contacto, correos, direcciones o personal a cargo entre otros de algún proceso o dependencia	0	1	0	1
Solicitud de copia de documentos de índole académica o administrativa	1	0	0	1
Solicitud de información, reclamo, sugerencia o petición relacionada con equipos de cómputo, audiovisuales u otros para el desarrollo de actividades académicas o administrativas	0	1	0	1
Reporte de errores o inconformidad en servicios y/o trámites administrativos, oportunidad en la atención y otros	0	0	1	1
Solicitud direccionada a otra institución	0	1	0	1
Reporte de situaciones de posible riesgo de corrupción	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>68</b>	<b>50</b>	<b>161</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

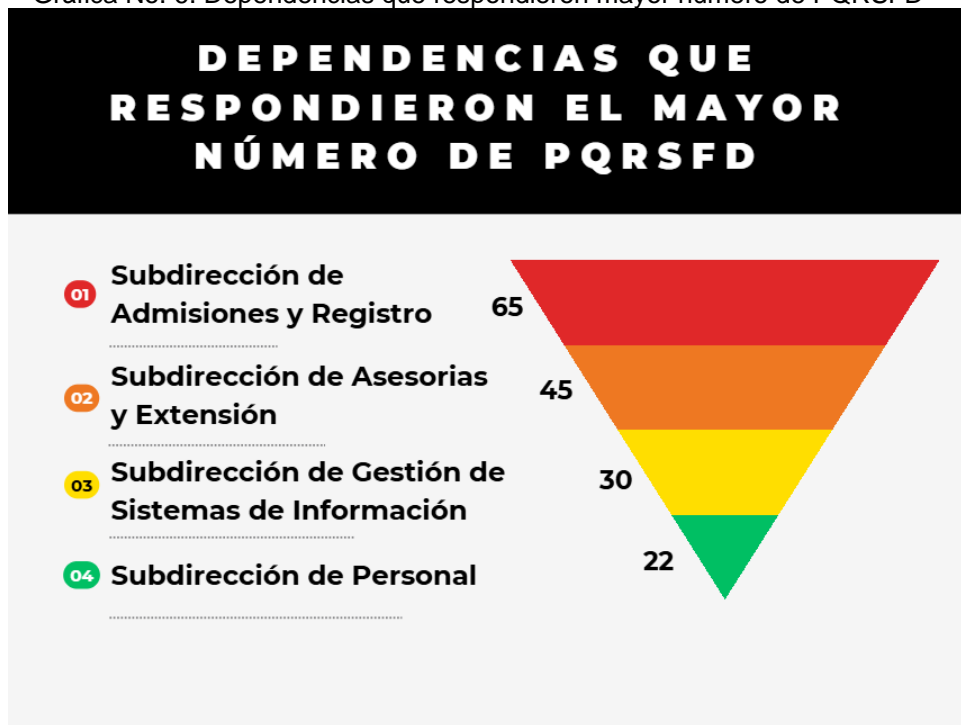
## 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Son las dependencias o unidades académicas de la Universidad Pedagógica Nacional, que en el marco de sus funciones atienden los asuntos que motivan las PQRSFD, por lo tanto, se encargan de dar respuesta oportuna a los petitionarios, conforme al PRO-GGU-003 y la normatividad aplicable.

A continuación, en la gráfica 6 se ilustran las dependencias que recibieron y respondieron el mayor número de comunicaciones.



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	48	0	1	0	0	0	16	0	65	19,58%
Subdirección de Asesorías y Extensión	32	1	5	0	0	0	7	0	45	13,55%
Subdirección de Gestión de Sistemas de Información	30	0	0	0	0	0	0	0	30	9,04%
Subdirección de Personal	17	0	1	0	0	0	4	0	22	6,63%
Centro de Lenguas	11	1	0	0	0	0	3	0	15	4,52%
Subdirección de Bienestar Universitario	7	0	4	0	1	0	3	0	15	4,52%
Instituto Pedagógico Nacional	9	0	1	0	0	0	3	0	13	3,92%
Subdirección de Servicios Generales	5	0	3	0	5	0	0	0	13	3,92%
Secretaría General *	6	0	2	0	0	0	4	0	12	3,61%
Subdirección Financiera	8	0	0	0	0	0	2	0	10	3,01%
Vicerrectoría Académica	2	0	0	1	1	0	2	1	7	2,11%
Licenciatura en Artes Visuales	2	0	0	0	0	0	2	0	4	1,20%
Facultad de Educación Física	1	0	2	0	0	0	1	0	4	1,20%
Licenciatura en Español e Inglés	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,90%
Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0,90%
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0,90%
Departamento de Artes	0	0	0	2	0	0	1	0	3	0,90%
Licenciatura en Música	1	0	0	0	0	0	2	0	3	0,90%
Centro de Egresados	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0,90%
Departamento de Matemáticas	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0,90%
Maestría en Educación	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0,90%
Oficina Jurídica	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,60%
Facultad de Educación	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,60%
Licenciatura en Educación Básica Primaria	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,60%
Doctorado Interinstitucional en Educación	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,60%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0,60%
Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0,60%
Facultad de Ciencia y Tecnología	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,60%
Subdirección de Recursos Educativos	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0,60%
Comité de Convivencia Laboral	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0,60%
Centro de Innovación y Desarrollo Educativo y Tecnológico - CINNET	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,60%
Rectoría	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0,60%

