



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL

*Educadora de educadores*

**70**  
AÑOS  
1955 / 2025

**Secretaría General**

**Informe**  
Cuarto Trimestre  
**2025**



**Sistema**  
**PQRSFD**

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

## Tabla de contenido

|   |           |
|---|-----------|
| Introducción .....  | 3         |
| Objetivo .....  | 4         |
| Responsabilidades .....   | 4         |
| Alcance .....   | 5         |
| Marco normativo y metodológico .....  | 5         |
| Definiciones .....  | 6         |
| <b>I. Comportamiento del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias .....</b> | <b>8</b>  |
| <b>1. Comunicaciones recibidas .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>2. Medio de recepción de las comunicaciones .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>3. Remitentes .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>4. Motivos para interponer PQRSFD .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>7. Solicitudes por falta de atención .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>8. Encuesta de satisfacción .....</b>  | <b>19</b> |
| <b>II. Análisis de resultados .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>III. Conclusiones .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>IV. Recomendaciones .....</b>  | <b>22</b> |

## 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 espacio estratégico de comunicación con sus diferentes grupos de interés: estudiantes, docentes, egresados, servidores públicos y ciudadanía en general. Este sistema les 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 cuarto 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 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 cuarto trimestre de 2025, es decir, desde el 1º de octubre hasta el 31 de diciembre 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, la Ley 1755 de 2015 y el 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.

**A** 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.



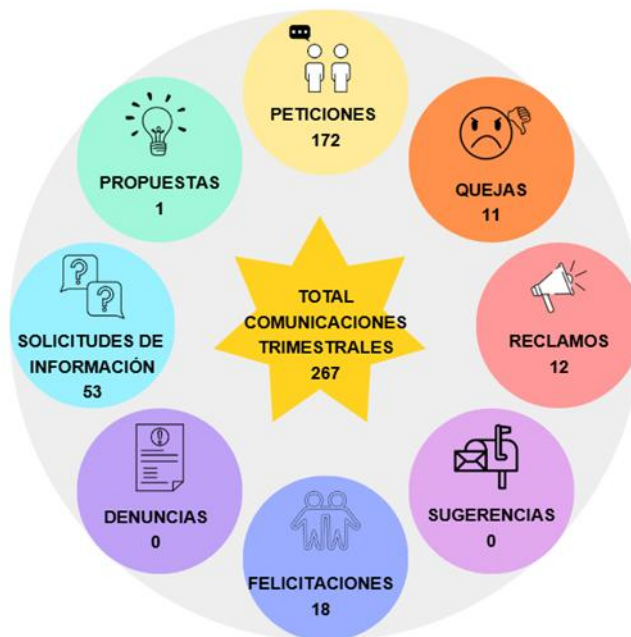
# I. Comportamiento del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

## 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 cuarto trimestre de 2025 mediante el sistema PQRSFD:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

<sup>1</sup> Comunicaciones recibidas personalmente o a través del número fijo 601 594 18 94 Ext: 113 - 116.

<sup>2</sup> 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.

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

| Item             | Octubre   | Noviembre | Diciembre | Total Trimestre | Porcentaje  |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|-------------|
| Peticiones       | 54        | 49        | 69        | 172             | 64,42%      |
| Quejas           | 4         | 5         | 2         | 11              | 4,12%       |
| Reclamos         | 4         | 6         | 2         | 12              | 4,49%       |
| Sugerencias      | 0         | 0         | 0         | 0               | 0,00%       |
| Felicitaciones   | 3         | 12        | 3         | 18              | 6,74%       |
| Denuncias        | 0         | 0         | 0         | 0               | 0,00%       |
| Información      | 14        | 24        | 15        | 53              | 19,85%      |
| Propuesta        | 1         | 0         | 0         | 1               | 0,37%       |
| <b>Total mes</b> | <b>80</b> | <b>96</b> | <b>91</b> | <b>267</b>      | <b>100%</b> |

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica 1 y en la tabla 1 se observa que, del total de 267 comunicaciones radicadas durante el trimestre a través del Sistema de PQRSFD, el 64,42% correspondió a peticiones, consolidándose como la tipología predominante. Le siguen las solicitudes de información con el 19,85% y las felicitaciones con el 6,74%. Las quejas y los reclamos representaron el 4,12% y el 4,49%, respectivamente, mientras que las propuestas alcanzaron el 0,37% y no se registraron sugerencias ni denuncias en el periodo analizado. En términos mensuales, noviembre presentó el mayor volumen de radicaciones (96), seguido de diciembre (91) y octubre (80), lo que evidencia una tendencia creciente hacia el cierre del trimestre.

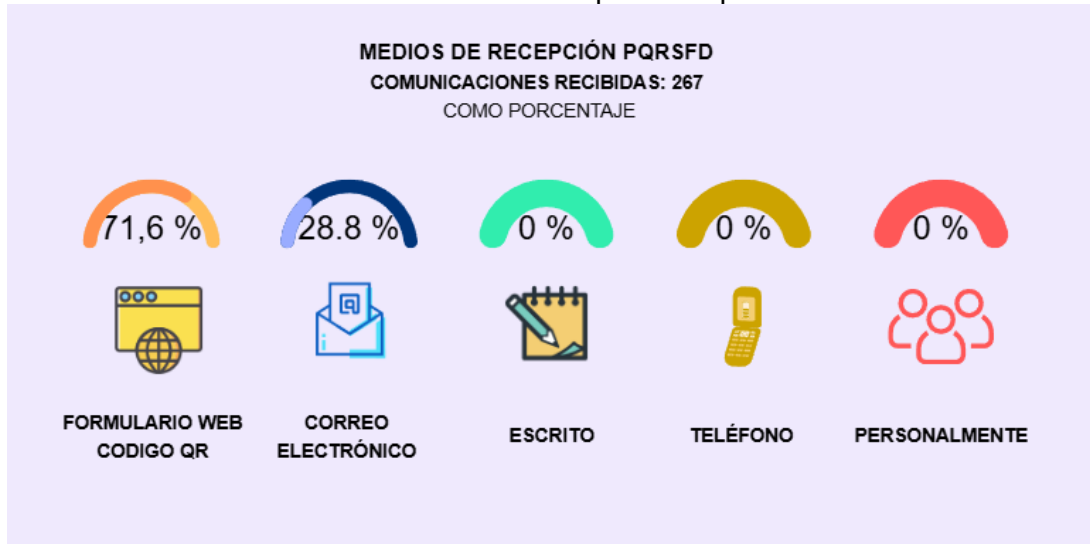
## 2. Medio de recepción de las comunicaciones

