

Informe I Trimestre

PQRSFD

Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Felicitaciones y

Denuncias

año 2026





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 Planeación	4
ALCANCE	5
MARCO NORMATIVO Y METODOLÓGICO	5
Normativo	5
Metodológico	5
Definiciones.....	6
I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS COMUNICACIONES RECIBIDAS	8
1. Comunicaciones recibidas.....	8
2. Medios de recepción de las comunicaciones	9
3. Remitentes	11
4. Temáticas recurrentes	12
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD	17
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	20
7. Solicitudes por falta de atención a una solicitud anterior	22
8. Encuesta de satisfacción.....	22
II. ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
III. RETOS Y OPORTUNIDADES DEL SISTEMA PQRSFD	26
IV. CONCLUSIONES	26
V. RECOMENDACIONES	27



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 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 primer trimestre de 2026, 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

Son todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad a quienes les competen los asuntos que originan las PQRSFD. Estas 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 primer trimestre de 2026, es decir, desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2026. 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.



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.



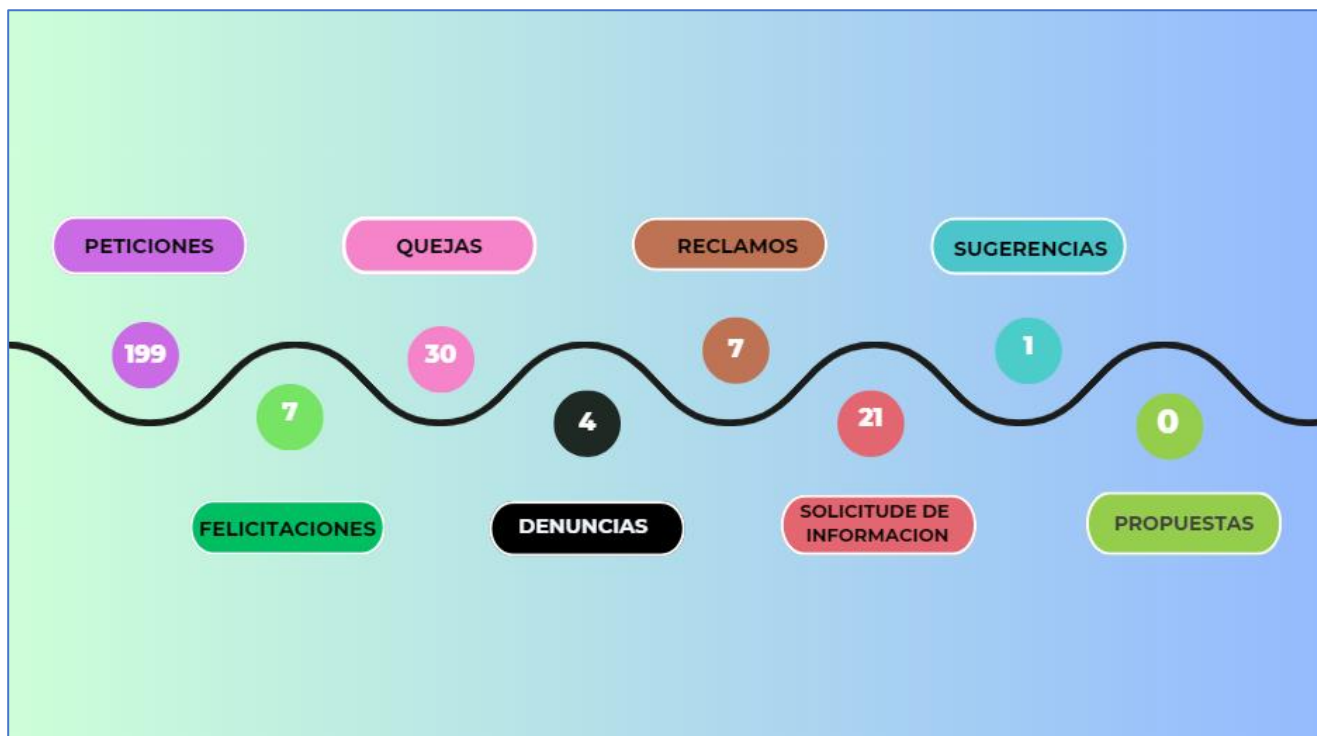
I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

1. Comunicaciones recibidas

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

A continuación, se muestran las diferentes solicitudes radicadas durante el primer trimestre de 2026 mediante el sistema PQRSFD:

Gráfica 1. Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

¹ Comunicaciones recibidas personalmente o a través de los números fijos 601 916 99 99 - 601 594 18 94 Ext: 113

² Comunicaciones recibidas a través de: 1) La página web institucional enlace <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co/>, 2) La dirección de correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co, 3) La ventanilla de radicación de documentos de la Universidad y 4) Los 13 buzones digitales ubicados en las diferentes instalaciones.



Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Tipo de solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Peticiones	66	85	48	199	73,98%
Quejas	8	9	13	30	11,15%
Solicitudes / información	0	13	8	21	7,81%
Reclamos	2	2	3	7	2,60%
Felicitaciones	1	3	3	7	2,60%
Denuncias	1	2	1	4	1,49%
Sugerencias	1	0	0	1	0,37%
Propuestas	0	0	0	0	0,00%
Total general	79	114	76	269	100,00%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica 1 y en la tabla 1, se puede observar que a través del Sistema PQRSFD se gestionó un total de 269 comunicaciones durante el primer trimestre. La mayoría de estas fueron peticiones con 199 que correspondieron al 73,98%, 30 quejas (11,15%), solicitudes de información (7,81%). Y en menor proporción 7 reclamos (2,60%), 7 felicitaciones (2,60%), 4 denuncias (1,49) 1 sugerencia (0,37%). No se presentaron propuestas para este trimestre.

2. Medios 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: www.upn.edu.co enlace pqrsfd.pedagogica.edu.co
- ❖ Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co
- ❖ Atención telefónica: 601 916 99 99 - 601 594 18 94 Ext: 113.
- ❖ 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, que a su vez ha sido difundido a través de notas comunicantes, donde 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

Tabla No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD

Medio Utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre	Porcentaje
Formulario web / Código QR	67	86	56	209	77,70%
Correo electrónico	12	28	20	60	22,30%
Teléfono	0	0	0	0	0,00%
Escrito	0	0	0	0	0,00%
Personal	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	79	114	76	269	100,00%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica 2 y la tabla 2 se observa que, durante el trimestre analizado, el Sistema de PQRSFD registró un total de 269 radicaciones. De estas, el 77,70% (209 comunicaciones) ingresaron a través del formulario web o código QR, consolidándose como el principal canal de recepción. En segundo lugar, el correo electrónico concentró el 22,30% (60 comunicaciones). No se reportaron solicitudes a través de los canales escrito, telefónico ni presencial durante el periodo analizado. En consecuencia, se mantiene la tendencia de concentración en los medios digitales como principal mecanismo de interacción con la ciudadanía.



3. Remitentes

Para efectos del presente informe, se entiende por remitentes de PQRSFD todas las personas que, a través del Sistema, presentan solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora o felicitaciones relacionadas con los procesos de la Institución, con el propósito de recibir una respuesta o solución.

Con el fin de facilitar la comprensión y el análisis de la información, los remitentes se clasificaron en las categorías: estudiantes, docentes, egresados, servidores públicos, particulares y usuarios anónimos.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Tipo de usuario	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre	Porcentaje
Estudiantes	43	53	28	124	46,10%
Particulares	26	51	32	109	40,52%
Anónimos	4	5	10	19	7,06%
Docentes	2	3	1	6	2,23%
Servidores Públicos	0	1	5	6	2,23%
Egresados	4	1	0	5	1,86%
Total mes	79	114	76	269	100%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



La gráfica 3 y la tabla 3 evidencian el comportamiento de los remitentes durante el primer trimestre, para un total de 269 comunicaciones radicadas a través del Sistema de PQRSFD. Se observa que los estudiantes constituyen el principal grupo de usuarios con 124 solicitudes que representan el 46,10%, en segundo lugar, se ubican los usuarios particulares con 109 comunicaciones equivalentes al 40,52%, continuando con los usuarios anónimos que registraron 19 solicitudes (7,06%), docentes 6 (2,23%), servidores públicos 6 (2,23%) y egresados 5 (1,86%). Se evidencia una participación predominante de la comunidad estudiantil y de usuarios externos particulares.

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.