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Información	Propuesta	Total	%
Oficina de Desarrollo y Planeación	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0,60%
Licenciatura en Educación Comunitaria	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,60%
Grupo Interno de Trabajo de Tesorería	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,60%
Licenciatura en Química	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,60%
Maestría en Enseñanza de Lenguas Extranjeras	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,60%
Maestría en Estudios Sociales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Maestría en Tecnologías de la Información	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Maestría en Desarrollo Educativo y Social (UPN-CINDE)	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,30%
Departamento de Posgrados	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Departamento de Química	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Maestría en Docencia de la Química	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,30%
Facultad de Humanidades	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Licenciatura en Ciencias Sociales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Departamento de Tecnología	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,30%
Equipo de Trabajo Para el Apoyo del Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Grupo Interno de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,30%
Departamento de Lenguas	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,30%
Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Subdirección de Gestión de Proyectos	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Departamento de Biología	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Licenciatura en Diseño Tecnológico	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,30%
Licenciatura en Educación Física	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,30%
Licenciatura en Educación Infantil	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,30%
Licenciatura en Matemáticas	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,30%
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,30%
<b>TOTALES</b>	<b>219</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>1</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Como se puede observar en la tabla 6, la Subdirección de Admisiones y Registro - SAD atendió el mayor número de solicitudes, con un total de 65 que representan el 19,58% del total de 332 comunicaciones, que se relacionan con solicitudes de información general sobre oferta académica, proceso de matrícula, certificados de estudio y verificación académica, entre otros. Estos trámites e información se encuentran establecidos y publicados en el minisitio web de la SAD. De las 65 comunicaciones recibidas, solamente 1 corresponde a un reclamo, mientras que las demás son peticiones generales y solicitudes de información.

La Subdirección de Asesorías y Extensión - SAE fue la segunda dependencia con mayor número de comunicaciones, con 45 solicitudes equivalentes al 13,55%, relacionadas con solicitudes de certificaciones de diplomados, trámites internos, entre otros. De las cuales, 6 son inconformidades, quejas o reclamos relacionados con el trámite de pago de contratos por prestación de servicios.

En tercer lugar, la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información – SSI, recibió 30 comunicaciones que representan el 9,04%, relacionadas principalmente con las fallas de almacenamiento que está presentando OneDrive y restablecimiento de contraseñas de correos electrónicos.

En cuarto lugar, la Subdirección de Personal - SPE atendió 22 comunicaciones que equivalen al 6,63%, relacionadas con solicitudes de certificaciones laborales, pensionales o cetil, vinculación, concertación de objetivos, evaluación de desempeño, renuncia y pagos de nómina, entre otros. solo se contó con 1 reclamo relacionado con el pago de seguridad social de un docente.

\* De las 12 comunicaciones asignadas a la Secretaría General, 5 corresponden a solicitudes incompletas allegadas al sistema PQRSFD, en las que se solicitó ampliar o aclarar información; debido a que no se recibió alcance del usuario 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. Fueron clasificadas como irrespetuosas por su contenido 3 comunicaciones. Y las 4 solicitudes restantes fueron respondidas por la Secretaría General.

## 6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD se refiere al tiempo que emplean las dependencias o unidades académicas para dar respuesta a las comunicaciones radicadas. Según la Ley estatutaria 1755 de 2015, el plazo máximo es de 15 días hábiles a partir de su recepción, con término especial de 10 días para la entrega de documentos y de información, y 30 días para las consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

En la tabla 7 y la gráfica 7 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente, así como los que fueron respondidos fuera de los tiempos establecidos y el tiempo promedio de respuesta a las PQRSFD recibidas durante el tercer trimestre.