La Universidad Pedagógica Nacional en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 ha implementado diferentes medios de recepción de las comunicaciones para atender a los usuarios, tales como:

- ❖ Página web: <http://www.upn.edu.co> enlace <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co>
- ❖ Correo electrónico: [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](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 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 mini sitio web un video que explica de manera detallada como radicar las comunicaciones.

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQR SFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Medios utilizados para interponer PQR SFD

| Medio Utilizado            | Octubre   | Noviembre | Diciembre | Total Trimestre | Porcentaje     |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|----------------|
| Formulario web / código QR | 53        | 72        | 65        | 190             | 71,16%         |
| Correo electrónico         | 27        | 24        | 26        | 77              | 28,84%         |
| Escrito                    | 0         | 0         | 0         | 0               | 0,00%          |
| Teléfono                   | 0         | 0         | 0         | 0               | 0,00%          |
| Personal                   | 0         | 0         | 0         | 0               | 0,00%          |
| <b>Total mes</b>           | <b>80</b> | <b>96</b> | <b>91</b> | <b>267</b>      | <b>100,00%</b> |

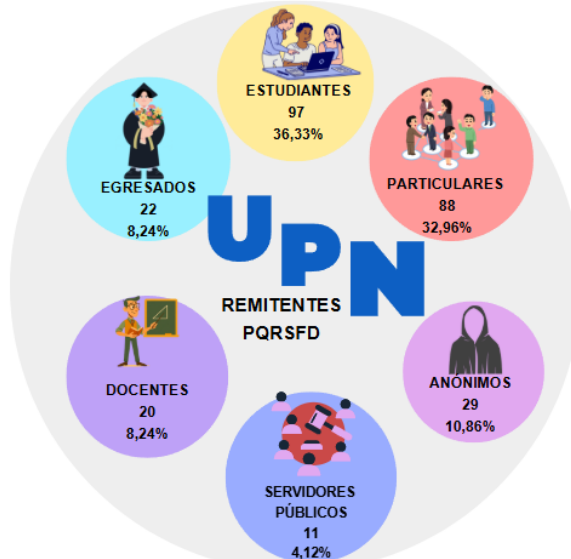
Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica 2 y en la tabla 2 se evidencia que, durante el trimestre analizado, el Sistema de PQR SFD recibió un total de 267 radicaciones, de las cuales el 71,16% (190 comunicaciones) ingresaron a través del formulario web o código QR, consolidándose como el principal canal de recepción. En segundo lugar, el correo electrónico representó el 28,84% (77 comunicaciones). No se registraron solicitudes por los canales escrito, telefónico ni personal durante el periodo. Por lo anterior, continúa la tendencia de concentración en los medios digitales como mecanismo predominante de interacción con la ciudadanía.

### 3. Remitentes

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

Gráfica No. 3. Remitentes de PQR SFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 3 Remitentes de PQR SFD

| Tipo de usuario    | Octubre   | Noviembre | Diciembre | Total Trimestre | Porcentaje    |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|---------------|
| Estudiantes        | 27        | 21        | 49        | 97              | 36,33         |
| Particulares       | 23        | 48        | 17        | 88              | 32,96         |
| Anónimos           | 7         | 8         | 14        | 29              | 10,86         |
| Sevidores Públicos | 4         | 2         | 5         | 11              | 4,12          |
| Docentes           | 10        | 7         | 3         | 20              | 7,49          |
| Egresados          | 9         | 10        | 3         | 22              | 8,24          |
| <b>Total Mes</b>   | <b>80</b> | <b>96</b> | <b>91</b> | <b>267</b>      | <b>100,00</b> |

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

La gráfica 3 y la tabla 3 evidencian el comportamiento de los remitentes durante el trimestre, para un total de 267 comunicaciones radicadas a través del Sistema de PQR SFD. Se observa que los estudiantes constituyen el principal grupo de usuarios, con 97 solicitudes que representan el 36,33% del total. En segundo lugar, se ubican los usuarios particulares, con 88 comunicaciones equivalentes al 32,96%. Los remitentes anónimos registraron 29 solicitudes (10,86%), seguidos por los egresados con 22 (8,24%) y los docentes con 20 (7,49%). Finalmente, los servidores públicos radicaron 11 comunicaciones, lo que corresponde al 4,12% del total. Se evidencia una participación predominante de la comunidad estudiantil y de usuarios externos particulares.

#### 4. Motivos para interponer PQR SFD

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, en las tablas 4 y 5 se puede observar el consolidado de los motivos académicos y administrativos del cuarto trimestre de 2025.

Durante el trimestre se registraron 141 solicitudes académicas, con aumento progresivo de octubre (40) a diciembre (53).