Gráfica No. 4. Motivos académicos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Tabla No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD

Académico	Enero	Febrero	Marzo	Total
Solicitud de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases y requisitos para inscripciones	26	12	14	52
Solicitud de información, reclamo, inconformidad, ajuste o expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante, plan de estudios o carnetización	6	25	11	42
Petición, reclamo o información relacionada con devolución total o parcial de dinero, pagos o descuentos de matrícula o pensión, entre otros	4	5	4	13
Reporte de inconveniente o solicitudes relacionadas con correo, visualización del cargue de notas, sistema académico, registro de materias, entre otros	3	6	2	11
Verificación o validación académica	2	2	4	8
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	2	5	0	7
Petición, reclamo, sugerencia o trámite relacionado con aplazamiento o cancelación de curso o materia	1	6	0	7
Solicitud de información, petición, reclamo, sugerencia o trámite relacionado con monitorias, tutores o prácticas académicas internas o con entidades externas	0	3	3	6
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	2	5
Solicitud de espacios físicos o reporte de inconsistencias con la asignación de estos	0	1	2	3
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	0	1	2	3
Solicitud de información, trámite o inconformidad relacionada con la inscripción y/o matrícula	3	0	0	3
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	3	0	0	3
Solicitudes y reportes relacionado con ajuste o corrección de información personal o académica, horarios, valores, fecha de pago, descuentos, cambio de materias o carrera, nivel, homologación, entre otros	0	3	0	3



Académico	Enero	Febrero	Marzo	Total
Queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase, demora en atención de solicitudes, prestación de un servicio, proceso adelantado con un trámite, entre otros	0	1	1	2
Solicitud de información o trámites para cargue de documentos y expedición de recibos referentes con las inscripciones y matrículas	2	0	0	2
Solicitud de copia de documentos de índole académica o administrativa	0	1	0	1
Solicitud de información sobre el estado de matrícula de un estudiante en el sistema	1	0	0	1
Solicitud de información, inconformidad o sugerencia referente con trámites de registro de programas académicos, renovación, acreditación u otros relacionados	1	0	0	1
Solicitud de movilidad académica, permisos por marchas o movilizaciones	0	0	1	1
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	1	0	0	1
Solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas	1	0	0	1
Total	57	73	46	176

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD

Administrativo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Reporte de inconvenientes, inconformidad o peticiones relacionadas con correos electrónicos, aplicativos institucionales, página web, sistemas de la Universidad	3	9	3	15
Solicitud de información, verificación, reclamo o sugerencia relacionada con la expedición de certificación laboral, financiera, pensional o cetil	2	5	5	12
Felicitaciones a un equipo, funcionario o docente	1	3	3	7
Solicitud de información, trámite, reclamo o sugerencia relacionada con trámites o procesos administrativos	1	2	4	7
Solicitud o reclamo relacionados con arreglos o adecuaciones de infraestructura, eléctricos, planta física, líneas telefónicas o servicio de internet	0	2	4	6
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	1	4	1	6



Administrativo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Reporte, reclamo o sugerencias que afectan el bienestar universitario	3	1	0	4
Solicitud de información o reporte sobre violencia de género, sexual, amenazas personales o acoso laboral	0	2	2	4
Queja contra docente o funcionario	1	2	0	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
Solicitud de información, trámite, reclamo o sugerencia relacionada con asignación de presupuesto, pagos, recaudo o transferencias del estado, para diferentes trámites administrativos y académicos de la Universidad	1	2	0	3
Solicitud inconformidad o sugerencia relacionadas con decisiones administrativas de espacios, presupuesto, convenios, entre otros	0	2	1	3
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	2	1	0	3
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	1	2
Solicitud de información, reclamo, trámite o sugerencia relacionados con el préstamo, uso e ingreso a espacios físicos de la Universidad	0	1	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)	1	1	0	2
Entrega hoja de vida para vacantes o portafolio de servicios de empresas	1	0	0	1
PQRSFD solicitud sin contenido indica ausencia total de información	0	0	1	1
Reporte de errores o inconformidad en servicios y/o trámites administrativos, oportunidad en la atención y otros	1	0	0	1



Administrativo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Solicitud de copia de documentos de índole académica o administrativa	1	0	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 información, reclamo, sugerencia o petición relacionada con el aseo, limpieza, organización o estado de espacios físicos	1	0	0	1
Solicitud de información, trámite, reclamo, sugerencia o corrección relacionada con pagos, descuentos por nómina, avances, embargos, entre otros	0	0	1	1
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
Solicitudes de información o trámites referentes a servicios o procesos para personas en condición de discapacidad	0	1	0	1
Solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas	0	1	0	1
Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones administrativas o académicas	0	0	1	1
Total	21	42	30	93

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Son 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 PQRSFD.