Gráfica No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 7 Oportunidad de respuesta a las PQRSFD recibidas

<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Total</b>
Total de PQRSFD recibidas	332
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo legalmente establecido	329
Total de PQRSFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta	2
Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo	1
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	6

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En el transcurso del tercer trimestre se presentó demora en la respuesta a 1 solicitud de información, la cual debía resolverse en un plazo máximo de 10 días posteriores a su radicación, la Vicerrectoría Académica tardó 1 día adicional para dar respuesta a dicha comunicación.

## 7. Solicitudes por falta de atención a una solicitud anterior

En el tercer trimestre se recibieron tres (3) comunicaciones como consecuencia de no haber obtenido respuesta a una solicitud anterior por un medio diferente al sistema de PQRSFD, las dependencias y causas que llevaron a esta situación fueron:

1. La peticionaria comunicó que el 22 de julio, la Subdirección de Servicios Generales le informó que atendería su requerimiento por tarde el 25 de julio, sin embargo, el 19 de agosto fecha de la radicación de la PQRSFD no había sido solucionado.

La Subdirección de Servicios Generales respondió que la demora estuvo asociada a la falta de disponibilidad del insumo específico necesario para ejecutar la actividad. La situación fue gestionada de forma inmediata con el proveedor, evaluando alternativas técnicas para no prolongar más la atención del servicio.

2. La peticionaria informó que desde la vigencia 2023, ha solicitado el servicio de pintura a la Subdirección de Servicios Generales, y aunque le asignaron un turno de atención, a la fecha de la radicación de la PQRSFD no ha sido solucionado su requerimiento.

La Subdirección de Servicios Generales informó que la falta de atención a la solicitud inicial, se debió a cambios en la adscripción del personal y a la transición de funciones entre dependencias, lo que ocasionó que no quedara trazabilidad sobre el trámite solicitado. El 25 de agosto finalmente se atendió el requerimiento.

3. El peticionario indicó que siguió las indicaciones para el trámite de cancelación de un espacio académico, envió correo a un funcionario de la Subdirección de Admisiones y Registro pero que la respuesta nunca llegó.

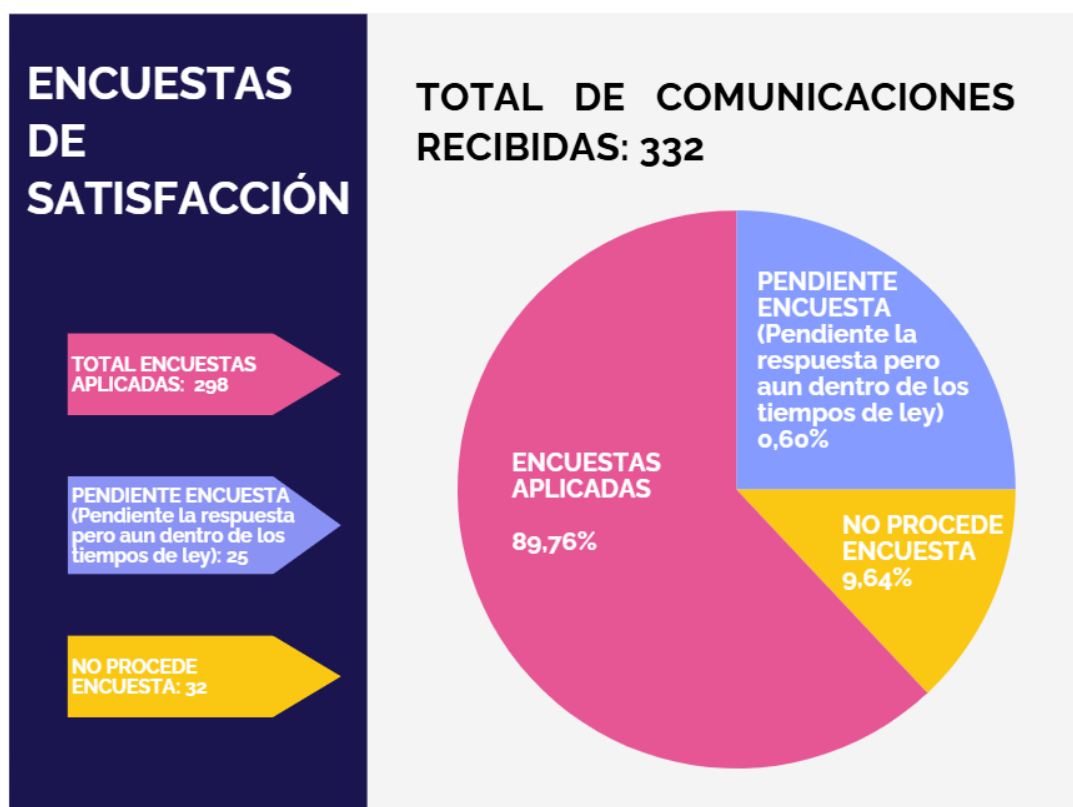
La Subdirección de Admisiones y Registro informó que respecto al correo recibido no fue posible dar respuesta oportuna a las inquietudes, debido a que al funcionario asignado le fueron otorgadas vacaciones por el término de una semana, situación que generó el retraso en la respuesta y precisaron que las funciones asignadas al cargo (asesor académico de los programas de posgrado) implican un proceso altamente manual, debido al uso de un sistema obsoleto, lo que conlleva mayores tiempos en la gestión y sistematización de la información. El 30 de septiembre se confirmó al peticionario la recepción de la cancelación de materias recibida el 17 de septiembre, así como el trámite posterior que debe seguir.