Los motivos más recurrentes fueron:

1. Información general sobre oferta académica, matrículas y procesos de admisión (32 casos).
2. Expedición o ajuste de certificados académicos y documentos (28 casos).
3. Exámenes de clasificación y homologaciones (13 casos).
4. Ajustes o correcciones académicas y trámites específicos (entre 9 y 10 casos).

En menor proporción se presentaron solicitudes sobre devoluciones de dinero, cargue de documentos, inconvenientes con sistemas, beneficios estudiantiles y cancelaciones de curso. La mayoría de las comunicaciones obedecen a requerimientos informativos y documentales recurrentes, más que a conflictos académicos. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la información preventiva, la automatización de certificados y la claridad en los procesos académicos, con el fin de reducir la radicación de PQRSFD por trámites ordinarios.

Tabla No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD

| ACADÉMICO  | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|--|---------|-----------|-----------|-------|
| Solicitud de información, reclamo, inconformidad, ajuste o expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante, plan de estudios o carnetización  | 11      | 14        | 3         | 28    |
| Solicitud de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases y requisitos para inscripciones   | 4       | 12        | 16        | 32    |
| 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  | 1       | 6         | 6         | 13    |
| 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  | 5       | 2         | 3         | 10    |
| 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       | 2         | 6         | 9     |
| Petición, reclamo o información relacionada con devolución total o parcial de dinero, pagos o descuentos de matrícula o pensión, entre otros   | 3       | 2         | 4         | 9     |
| Solicitud de información o trámites para cargue de documentos y expedición de recibos referentes con las inscripciones y matrículas  | 0       | 1         | 7         | 8     |
| Reporte de inconveniente o solicitudes relacionadas con correo, visualización del cargue de notas, sistema académico, registro de materias, entre otros  | 2       | 1         | 4         | 7     |
| Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes  | 2       | 4         | 1         | 7     |
| Petición, reclamo, sugerencia o trámite relacionado con aplazamiento o cancelación de curso o materia  | 4       | 2         | 1         | 7     |
| Verificación o validación académica  | 3       | 0         | 2         | 5     |
| Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos  | 1       | 1         | 0         | 2     |
| Solicitudes de información o trámites referentes a servicios o procesos para personas en condición de discapacidad   | 1       | 1         | 0         | 2     |
| Solicitud de información, inconformidad o sugerencia referente con trámites de registro de programas académicos, renovación, acreditación u otros relacionados   | 1       | 0         | 0         | 1     |
| Reporte o quejas por conductas inadecuadas de estudiante   | 1       | 0         | 0         | 1     |

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Durante el trimestre se registraron 62 solicitudes administrativas, con mayor concentración en octubre (26), seguido de noviembre (22) y una disminución en diciembre (14).

Los motivos más frecuentes fueron:

1. Felicitaciones a un equipo, funcionario o docente (18 casos)
2. Expedición de certificaciones laborales, financieras o personales (12 casos).
3. Trámites o procesos administrativos generales (9 casos).
4. Quejas contra docentes o funcionarios (8 casos).
5. Concursos de mérito, contratación y evaluación de desempeño (7 casos).

En menor proporción se presentaron solicitudes relacionadas con adquisiciones, acciones disciplinarias, servicios institucionales, infraestructura física, procesos electorales y normatividad interna.

El comportamiento de los asuntos administrativos muestra una mayor concentración en trámites documentales y procesos internos, más que en conflictos estructurales. La reducción progresiva hacia diciembre sugiere estabilidad en la gestión.

Tabla No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD

| ADMINISTRATIVO   | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|--|---------|-----------|-----------|-------|
| Felicitaciones a un equipo, funcionario o docente  | 3       | 12        | 3         | 18    |
| Solicitud de información, verificación, reclamo o sugerencia relacionada con la expedición de certificación laboral, financiera, pensional o cetil   | 2       | 3         | 7         | 12    |
| Solicitud de información, trámite, reclamo o sugerencia relacionada con trámites o procesos administrativos  | 4       | 1         | 4         | 9     |
| Queja contra docente o funcionario   | 3       | 4         | 1         | 8     |
| 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       | 3         | 3         | 7     |
| 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                       | 1       | 2         | 4         | 7     |
| 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  | 3       | 3         | 0         | 6     |
| 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                   | 2       | 2         | 1         | 5     |
| Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas   | 3       | 1         | 1         | 5     |
| Reporte de inconvenientes, inconformidad o peticiones relacionadas con correos electrónicos, aplicativos institucionales, página web, sistemas de la Universidad   | 1       | 1         | 2         | 4     |
| Solicitud de información, trámite, inconformidad, sugerencia o petición relacionada con procesos internos disciplinarios   | 0       | 2         | 2         | 4     |
| 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) | 1       | 3         | 0         | 4     |
| Solicitud o reclamo relacionados con arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos, planta física, líneas telefónicas o servicio de internet  | 3       | 0         | 0         | 3     |
| 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   | 2       | 0         | 1         | 3     |
| Oferta laboral para egresados  | 1       | 0         | 2         | 3     |