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	Solicitudes / información	Felicitaciones	Denuncias	Sugerencias	Total general	%
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	58	3	3	8	0	0	0	72	26,77
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	14	5	0	1	1	1	0	22	8,18
SECRETARÍA GENERAL *	11	2	0	1	0	0	0	14	5,20
CENTRO DE LENGUAS	9	0	0	4	0	0	0	13	4,83
DIRECCIÓN DE ASESORÍAS Y EXTENSIÓN	10	0	1	1	0	0	0	12	4,46
DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	10	1	0	0	0	0	1	12	4,46
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	2	6	0	1	1	0	0	10	3,72
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	0	0	1	0	0	0	9	3,35
SUBDIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	6	1	0	1	0	0	0	8	2,97
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	6	0	0	0	0	0	0	6	2,23
INSTITUTO PEDAGÓGICO NACIONAL	6	0	0	0	0	0	0	6	2,23
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍAS DE LAS DIFERENCIAS Y LA EDUCACIÓN EN LOS TERRITORIOS	5	0	0	0	0	0	0	5	1,86
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA	3	0	2	0	0	0	0	5	1,86
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN COMUNITARIA	2	0	0	0	3	0	0	5	1,86
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2	2	0	1	0	0	0	5	1,86
FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA	4	0	0	0	0	0	0	4	1,49
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	1	0	0	0	3	0	4	1,49



Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes / información	Felicitaciones	Denuncias	Sugerencias	Total general	%
DEPARTAMENTO DE ARTES	4	0	0	0	0	0	0	4	1,49
DIRECCIÓN FINANCIERA	3	0	1	0	0	0	0	4	1,49
DOCTORADO INTERINSTITUCIONAL EN EDUCACIÓN	3	0	0	0	0	0	0	3	1,12
FACULTAD DE HUMANIDADES	3	0	0	0	0	0	0	3	1,12
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA		3	0	0	0	0	0	3	1,12
COMITÉ ASESOR PARA EL CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO	1	0	0	1	0	0	0	2	0,74
DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,74
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES	2	0	0	0	0	0	0	2	0,74
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN FÍSICA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,74
FACULTAD DE EDUCACIÓN	2	0	0	0	0	0	0	2	0,74
LICENCIATURA EN ESPAÑOL E INGLÉS	2	0	0	0	0	0	0	2	0,74
OFICINA JURÍDICA	1	1	0	0	0	0	0	2	0,74
RECTORÍA	1	1	0	0	0	0	0	2	0,74
DIRECCIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS	2	0	0	0	0	0	0	2	0,74
GRUPO INTERNO DE TRABAJO EDITORIAL	1	1	0	0	0	0	0	2	0,74
CENTRO DE EGRESADOS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
CENTRO DE EDUCACIÓN PARA LA PAZ, LA MEMORIA Y LOS DERECHOS HUMANOS - CEPAZ	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
CENTRO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO Y TECNOLÓGICO	0	1	0	0	0	0	0	1	0,37
DIRECCIÓN DE INVESTIGACION	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
DEPARTAMENTO DE LENGUAS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	0	1	0	0	0	0	0	1	0,37
DEPARTAMENTO DE QUÍMICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
LICENCIATURA EN ARTES ESCÉNICAS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
LICENCIATURA EN DISEÑO TECNOLÓGICO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
LICENCIATURA ESPAÑOL Y LENGUAS EXTRANJERAS CON ÉNFASIS EN INGLÉS Y FRANCÉS	0	0	0	1	0	0	0	1	0,37
MAESTRÍA EN DOCENCIA DE LA MATEMÁTICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	0	1	0	0	0	0	0	1	0,37
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,37
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	0	0	0	0	1	0	0	1	0,37
GRUPO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	0	0	1	0	0	1	0,37
Total general	199	30	7	21	7	4	1	269	100

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



En la gráfica 6 y en la tabla 6 se observa que la Dirección de Admisiones y Registro atendió el mayor número de comunicaciones, con un total de 72 que representan el 26,77% del total, la mayoría relacionadas con solicitud de información general sobre la oferta académica, proceso de matrícula, certificados de estudio y verificación académica, entre otros.