## 8. Encuesta de satisfacción

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025 se recibieron 332 solicitudes a través del sistema de PQRSFD, se remitieron 298 encuestas de satisfacción a los usuarios que ya habían recibido respuesta y se obtuvieron 25 retroalimentaciones. No se aplicó encuesta a 32 solicitudes debido a que son anónimas (no se cuenta con dirección de correo electrónico), o hicieron parte de: felicitaciones, solicitudes direccionadas a otra institución, incompletas, incomprensibles no aclaradas que no fueron tramitadas, o irrespetuosas.

Las encuestas pendientes se aplicarán una vez se dé respuesta a las 2 PQRSFD que aún están dentro del tiempo legalmente establecido para su atención.

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	25
<b>¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?</b>	
Si sabia	10
No sabia	15
<b>¿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?</b>	
Si sabia	19
No sabia	6
<b>¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?</b>	
Si	16
No	9
<b>Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue:</b>	
Excelente	10
Bueno	11
Malo	4
<b>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.</b>	
Excelente 3	15
Bueno 2	3
Malo 1	7

Fuente: Tabla de resultados encuestas Secretaría General

De las 25 respuestas obtenidas, se identificó que 15 personas no conocían la normatividad que reglamenta el sistema PQRSFD, pero 19 si conocen los términos de ley para la atención de los diferentes tipos de peticiones.

Una vez revisada las PQRSFD correspondientes a los 9 usuarios que respondieron negativamente a la pregunta ¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD? y los 7 usuarios que calificaron como malo 1 el sistema PQRSFD, se identificó que las respuestas emitidas cumplen con lo siguiente:

1. Se atendieron entre 1 y 11 días hábiles, confirmando que no se presentó demora en la respuesta a dichos usuarios.
2. En todos los casos se brindó respuesta acorde con lo solicitado y cuando no fue posible atender de manera satisfactoria el requerimiento del usuario, se explicaron claramente los motivos legales y administrativos que justificaban la decisión.

Se evidencia que en general, los peticionarios tienen una percepción positiva de los tiempos de atención de las PQRSFD, debido a que 10 lo calificaron como excelente y 11 como bueno.

De igual manera, se evidencia en general una evaluación positiva frente al Sistema PQRSFD (15 calificaciones con excelente y 3 con bueno), considerando la facilidad y practicidad del sistema, la oportunidad de respuesta y el tiempo que éste le optimiza a los usuarios.

## **II. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron y tramitaron 332 solicitudes, de las cuales 219 fueron peticiones (65,96%) y 67 solicitudes de información (20,18%), que constituyen la gran mayoría de las comunicaciones (86,14%). Esto indica que el sistema es percibido y utilizado principalmente como un canal para realizar trámites, consultas y obtener información.

En menor proporción (8,43%) se tramitaron 23 reclamos (6,93%), 6 quejas (1,81%), 4 sugerencias (1,20%) y 1 propuesta (0,30%); no se recibieron denuncias. Este bajo porcentaje podría interpretarse de dos formas: alta satisfacción general o desconocimiento del sistema para canalizar temas de inconformidad.