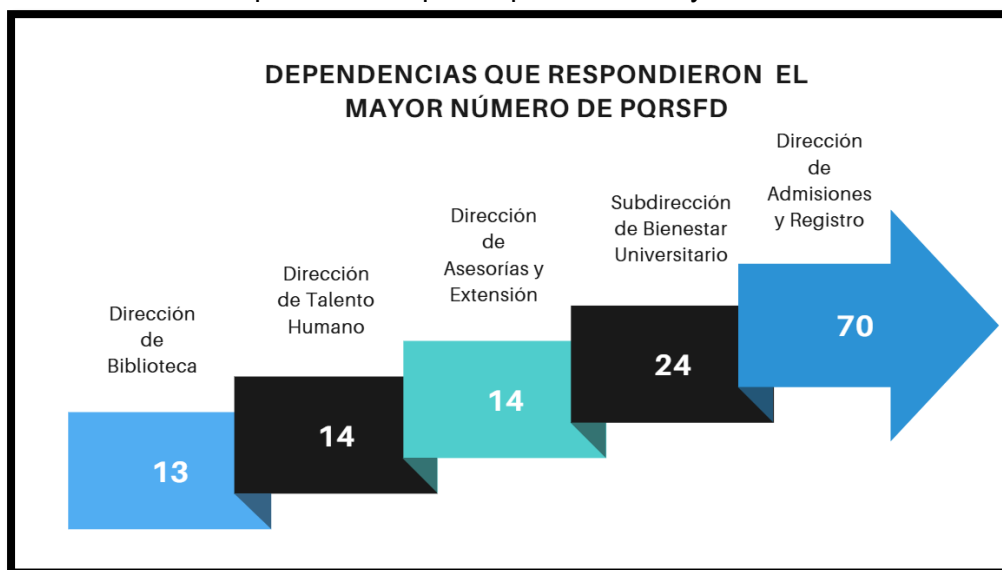
| ADMINISTRATIVO   | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|--|---------|-----------|-----------|-------|
| Solicitud de información, trámite, reclamo, sugerencia o corrección relacionada con pagos, descuentos por nómina, avances, embargos, entre otros   | 0       | 0         | 2         | 2     |
| Reporte, reclamo o sugerencias que afectan el bienestar universitario  | 1       | 1         | 0         | 2     |
| Solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas   | 1       | 1         | 0         | 2     |
| 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         | 0         | 2     |
| Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones administrativas o académicas   | 0       | 2         | 0         | 2     |
| Solicitud de información o reporte sobre violencia de género, sexual, amenazas personales o acoso laboral  | 1       | 0         | 1         | 2     |
| Solicitud de información de contacto, correos, direcciones o personal a cargo entre otros de algún proceso o dependencia   | 1       | 0         | 1         | 2     |
| Solicitud de copia de documentos de índole académica o administrativa  | 0       | 2         | 0         | 2     |
| Solicitudes de información, queja, reclamo, denuncia o petición relacionada con los procesos de elecciones y designaciones   | 2       | 0         | 0         | 2     |
| Solicitud de información, trámites o inconformidades relacionadas con gestiones administrativas, avance de proyectos, informes de gestión, decisiones de consejos, entre otros.                            | 0       | 0         | 1         | 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 direccionada a otra institución  | 0       | 1         | 0         | 1     |
| Solicitud inconformidad o sugerencia relacionadas con decisiones administrativas de espacios, presupuesto, convenios, entre otros  | 0       | 1         | 0         | 1     |
| Entrega hoja de vida para vacantes o portafolio de servicios de empresas   | 1       | 0         | 0         | 1     |
| Solicitud de información, trámite, reclamo o petición sobre normatividad, estatutos o acuerdos   | 1       | 0         | 0         | 1     |
| Información sobre beneficios y/o descuentos para, funcionarios o beneficiarios   | 1       | 0         | 0         | 1     |

### 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSF

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 PQRSF, 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 PQRSF



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 6 Dependencias que respondieron mayor número de PQRSFD