En segundo lugar, se encuentra la Dirección de Tecnologías de la Información con 22 comunicaciones equivalentes al 8,18% del total. Gran parte de estas corresponden a reportes de inconvenientes, inconformidad o peticiones relacionadas con el correo electrónico, aplicativos institucionales, página web y sistemas de la Universidad.

En tercer lugar, se ubica el Centro de Lenguas con 13 que representan el 4,83% del total, relacionadas con solicitudes de información sobre la oferta académica, procesos de inscripción y matrícula, certificados, devolución de dinero, entre otros.

En cuarto y quinto lugar se encuentran la Dirección de Asesorías de Extensión y la Dirección del Talento Humano, cada una recibió y atendió 12 solicitudes que corresponden al 4,46 del total. La mayoría de temas atendidos por la Dirección de Asesorías de Extensión estuvieron relacionados con solicitudes de certificaciones de diplomados y trámite de pagos por contratos de prestación de servicios, entre otros. Los temas más relevantes que respondió la Dirección del Talento Humano fueron requerimientos de información, copia de documentos, certificados laborales, pensionales y cecil, entre otros.

* Se aclara que de las 14 solicitudes asignadas en la tabla 6 a la Secretaría General, 12 hacen parte de comunicaciones incompletas no aclaradas que no pudieron ser tramitadas, así como oscuras o irrespetuosas. En consecuencia, la Secretaría General solo atendió 2 solicitudes de competencia directa.

6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

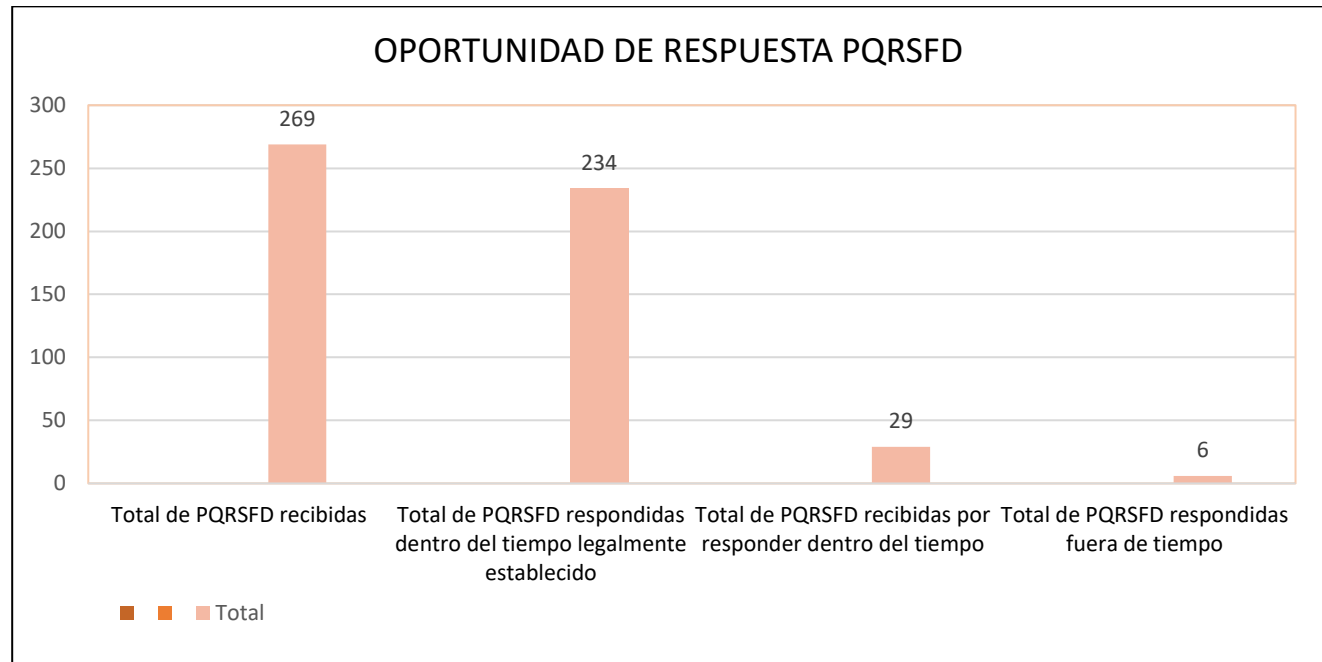
La oportunidad en la respuesta a PQRSFD se refiere al tiempo que emplean las dependencias o unidades académicas para dar respuesta a las comunicaciones radicadas. Según la Ley estatutaria 1755 de 2015, el plazo máximo es de 15 días hábiles a partir de su recepción, con término especial de 10 días para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