Se recibieron 12 felicitaciones (3,61%) que representan el cuarto tipo de comunicación más frecuente, lo cual es un indicador positivo de la satisfacción con ciertos aspectos de la gestión universitaria.

El formulario web es el medio más utilizado (78,31%), seguido del correo electrónico (21,08%). La comunicación telefónica es mínima (0,60%). La promoción de los canales virtuales por parte de la Secretaría General ha sido efectiva, lo que se demuestra en la preferencia de la comunidad por el uso de herramientas digitales.

Los estudiantes son los principales usuarios del sistema (45,78%), lo cual resulta esperable dada su interacción constante con los procesos académicos y administrativos.

Los usuarios particulares son el segundo grupo más recurrente (25,90%), lo que sugiere que la UPN mantiene una alta interacción con la ciudadanía o partes interesadas externas (posibles aspirantes, proveedores, etc.).

El tema de certificados y/o grados es el más consultado (32,5% de los asuntos académicos), seguido de la oferta académica y matrícula. Esto subraya la necesidad de tener información clara y accesible sobre estos procesos en los canales oficiales.

Los problemas de almacenamiento digital (OneDrive) y las consultas de trámite de pagos (especialmente contratos) son las temáticas administrativas más relevantes. Esto requiere atención por parte de la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información (SSI) y la Subdirección de Asesorías y Extensión (SAE).

El sistema muestra una alta efectividad en la respuesta oportuna. De 332 comunicaciones, solo 1 (0,30%) tuvo una respuesta fuera del plazo legalmente

establecido, lo que representa un 99,70% de oportunidad de respuesta.

Los 3 casos de PQRSFD que se presentaron por falta de atención a solicitudes previas, exponen problemas como: demoras por logística (falta de insumo), falta de trazabilidad por cambios de personal/funciones, y retrasos por vacaciones de funcionarios en procesos manuales y obsoletos.

Nueve usuarios respondieron negativamente sobre si la respuesta fue clara y oportuna, a pesar de que la revisión interna confirmó que todas las solicitudes fueron atendidas dentro del plazo legal y se brindó la explicación correspondiente. Esto sugiere que para el usuario los conceptos de "oportuna" o "clara" no siempre equivalen a "dentro del plazo legal" o "técnicamente correcta"; a menudo, el usuario asocia la oportunidad y claridad con la obtención de una solución satisfactoria a su solicitud.

### III. RETOS Y OPORTUNIDADES

- **Mejoras tecnológicas y de procesos:** Resolver las fallas de almacenamiento de OneDrive que generan PQRSFD para la SSI, y actualizar o automatizar los sistemas obsoletos que obligan a procesos manuales como los que se generan en la SAD.
- **Gestión de las solicitudes:** Mejorar la coordinación logística entre dependencias y proveedores para evitar demoras en la atención de servicios como los que presta la Subdirección de Servicios Generales e implementar un sistema de trazabilidad más robusto para solicitudes de planta física.

### III. CONCLUSIONES

- La UPN ha consolidado el Sistema PQRSFD como el principal canal formal para la gestión de trámites y consultas (peticiones y solicitudes de información), especialmente a través del formulario web. Esto indica un alto nivel de confianza y una percepción positiva de accesibilidad en los canales digitales promovidos institucionalmente.
- La Universidad mantiene un rendimiento sobresaliente en la oportunidad de respuesta (99,70%), lo que refleja el cumplimiento de los términos legales. Sin embargo, los casos de inatención previa y las respuestas desfavorables en la encuesta de satisfacción sugieren la necesidad de enfocar los esfuerzos no solo en la oportunidad legal, sino también en la calidad y solución satisfactoria percibida por el usuario.
- Los estudiantes son los usuarios principales, y los temas académicos como solicitudes de certificados y procesos de matrícula, son el punto focal de la mayoría de las peticiones. Asimismo, la alta participación de usuarios particulares resalta la relevancia del sistema como canal de interacción entre la Universidad y la ciudadanía en general.

- Los inconvenientes con el almacenamiento de OneDrive, bajo la responsabilidad de SSI, así como los retrasos en la SAD por el uso de sistemas obsoletos, evidencian que, a pesar de la eficiencia del sistema PQRSFD en la gestión del flujo de comunicaciones, existen vulnerabilidades en la infraestructura tecnológica y en los procesos manuales de las dependencias clave, que deben ser abordados para mejorar la experiencia del usuario y reducir las fuentes de futuras PQRSFD.