| Dependencia  | CÓDIGO | Peticiones | Quejas    | Reclamos  | Sugerencias | Felicitaciones | Denuncias | Información | Propuesta | Total      | %           |
|--|--------|------------|-----------|-----------|-------------|----------------|-----------|-------------|-----------|------------|-------------|
| Subdirección de Admisiones y Registro  | SAD    | 51         | 1         | 1         | 0           | 1              | 0         | 16          | 0         | 70         | 26,22%      |
| Subdirección de Bienestar Universitario  | SBU    | 9          | 4         | 5         | 0           | 2              | 0         | 4           | 0         | 24         | 8,99%       |
| Subdirección de Asesorías y Extensión  | SAE    | 10         | 0         | 1         | 0           | 0              | 0         | 3           | 0         | 14         | 5,24%       |
| Subdirección de Personal   | SPE    | 11         | 0         | 1         | 0           | 0              | 0         | 2           | 0         | 14         | 5,24%       |
| Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos                          | SBR    | 2          | 0         | 0         | 0           | 11             | 0         | 0           | 0         | 13         | 4,87%       |
| Secretaría General *   | SGR    | 8          | 1         | 1         | 0           | 0              | 0         | 2           | 0         | 12         | 4,49%       |
| Centro de Lenguas  | CLE    | 8          | 0         | 1         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 10         | 3,75%       |
| Subdirección de Gestión de Sistemas de Información   | SSI    | 7          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 7          | 2,62%       |
| Licenciatura en Educación Comunitaria  | LEC    | 6          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 7          | 2,62%       |
| Instituto Pedagógico Nacional  | IPN    | 2          | 2         | 0         | 0           | 0              | 0         | 2           | 0         | 6          | 2,25%       |
| Vicerrectoría Académica  | VAC    | 2          | 0         | 1         | 0           | 1              | 0         | 1           | 0         | 5          | 1,87%       |
| Departamento de Artes  | DAR    | 2          | 1         | 0         | 0           | 0              | 0         | 2           | 0         | 5          | 1,87%       |
| Equipo de Trabajo Para el Apoyo del Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje | ECP    | 5          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 5          | 1,87%       |
| Facultad de Bellas Artes   | FBA    | 3          | 0         | 0         | 0           | 1              | 0         | 1           | 0         | 5          | 1,87%       |
| Subdirección de Servicios Generales  | SSG    | 4          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 4          | 1,50%       |
| Licenciatura en Español e Inglés   | LEI    | 0          | 0         | 1         | 0           | 0              | 0         | 3           | 0         | 4          | 1,50%       |
| Grupo Interno de Trabajo de Tesorería  | GTE    | 4          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 4          | 1,50%       |
| Grupo Interno de Trabajo Editorial   | GED    | 2          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 2           | 0         | 4          | 1,50%       |
| Facultad de Educación Física   | FEF    | 2          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 3          | 1,12%       |
| Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física   | GIF    | 3          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 3          | 1,12%       |
| Centro de Egresados  | CEG    | 2          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 3          | 1,12%       |
| Facultad de Ciencia y Tecnología   | FCT    | 0          | 1         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 1         | 3          | 1,12%       |
| Rectoría   | REC    | 0          | 0         | 0         | 0           | 2              | 0         | 1           | 0         | 3          | 1,12%       |
| Licenciatura en Educación Física   | LEF    | 2          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 3          | 1,12%       |
| Licenciatura en filosofía  | LFI    | 3          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 3          | 1,12%       |
| Licenciatura Español y Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés y Francés                   | LELE   | 2          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 3          | 1,12%       |
| Subdirección Financiera  | SFN    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 2          | 0,75%       |
| Oficina de Control Disciplinario Interno   | OCD    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 2          | 0,75%       |
| Departamento de Química  | DQU    | 2          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 2          | 0,75%       |
| Subdirección de Gestión de Proyectos   | SGP    | 2          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 2          | 0,75%       |
| Vicerrectoría de Gestión Universitaria   | VGU    | 2          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 2          | 0,75%       |
| Licenciatura en Artes Escénicas  | LAE    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 2          | 0,75%       |
| Departamento de Educación Física   | DEF    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 2          | 0,75%       |
| Oficina Jurídica   | OJU    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Licenciatura en Educación Básica Primaria  | LBP    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Comité de Convivencia Laboral  | CCL    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Oficina de Desarrollo y Planeación   | ODP    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Licenciatura en Química  | LQU    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Licenciatura en Ciencias Sociales  | LCS    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Grupo Interno de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo                                  | GST    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Vicerrectoría Administrativa y Financiera  | VAD    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Licenciatura en Diseño Tecnológico   | LDT    | 0          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Centro de Educación Para la Paz, la Memoria y los Derechos Humanos CEPAP                     | CEP    | 0          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Licenciatura en Recreación   | LRE    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Programa en Pedagogía  | PED    | 0          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 1           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Licenciatura en Deporte  | LDE    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Departamento de Pedagogías de las diferencias  | DPD    | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Centro de Apoyo y Desarrollo Educativo y Profesional   | CADEP  | 1          | 0         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| Grupo Seguridad y Salud en el Trabajo  | SST    | 0          | 1         | 0         | 0           | 0              | 0         | 0           | 0         | 1          | 0,37%       |
| <b>TOTALES</b>   |        | <b>172</b> | <b>11</b> | <b>12</b> | <b>0</b>    | <b>18</b>      | <b>0</b>  | <b>53</b>   | <b>1</b>  | <b>267</b> | <b>100%</b> |

En la tabla No 6 se observa que la Dirección de Admisiones y Registro concentró el mayor número de comunicaciones del trimestre, con 70 solicitudes que representan aproximadamente el 26,2% del total gestionado en esta distribución interna. En segundo lugar, se ubica la Subdirección de Bienestar Universitario con 24 casos (8,99%), seguida por la Dirección del Talento Humano y la Dirección de Asesorías y Extensión, cada una con 14 comunicaciones (5,24% respectivamente). Otras dependencias académicas y

administrativas presentan participaciones inferiores al 3%. Lo que evidencia una concentración significativa de las solicitudes en procesos misionales y de apoyo misional, asociadas a trámites académicos, administrativos y de bienestar universitario.

Es importante aclarar que de los 12 casos de la Secretaría General – SGR, 8 hacen parte de las que se solicitó aclarar porque estaban incompletas y que no fueron aclaradas por lo tanto no pudieron ser tramitadas, así como las irrespetuosas y de no competencia de la Universidad. Por consiguiente, a la SGR en realidad llegaron solo 4 solicitudes.

## 6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD se considera como el tiempo que utilizan las dependencias para dar resolución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente, Ley estatutaria 1755 de 2015, el plazo máximo es de 15 días hábiles a partir de su recepción, estando a término especial la entrega de documentos y de información para lo cual se dispone de 10 días y las consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo para lo cual se dispone de 30 días.

Es importante informar que mediante la Circular 53 de 2025 la Secretaría General suspendió términos para los trámites y respuestas a las comunicaciones interpuestas a través del Sistema de PQRSFD, a partir de las 5:00 p.m. del martes 23 de diciembre de 2025 hasta las 11:59 p.m. del viernes 23 de enero de 2026, dado que, mediante Circular rectoral 009 de 2025 con asunto “Trámite de vacaciones 2026 y días especiales” el Rector informó que: 1) Las vacaciones colectivas serán otorgadas a partir del 02 y hasta el 23 de enero de 2026, razón por la cual se reintegrarán a sus labores el 26 de enero de 2026. 2) El Gobierno Universitario del Por-Venir, en agradecimiento al compromiso y dedicación de los funcionarios y trabajadores, como valoración, respeto, aprecio y reconocimiento, ha dispuesto otorgar media jornada de los días 24 y 31 de diciembre de 2025, como integración familiar y el día 26 de diciembre de 2025, en conmemoración del Día del Servidor Público. Y 3) Con el objetivo de empalmar los días de descanso otorgados, se deberá compensar tiempo así: 24 (medio día), 29 (día completo) 30 (día completo) y 31 (medio día) de diciembre de 2025.