Es importante informar que mediante la Circular rectoral 004 de 2026 con asunto: “Permiso remunerado de Semana Santa 2026 y suspensión de términos para la publicación, comunicación y/o notificación de Actos Administrativos, trámites y respuestas a las comunicaciones interpuestas a través del Sistema de PQRSFD de la Universidad Pedagógica Nacional.”, el Rector informó que: la Universidad Pedagógica Nacional, liderada por el Gobierno Universitario del Por-Venir, en armonía con los acuerdos pactados entre la Institución y las organizaciones sindicales, reconociendo la ardua labor de las empleadas y los empleados públicos, supernumerarios, trabajadores oficiales y docentes de la Universidad Pedagógica Nacional y del Instituto Pedagógico Nacional, y con el propósito de fortalecer los vínculos familiares y personales, ha decidido otorgar tres (03) días hábiles de permiso remunerado correspondientes al 30 y 31 de marzo y 01 de abril de 2026, los cuales serán disfrutados y no se constituyen en vacaciones ni requieren su compensación de tiempo.



Por lo anterior, los términos se reanudaron el lunes 6 de abril de 2026, en consecuencia, las PQRSFD que se recibieron durante el periodo de suspensión de términos, se tramitaron a partir de esta fecha.

Gráfica No. 7. Oportunidad de respuestas PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Como se puede observar en la gráfica 7 y la tabla 7, el total de requerimientos recibidos fue de 269, de estos 234 fueron respondidos dentro del tiempo legalmente establecido, por lo que se evidencia un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta. A la fecha, se encuentran pendientes de respuesta 29 solicitudes, las cuales están dentro del tiempo oportuno, y 6 peticiones fueron respondidas fuera de los plazos, lo que representa un nivel bajo de incumplimiento, aunque es un punto a mejorar. El tiempo promedio de respuesta a las PQRSFD recibidas durante el primer trimestre fue de 6 días.

Tabla No. 7. Oportunidad de respuestas PQRSFD

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSFD	Total	Porcentaje
Total de PQRSFD recibidas	269	100%
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo legalmente establecido	234	86,99%
Total de PQRSFD recibidas por responder dentro del tiempo	29	10,78%
Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo	6	2,23%
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	6	

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



7. Solicitudes por falta de atención a una solicitud anterior

En el primer trimestre se recibieron dos (2) 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. El 26 de enero de 2026 el peticionario presentó derecho de petición en el que informa que el 16 de septiembre de 2025 solicitó la certificación de dos publicaciones, y a la fecha 24 de enero de 2026 no había recibido una respuesta de fondo. El Grupo Interno de trabajo Editorial dio respuesta el 27 de enero de 2026 donde informó que expidió la certificación de dos investigaciones realizadas por el peticionario.
2. El 27 de enero de 2026 la peticionaria, describió que el 16 de diciembre envió correos electrónicos solicitando revisar la generación del recibo de pago, ya que persistía el cobro de la totalidad de la matrícula y ella ya no registra materias, ya cumplió los requisitos para el grado, tan sólo le faltaba el estudio de carpeta y pagar derechos de grado. El 13 de febrero de 2026, la Dirección de Admisiones y Registro dio respuesta informando que: una vez verificado el plan de estudios en el sistema académico y el cumplimiento del mismo, el 28 de enero de 2026 fue habilitado el recibo de pago por concepto de seguro y carnetización, encontrándose en estado pagado, dando cumplimiento al plazo establecido por la Universidad Pedagógica Nacional para dicho proceso.

8. Encuesta de satisfacción

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026 se recibieron 269 solicitudes a través del sistema de PQRSFD, se remitieron 209 encuestas de las cuales se obtuvieron 26 retroalimentaciones. No se aplicó encuesta a 31 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 29 PQRSFD que aún están dentro del tiempo legalmente establecido para su atención.