#### **IV. RECOMENDACIONES**

##### **Subdirección de Admisiones y Registro (SAD)**

- Dado que la mayoría de las comunicaciones son peticiones y solicitudes de información sobre certificados, grados, oferta académica y matrícula, se recomienda automatizar al máximo los procesos de expedición de certificados y la consulta de oferta académica mediante el desarrollo de portales de autoservicio o chatbots en el sitio web de la SAD.
- Se recomienda revisar los procesos internos (Posgrado) que aún dependen de la comunicación directa con funcionarios y que son altamente manuales debido a sistemas obsoletos. Esta revisión es crucial para mantener la oportunidad en la atención.

##### **Subdirección de Asesorías y Extensión (SAE)**

- Se recomienda optimizar el trámite de pagos para atender las inconformidades, quejas o reclamos relacionados con los pagos de contratos por prestación de servicios y otros conceptos.
- Establecer un protocolo de comunicación claro y proactivo con los contratistas sobre el estado de sus pagos, usando herramientas de seguimiento que permitan tener un panorama claro de ese proceso.
- Identificar y eliminar los cuellos de botella en el desembolso de fondos para reducir las quejas y agilizar el proceso.

##### **Subdirección de Gestión de Sistemas de Información (SSI)**

- Resolver las fallas de almacenamiento en OneDrive y comunicar de manera efectiva a la comunidad universitaria las medidas preventivas y correctivas implementadas, así como el cronograma para la solución definitiva, para generar tranquilidad y reducir las PQRSFD por esta causa.
- Brindar soporte a las dependencias de manera colaborativa en la modernización o reemplazo de los sistemas obsoletos que generan procesos manuales y demoras, especialmente en la Subdirección de Admisiones y Registro.

**Subdirección de Servicios Generales (SSG)**

- Implementar un sistema interno de gestión de órdenes de servicio que garantice la trazabilidad continua de las solicitudes, independientemente de los cambios de personal.
- Mejorar la planificación de inventarios y logística para reducir los retrasos por falta de insumos específicos y en los casos en los que sea necesario reprogramar, informar al usuario sobre la nueva fecha de atención, sin esperar a que el usuario radique una PQRSFD por inatención.

**Vicerrectoría Académica**

- Aunque solo fue un caso, se registró demora de 1 día hábil en la respuesta a una solicitud de información (plazo máximo de 10 días). Se recomienda revisar lo sucedido e implementar las acciones necesarias para procurar que esta situación no se repita.

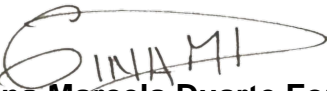
**En general para mantener la eficiencia y eficacia en la atención de solicitudes**

- Reforzar la capacitación interna sobre los plazos de respuesta de la Ley 1755 de 2015 (10, 15 y 30 días) para asegurar el 100% de oportunidad, especialmente en el plazo de 10 días para solicitudes de información, así como el manejo del gestor documental, radicación de solicitudes y otros procesos que puedan ayudar a mejorar las diferentes gestiones de las dependencias.
- Revisar la efectividad de todos los canales de atención a usuarios, recordando que toda solicitud recibida en la Universidad se considera derecho de petición y debe resolverse en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 (15 días hábiles para peticiones generales, 10 días para solicitudes de información o documentos y 30 días para consultas a autoridades en relación con sus funciones).
- 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, la Secretaría General está disponible para resolverlas y realizar las socializaciones que se requieran.
- Fortalecer la comunicación entre dependencias para la elaboración de respuesta conjunta a una petición, teniendo en cuenta que la suscribirá la dependencia que mayor número de ítems deba atender, con la información suministrada por la(s) otra(s) dependencia(s) competente(s).



- En caso de no poder responder en los tiempos establecidos, es necesario informar al usuario antes del vencimiento, indicando la razón de la demora y el tiempo en que dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente indicado. Para evitar inconformidades del usuario y procesos disciplinarios.
- Todas las respuestas deben ser formales y radicarse a través del aplicativo de gestión documental. Es indispensable que las dependencias remitan copia a [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) para verificar la fecha de envío y que la dirección de correo del usuario sea correcta.

Cordialmente,



**Gina Marcela Duarte Fonseca**  
Secretaria General

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

20 de octubre de 2025

70  
AÑOS  
1955 / 2025

---



Sistema  
**PQRSFD**

*Peticiones • Quejas • Reclamos  
Sugerencias • Felicitaciones • Denuncias*