Por lo anterior, los términos se reanudaron el lunes 26 de enero de 2026, por lo cual, las PQRSFD que se recibieron por cualquiera de los canales dispuestos para la atención de las comunicaciones del sistema, durante el periodo de suspensión de términos fueron tramitadas a partir de esta fecha.

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

Tabla No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD

| <b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b>                                      | <b>Total</b> |
|--|--------------|
| Total de PQRSFD recibidas  | 267          |
| Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo legalmente establecido | 267          |
| Total de PQRSFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta          | 0            |
| Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo                          | 0            |
| Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD         | 6            |

Gráfica No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD



En el transcurso del cuarto trimestre se recibieron 267 PQRSFD, de las cuales el 100% (267) fueron respondidas dentro del tiempo legalmente establecido. No se registran solicitudes pendientes dentro del término legal ni respuestas emitidas fuera de tiempo, lo que evidencia un cumplimiento pleno de los plazos normativos aplicables.

El tiempo promedio de respuesta se mantiene en 6 días hábiles, indicador que refleja eficiencia operativa y una gestión ágil por parte de las dependencias responsables. Este promedio se ubica por debajo de los términos máximos previstos en la Ley 1755 de 2015 (10, 15 o 30 días según la naturaleza de la solicitud), lo cual fortalece la percepción de oportunidad en la atención.

En conclusión, el comportamiento del indicador de oportunidad muestra un desempeño institucional sobresaliente en términos de cumplimiento normativo y eficiencia administrativa.

## 7. Solicitudes por falta de atención

Durante el cuarto trimestre se registraron cuatro (4) comunicaciones en las que los peticionarios manifestaron falta de respuesta a solicitudes previamente enviadas por correo electrónico u otros medios distintos al sistema PQRSFD. Estas comunicaciones no corresponden a omisiones dentro del aplicativo, sino a situaciones asociadas a trazabilidad, volumen de correos o gestión interna de cada dependencia.

El Centro de Lenguas, en octubre, la peticionaria manifestó inconformidad por no haber recibido un certificado solicitado con 15 días de anterioridad, pese a que inicialmente se le informó un tiempo de respuesta de 5 días hábiles. Indicó además que realizó seguimiento telefónico sin obtener retorno de llamada. La dependencia informó que la demora obedeció

a un error involuntario, ya que el correo quedó en la bandeja de borradores y no fue remitido oportunamente. Una vez detectado el inconveniente, el documento fue enviado el 4 de noviembre y el 7 de noviembre se remitió formalmente la respuesta. En esta oportunidad se trató de una falla operativa en el envío del correo y no de ausencia de respuesta material. No obstante, el caso evidencia debilidad en los controles de verificación de salida y en la confirmación efectiva de entrega.

La Dirección de Admisiones, en noviembre, el peticionario indicó haber solicitado previamente un certificado sin obtener solución. La Dependencia informó que la consolidación de la información requerida involucraba varias dependencias, lo que demandaba mayor tiempo. En cumplimiento del artículo 14 del CPACA (Ley 1755 de 2015), se comunicó antes del vencimiento del término legal la necesidad de ampliación, indicando como fecha máxima de respuesta el 18 de diciembre de 2025. En este caso se aplicó correctamente la figura de ampliación excepcional del término legal, con comunicación expresa al interesado. No se configura incumplimiento normativo, aunque la percepción inicial de inatención sugiere fortalecer la comunicación preventiva y explicar desde el inicio cuando el trámite involucra múltiples áreas.

La Dirección de Talento Humano, en diciembre, peticionaria manifestó haber solicitado certificado laboral desde el 5 de diciembre y no haber recibido respuesta dentro de los 5 días indicados. No obstante, se evidencia que la solicitud de certificación laboral para trámites personales fue radicada el 3 de diciembre de 2025, conforme al procedimiento PRO-GTH-014 Trámites de certificaciones laborales, el cual establece un término de 5 días hábiles para su expedición. En el cómputo del término se excluyó el día 8 de diciembre por tratarse de festivo y el 10 de diciembre, fecha en la que no se prestó servicio a la comunidad en general debido a la jornada institucional previamente informada mediante notas oficiales.

Realizado el conteo conforme a días hábiles, la fecha máxima de respuesta correspondía al 12 de diciembre, día en el cual se entregó y remitió la certificación por correo electrónico institucional, adjuntándose evidencia de trazabilidad. Desde el punto de vista normativo y procedimental, no se configuró incumplimiento del término legal ni del procedimiento interno, toda vez que la respuesta fue emitida dentro del plazo establecido.

Sin embargo, el caso pone de relieve la importancia de comunicar de manera clara al usuario el cómputo real de días hábiles; informar oportunamente cualquier circunstancia institucional que impacte la prestación del servicio, y garantizar que el peticionario tenga claridad sobre la fecha exacta de radicación y vencimiento del término. En conclusión, aunque no existió demora en la prestación del servicio, la percepción inicial de inatención evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación preventiva y pedagógica sobre los tiempos de respuesta, con el fin de evitar inconformidades y consolidar la confianza en el sistema.

La Dirección de Admisiones y Registro, en diciembre, el peticionario manifestó haber solicitado durante más de tres meses la habilitación de su usuario en la plataforma institucional, indicando no haber recibido respuesta o solución efectiva. En la respuesta emitida, la dependencia informó que la opción alfanumérica para documento de identidad aún no se encontraba habilitada en el sistema, situación que estaba siendo ajustada. Asimismo, se orientó al estudiante para realizar el registro de espacios académicos en las fechas de inscripción extemporánea. Finalmente, se ofrecieron disculpas y se indicó que, una vez habilitado el sistema, se informaría oportunamente al usuario.