Gráfica No. 8 Encuestas primer trimestre 2026



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 9 Encuestas aplicadas vs. encuestas respondidas

Total de personas que respondieron la encuesta	26
¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?	
Si sabia	12
No sabia	14
¿Conoce los términos legales para responder PQRSFD: 10 días para solicitudes de documentos e información, 15 días para derechos de petición y 30 días consultas?	
Si sabia	19
No sabia	6
¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?	
Si	18
No	8



Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue	
Excelente	12
Bueno	6
Malo	6
De 1 a 3 que calificación le daría al sistema PQRSFD en general (1 es malo, 2 es bueno y 3 excelente). Tenga en cuenta la facilidad y practicidad del sistema, la oportunidad de respuesta y el tiempo que este le optimiza a los usuarios.	
Malo 1	1
Bueno 2	1
Excelente 3	4

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

De las 26 respuestas obtenidas, se evidenció que 14 usuarios manifestaron no conocer la normatividad que reglamenta el sistema PQRSFD, mientras que 19 indicaron conocer los términos legales establecidos para la atención de los diferentes tipos de peticiones.

En relación con la pregunta: “¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?”, 18 usuarios respondieron afirmativamente, mientras que 8 manifestaron una percepción negativa, sin embargo, una vez revisadas las 8 PQRSFD de los usuarios que respondieron negativamente se identificó que las respuestas cumplen con lo siguiente:

1. Se atendieron entre 4 y 13 días hábiles, validando que en ninguno de estos casos se presentó demora en la atención.
2. Se dieron respuestas claras de acuerdo con lo solicitado, explicando de fondo en los casos que no fue posible responder de manera satisfactoria para el usuario.

Se observa que la percepción general es positiva en cuanto a los tiempos de respuesta a las PQRSFD, con 12 excelente y 6 bueno. Asimismo, en la valoración del Sistema PQRSFD, 4 usuarios lo calificaron como excelente y 1 como bueno, mientras que 1 usuario lo evaluó como malo, evidenciando una percepción general mayoritariamente favorable.

II. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis estadístico y oportunidades de mejora

Dirección de Admisiones y Registro en la Tabla 6, ocupa el primer lugar con un total de 72 PQRSFD atendidas, lo que representa el 26,77% del total (269). Estas se distribuyen de la siguiente manera: 58 peticiones, 3 quejas, 3 reclamos y 8 solicitudes de información.



Este comportamiento evidencia que el 91,7% de los requerimientos corresponden a peticiones y solicitud de información, lo que indica que los usuarios (peticionarios) acuden principalmente a esta dependencia para resolver dudas o realizar trámites, a pesar, que estos se encuentran definidos y publicados en el minisitio web de la SAD, por lo que se recomienda a la dependencia continuar revisando sus publicaciones y la forma como se está comunicando con los usuarios de sus servicios.

Dirección de Tecnologías de la Información ocupa el segundo puesto, debido a que atendió 22 PQRSFD, lo que representa el 8,18% del total (269). Estas se distribuyen de la siguiente manera: 14 peticiones, 5 quejas, 1 denuncia, 1 solicitud de información y 1 felicitación.

En esta dependencia, aunque predominan las peticiones, el 22,7% corresponde a quejas, lo que representa una proporción significativamente alta en comparación con otras dependencias. Esta situación sugiere un posible nivel de insatisfacción relacionado con el funcionamiento o la oportunidad en la atención de los servicios tecnológicos. Por lo tanto, es necesario que la dependencia realice los análisis correspondientes y adopte las acciones que se requieran.

Centro de Lenguas se encuentra en el tercer lugar, ya que atendió 13 PQRSFD, lo que representa el 4,83% del total (269). Estas se distribuyen de la siguiente manera: 9 peticiones y 4 solicitudes de información, mientras que las demás tipologías no registran casos.

La ausencia de quejas, reclamos y denuncias sugiere, por un lado, un nivel adecuado de prestación del servicio y baja percepción de inconformidades. Sin embargo, se requiere que la dependencia realice un análisis para validar como puede continuar fortaleciendo la comunicación con sus usuarios y contribuir a la mejora.

Dirección de Asesoría y Extensión ocupa el cuarto lugar, con 12 PQRSFD atendidas, lo que representa el 4,46% del total (269). Estas se distribuyen de la siguiente manera: 10 peticiones, 1 solicitud de información y 1 reclamo, mientras que las demás tipologías no registran casos.

Se evidencia que los usuarios acuden principalmente para solicitar información, servicios o gestiones propias de la dependencia. Por lo que se requiere que la dependencia revise sus canales de información, actualice permanentemente sus contenidos e informe oportunamente a sus usuarios sobre los trámites más recurrentes.