Desde el análisis institucional, se identifican tres elementos relevantes: 1. No se trató de una omisión de respuesta, sino de una limitación técnica del sistema que requería ajustes por parte del área de soporte tecnológico; 2. La solución ofrecida fue alternativa y temporal (registro extemporáneo), lo que permitió mitigar el impacto académico inmediato; y 3. Sin embargo, el tiempo transcurrido (más de tres meses según el peticionario) evidencia una brecha en el seguimiento preventivo y en la comunicación proactiva al usuario sobre el estado del trámite. Si bien la respuesta formal fue emitida y se brindó orientación normativa clara, el caso refleja la necesidad de fortalecer la articulación entre áreas académicas y técnicas cuando los requerimientos dependen de ajustes en plataformas institucionales. Asimismo, resulta pertinente implementar mecanismos de información periódica al usuario cuando el trámite no pueda resolverse de manera inmediata, con el fin de evitar la percepción de inatención prolongada.

Se puede concluir de las cuatro comunicaciones por presunta falta de atención, que no se configuraron omisiones materiales ni incumplimientos normativos dentro del Sistema PQRSFD; por el contrario, en todos los casos existió gestión institucional y respuesta formal dentro de los marcos procedimentales aplicables. Sin embargo, las situaciones evidencian debilidades transversales asociadas a la trazabilidad de correos electrónicos, control de envío efectivo, claridad en el cómputo de términos legales, comunicación preventiva cuando intervienen múltiples dependencias y articulación entre áreas académicas y técnicas en casos que dependen de ajustes en plataformas institucionales. En consecuencia, aunque el desempeño en términos de cumplimiento legal es sólido, estos eventos ponen de relieve la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento interno, confirmación de entrega y comunicación proactiva al usuario, con el fin de reducir percepciones de inatención, evitar reprocesos y consolidar la confianza en el sistema institucional de atención.

## **8. Encuesta de satisfacción**

Durante el periodo evaluado se obtuvieron 27 encuestas de satisfacción diligenciadas por usuarios del Sistema PQRSFD. El análisis de los resultados permite identificar tendencias relevantes en términos de conocimiento normativo, percepción de oportunidad y valoración general del servicio.

En relación con el conocimiento de la reglamentación del sistema, 17 de los 27 encuestados (63%) manifestaron no conocer que la Universidad reglamentó el sistema PQRSFD mediante la Resolución 1515 de 2017, mientras que 10 personas (37%) indicaron sí conocerla. Este resultado evidencia una brecha significativa en la apropiación normativa del sistema por parte de los usuarios.

No obstante, frente al conocimiento de los términos legales de respuesta, 19 personas (70%) afirmaron conocer los plazos establecidos (10 días para documentos e información, 15 días para derechos de petición y 30 días para consultas), lo que muestra mayor familiaridad con los tiempos de atención que con la regulación formal que sustenta el sistema.

En cuanto a la claridad y oportunidad de la respuesta emitida por la dependencia competente, 20 usuarios (74%) consideraron que esta fue clara y oportuna, mientras que 7 (26%) respondieron negativamente. Esto indica una percepción mayoritariamente

favorable, aunque con un margen de mejora cercano a una cuarta parte de los encuestados.

Respecto al tiempo de respuesta, 13 personas (48%) lo calificaron como excelente, 10 (37%) como bueno y 4 (15%) como malo. En conjunto, el 85% tiene una percepción positiva del tiempo de atención.

Tabla No. 8 Respuestas de la encuesta de satisfacción aplicada

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

Fuente: Tabla de resultados encuestas Secretaría General

Finalmente, en la valoración global del Sistema PQRSFD (escala de 1 a 3), 22 usuarios (81%) lo calificaron como excelente, 2 (7%) como bueno y 3 (11%) como malo. Este resultado confirma una evaluación general altamente favorable del sistema, particularmente en lo relacionado con facilidad, practicidad y oportunidad de respuesta.

En conclusión, aunque los resultados reflejan una percepción positiva consolidada del servicio y del tiempo de respuesta, persiste la necesidad de fortalecer la divulgación normativa del sistema y de continuar mejorando la calidad integral de la respuesta para reducir el porcentaje de usuarios con experiencia negativa.

## II. Análisis de resultados

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD constituye un instrumento fundamental para canalizar las comunicaciones entre la

comunidad universitaria y las dependencias administrativas y académicas.

De acuerdo con la información consolidada, durante el periodo analizado se gestionaron 267 comunicaciones, evidenciándose una concentración significativa en la Dirección de Admisiones y Registro, la cual atendió 70 solicitudes (26,2% del total). Esta dependencia continúa siendo la principal receptora de requerimientos, particularmente asociados a procesos de matrícula, certificados académicos, inscripciones y trámites estudiantiles.

En segundo lugar, se ubica la Subdirección de Bienestar Universitario con 24 comunicaciones (8,99%), relacionadas principalmente con apoyos, descuentos, beneficios y servicios estudiantiles. Le siguen la Dirección de Talento Humano y la Dirección de Asesorías y Extensión, con 14 solicitudes cada una (5,24%), vinculadas a trámites laborales, certificaciones, y procesos de extensión académica.

La Dirección de Biblioteca y Recursos Bibliográficos registró 13 solicitudes (4,87%), que en su mayoría fueron felicitaciones por el servicio prestado por los funcionarios de dicha dependencia.

El Centro de Lenguas atendió 10 comunicaciones (3,75%), asociadas principalmente a inscripciones, matrículas y certificaciones.

Las demás dependencias presentan participaciones individuales inferiores al 3%, lo que demuestra que la mayor carga operativa del sistema se concentra en procesos misionales y de apoyo misional relacionados con la gestión académica, administrativa y de bienestar.

En términos generales, la distribución evidencia que las comunicaciones ciudadanas continúan enfocándose en trámites académicos y administrativos recurrentes. Este comportamiento sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de información preventiva y la actualización permanente de los microsítios institucionales, con el fin de reducir solicitudes reiterativas y optimizar la gestión interna, promoviendo mayor eficiencia y oportunidad en la atención.

Los estudiantes remitieron 97 PQRSFD que representan la mayoría del trimestre y equivalen al 36,33% del total. Los asuntos más recurrentes que motivaron sus comunicaciones, estuvieron relacionados con información general del proceso de matrícula y expedición de certificados, entre otros.

### **III. Conclusiones**

1. La distribución de las 267 PQRSFD gestionadas durante el periodo evidencia una alta concentración en la Dirección de Admisiones y Registro, que atendió 70 comunicaciones (26,4%), consolidándose como la dependencia con mayor carga operativa dentro del sistema. Este comportamiento confirma que los procesos asociados a matrícula, certificaciones, inscripciones y trámites académicos continúan siendo el principal foco de interacción entre los usuarios y la Universidad.
2. La Subdirección de Bienestar Universitario (24 comunicaciones 8,99%), junto con la Dirección del Talento Humano y la Dirección de Asesorías y Extensión (14 comunicaciones cada una 5,24%), configuran un segundo nivel de concentración, vinculado principalmente a trámites administrativos, laborales y de servicios

institucionales. Esto demuestra que el sistema no solo canaliza asuntos académicos, sino también requerimientos relacionados con la gestión del talento humano, y la extensión.

3. Dependencias como la Dirección de Biblioteca y Recursos Bibliográficos (13 comunicaciones 4,98%) y el Centro de Lenguas (10 comunicaciones 3,75%) presentan una participación intermedia, lo que indica un flujo constante, aunque no predominante, de solicitudes asociadas a servicios de apoyo académico y gestión administrativa.
4. La participación de múltiples dependencias con porcentajes individuales inferiores al 3% evidencia una dispersión institucional en la recepción de solicitudes; sin embargo, más del 40% de las comunicaciones se concentran en tres dependencias, lo que sugiere la necesidad de fortalecer mecanismos de información preventiva y optimización de procesos en dichas dependencias para reducir cargas recurrentes y mejorar tiempos de gestión.
5. Finalmente, el análisis del cuarto informe permite identificar que la carga operativa del sistema no se distribuye de manera homogénea entre las dependencias, lo cual constituye un insumo relevante para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos, mejora de procesos internos y fortalecimiento del servicio al ciudadano, en coherencia con criterios de eficiencia administrativa y mejora continua.

En conclusión, el análisis del cuarto informe no solo evidencia la distribución cuantitativa de las comunicaciones, sino que ofrece insumos estratégicos para mejorar la eficiencia administrativa, fortalecer la gestión preventiva de información y avanzar hacia un servicio al ciudadano universitario basado en datos y mejora continua.

## IV. Recomendaciones

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

### 1. Fortalecimiento de la estrategia de información preventiva en áreas críticas

La Dirección de Admisiones y Registro, la Subdirección de Bienestar Universitario y el Centro de Lenguas, deben implementar campañas periódicas de socialización digital sobre matrícula, certificaciones, beneficios y procesos académicos recurrentes. La alta concentración de solicitudes sugiere que una proporción relevante corresponde a requerimientos informativos que podrían resolverse mediante una mejor estructuración y visibilidad de la información en los microsítios institucionales.

Se recomienda realizar un análisis interno de contenidos web en las dependencias con mayor volumen de PQRSFD, verificando claridad, actualización, trazabilidad normativa y accesibilidad. La estandarización de preguntas frecuentes (FAQ), flujogramas de trámite y tiempos de respuesta reducirá la radicación innecesaria de solicitudes y mejorará la experiencia del usuario.

La concentración de solicitudes en áreas misionales relacionadas con trámites académicos y administrativos recurrentes permite concluir que el Sistema PQRSFD continúa siendo utilizado como canal alternativo para resolver inquietudes que podrían gestionarse directamente a través de microsítios institucionales o canales específicos de cada dependencia. En consecuencia, se recomienda fortalecer la estrategia de

comunicación institucional, la claridad en la oferta informativa y la pedagogía digital para orientar adecuadamente a los usuarios y disminuir reprocesos.

**2. Implementación de indicadores de carga operativa por dependencia**

Dado que más del 40% de las comunicaciones se concentran en tres dependencias, se sugiere establecer indicadores trimestrales de volumen, tipología y reincidencia de solicitudes, con el fin de evaluar si la carga responde a fallas estructurales de información, a cuellos de botella en procesos internos o a necesidades de fortalecimiento de personal.

**3. Estrategia de gestión del conocimiento institucional**

Las dependencias con mayor volumen de comunicaciones deben sistematizar los asuntos recurrentes y generar alertas tempranas que permitan anticipar picos de solicitudes (por ejemplo, periodos de matrícula o cierre académico). Esta práctica contribuirá a una planeación operativa más eficiente y a una reducción progresiva de solicitudes repetitivas.

Cordialmente,



**Gina Marcela Duarte Fonseca**  
Secretaria General

Revisó: Diana Maritza Cortés-SGR

70  
AÑOS  
1955 / 2025



Sistema  
**PQRSFD**

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