Dirección de Talento Humano se posiciona en el quinto lugar en el registro de PQRSFD, con un total de 12 casos, lo que representa el 4,46% del total (269). De estos, 10 corresponden a peticiones, 1 sugerencia y 1 queja.

Por lo anterior, se puede determinar que la interacción con esta dependencia se concentra principalmente en realización de trámites y la resolución de inquietudes, con una baja proporción de manifestaciones asociadas a inconformidades o propuestas de mejora. En este contexto, es recomendable que la dependencia fortalezca la claridad de sus canales institucionales y difunda periódicamente información relevante que responda a dudas frecuentes de los usuarios.



Análisis general del comportamiento del sistema PQRSFD

Durante el primer trimestre de 2026, se evidencia que el Sistema de PQRSFD, está siendo utilizado principalmente como un canal de información y trámite, y en menor proporción como un mecanismo de quejas, reclamos o denuncias. Así mismo, se observa que se prioriza el uso de canales digitales (100%), con un 77,7% formulario web / código QR y 22,3% correo electrónico. En el primer trimestre no se registraron PQRSFD a través de los canales presenciales, telefónicos o escritos.

III. RETOS Y OPORTUNIDADES DEL SISTEMA PQRSFD

El alto volumen de peticiones (74%) evidencia que el sistema PQRSFD está siendo utilizado principalmente como un canal de información y gestión de trámites, lo que puede generar una sobrecarga operativa innecesaria. Asimismo, se identifica una limitada apropiación por parte de los usuarios de otros canales institucionales y de los minisitios de las dependencias, lo que incrementa la radicación de solicitudes asociadas a consultas básicas.

Este comportamiento representa una oportunidad para fortalecer la estrategia de comunicación y orientación al usuario, mediante la optimización de los minisitios institucionales, preguntas frecuentes, guías y la promoción del uso adecuado de los canales para la solicitud de servicios. Lo anterior permitiría mejorar la experiencia del usuario, reducir la carga operativa del sistema PQRSFD y enfocar la atención en solicitudes que requieran mayor análisis y gestión.

Por otra parte, el uso predominante del formulario web (77,7%) evidencia una tendencia hacia los canales digitales, lo que facilita la implementación de estrategias más eficientes. En este sentido, la articulación del correo electrónico con el sistema PQRSFD permitiría mejorar el control, seguimiento y trazabilidad de las solicitudes.

IV. CONCLUSIONES

La Universidad mantiene un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta (83,6%), en línea con la Ley 1755 de 2015, lo que demuestra una gestión sólida desde el punto de vista normativo.

El sistema PQRSFD se ha consolidado como el principal canal de atención a los usuarios, con una marcada preferencia por los medios digitales. Sin embargo, este posicionamiento ha generado que el sistema esté siendo utilizado principalmente como un canal general de información y trámite, y no solo para la gestión de peticiones, quejas y/o reclamos.

En este contexto, el principal desafío institucional no está en los tiempos de respuesta, sino en el alto volumen de solicitudes que podrían prevenirse y tramitarse de manera directa a través de los canales institucionales.



Se identifica además una alta concentración de usuarios en estudiantes (46%) y particulares (41%), lo que hace necesario fortalecer las estrategias de comunicación y orientación, especialmente hacia estos grupos.

V. RECOMENDACIONES

- **Fortalecer la divulgación institucional**

Mejorar la claridad, actualización y accesibilidad de los servicios, de modo que los usuarios encuentren fácilmente la información y se reduzca la radicación de solicitudes de información y trámites institucionales.

- **Implementar un modelo de atención preventiva**

Desarrollar o mejorar los mecanismos de orientación previa, tales como guías prácticas, preguntas frecuentes, videos explicativos y canales de ayuda, que permitan resolver inquietudes antes de que se conviertan en PQRSFD.

- **Integrar los canales de atención institucional**

Articular el correo electrónico con el aplicativo web, garantizando trazabilidad, control y seguimiento unificado de todas las solicitudes.

- **Fortalecer la cultura de uso del sistema**

Realizar capacitaciones periódicas a usuarios y funcionarios sobre el correcto uso del Sistema de PQRSFD, sus alcances y tiempos de respuesta conforme a la Ley 1755 de 2015.

- **Incrementar la participación en encuestas de satisfacción**

Implementar estrategias como recordatorios automáticos y simplificación de encuestas, con el fin de obtener información más representativa para la mejora continua.

Atentamente,

Gina Marcela Duarte Fonseca
Secretaria General