



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

70
AÑOS
1955 / 2025

Secretaría General

Informe final
Consolidado
2025



Sistema
PQRSFD

Peticiones • Quejas • Reclamos
Sugerencias • Felicitaciones • Denuncias

Mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el Gobierno Nacional reguló el Derecho Fundamental de Petición, sustituyendo un título en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentación que implementó la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD en la Universidad pedagógica Nacional a través de la Resolución 1515 del 9 de noviembre 2017, modificada por la Resolución 1022 del 12 de octubre de 2022, creando así un sistema que permite a los usuarios obtener resolución a sus inquietudes de forma ágil, manifestar agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos, así como la posibilidad de poner en conocimiento alguna conducta susceptible de investigación por las actuaciones u omisiones de los servidores de la Universidad.

De conformidad con la reglamentación, la veeduría del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, está a cargo de la Secretaría General, dependencia que debe realizar seguimiento y control de las PQRSFD que se reciben a través del sistema, garantizando a los usuarios el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición que les asiste y así brindarles una solución a sus requerimientos.

De forma trimestral la Secretaría General elabora un informe en el que da a conocer la información estadística de las comunicaciones allegadas a través del Sistema PQRSFD. En esta oportunidad se relacionan los datos correspondientes al consolidado final de la vigencia 2025, comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2025. En cada uno de los ítems se incluye una infografía que facilita la interpretación de la información.

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.

TABLA DE CONTENIDO

I.	COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.....	5
1.	Comunicaciones recibidas.....	6
2.	Medio de recepción de las comunicaciones	8
3.	Remitentes de PQRSFD.....	10
4.	Motivos para interponer PQRSFD.....	11
6.	Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	14
7.	Encuesta de satisfacción	16
II.	ANALISIS DE RESULTADOS.....	18
III.	CONCLUSIONES.....	20
IV.	RECOMENDACIONES.....	22

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

Dentro de las funciones de la Secretaría General se encuentra el seguimiento y control del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD, la recepción, análisis y remisión a las dependencias competentes para que brinden respuestas claras y oportunas que se ajusten a las solicitudes radicadas por los diferentes usuarios (estudiantes, docentes, egresados, servidores públicos o personas particulares), y de esta forma contribuir a la mejora continua en la prestación de los servicios de las dependencias académicas y administrativas.

La emisión de respuestas a las comunicaciones se realiza a través del correo electrónico y excepcionalmente a través de comunicaciones escritas e impresas en papel, apoyando así la política de “Cero Papel” determinada por el Gobierno Nacional e implementada en la Universidad Pedagógica Nacional desde vigencias anteriores.

Mediante el registro de información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, que recibe la Universidad por medio de los diferentes canales dispuestos para mantener comunicación constante con los diversos actores de la comunidad académica y la ciudadanía en general, la Secretaría General realiza un análisis y da a conocer la estadística detallada de las comunicaciones tramitadas, así: comunicaciones recibidas, medios de recepción, aspectos que motivaron a los peticionarios que interpusieron PQRSFD, las dependencias competentes para dar respuesta, el nivel de oportunidad en la respuesta, solicitudes allegadas por falta de atención y los resultados de la encuesta de satisfacción.

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

1. Comunicaciones recibidas

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

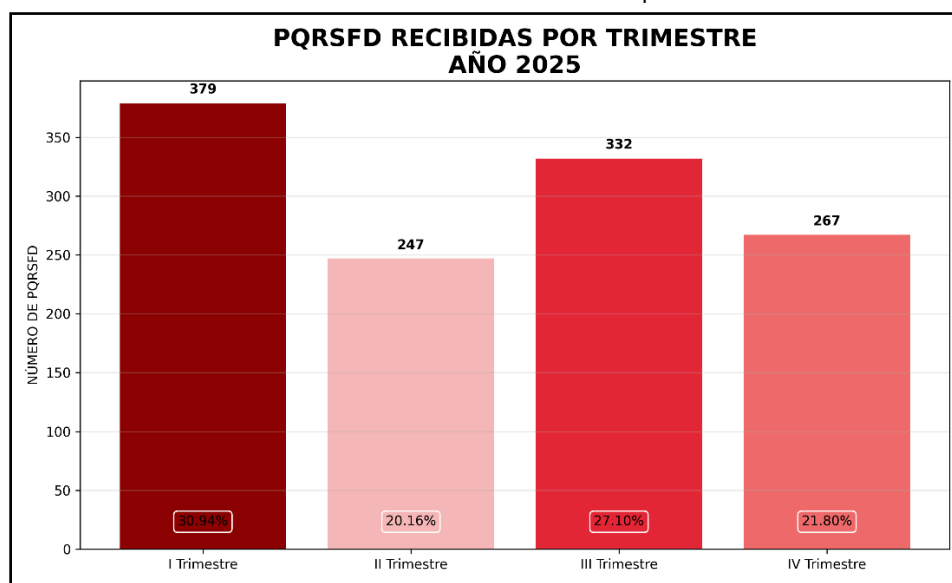
A continuación, se muestran las diferentes solicitudes radicadas durante la vigencia 2025 mediante el sistema PQRSFD:

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología

Periodo	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Información	Propuestas	Totales Trimestre	%
I Trimestre	264	2	16	1	4	4	88	0	379	31%
II Trimestre	128	8	37	0	3	3	68	0	247	20%
III Trimestre	219	6	23	4	12	0	67	1	332	27%
IV Trimestre	172	11	12	0	18	0	53	1	267	22%
TOTALES AÑO	783	27	88	5	37	7	276	2	1225	100%
%	64%	2%	7%	0%	3%	1%	23%	0%	100%	

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por trimestre

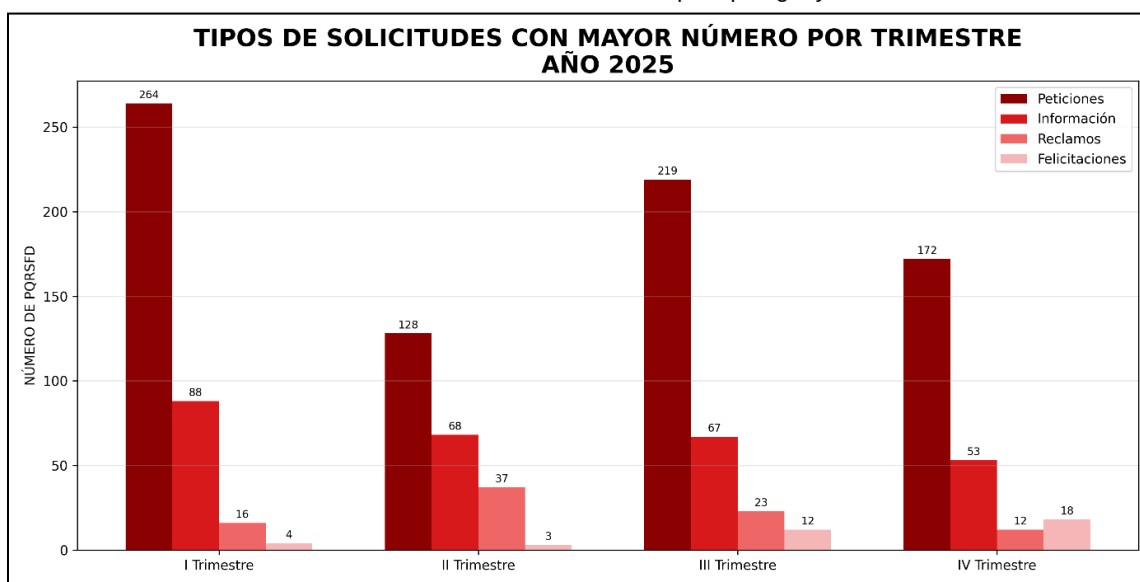


Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la tabla No. 1 y la Gráfica No. 1 se evidencia que la mayoría de las comunicaciones tramitadas a través del sistema PQRSFD durante la vigencia 2025, fueron **peticiones con un total de 783 que representan el 63,92%**, seguido de **solicitudes de información con un total de 276 que representan el 22,53%** del total. En tercer lugar, se ubican los **reclamos con 88 radicaciones correspondientes al 7,18%**, mientras que las quejas registraron 27 comunicaciones equivalentes al 2,20%. Con menor participación se encuentran las

felicitaciones con 37 casos que representan el 3,02%, las denuncias con 7 (0,57%), las sugerencias con 5 (0,41%) y las propuestas con 2 (0,16%), para un total de **1.225 comunicaciones** recibidas durante la vigencia.

Gráfica No. 2 Comunicaciones recibidas por tipología y trimestre



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En cuanto al comportamiento trimestral, la Tabla No.1 y la Grafica No. 2 nos muestran que, **el I trimestre concentró el mayor volumen de comunicaciones con 379 radicaciones, representando el 30,94% del total anual**, lo que evidencia una mayor actividad en el inicio del año. **El III trimestre ocupó el segundo lugar con 332 comunicaciones equivalentes al 27,10%**, seguido del IV trimestre con 267 radicaciones que corresponden al 21,80%, y el II trimestre con 247 comunicaciones que representan el 20,16% del total.

Es de resaltar que las peticiones se mantuvieron como la tipología predominante en todos los trimestres, con registros de 264 en el I trimestre, 128 en el II trimestre, 219 en el III trimestre y 172 en el IV trimestre, lo que refleja una demanda sostenida de los usuarios frente a los servicios de la Universidad a lo largo de toda la vigencia. De igual manera, las solicitudes de información presentaron un comportamiento constante durante el año, con 88, 68, 67 y 53 radicaciones por trimestre respectivamente, evidenciando una necesidad permanente de los usuarios de acceder a información institucional.

2. Medio de recepción de las comunicaciones

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

- ✓ Página web: <http://www.upn.edu.co> enlace <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co>
- ✓ Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co
- ✓ Atención telefónica: 601 916 99 99 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.

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRSFD

Medio utilizado	Formulario web / código QR	Correo electrónico	Escrito	Personal	Teléfono	Totales Trimestre	%
I Trimestre	311	68	0	0	0	379	31%
II Trimestre	199	47	0	1	0	247	20%
III Trimestre	260	70	0	0	2	332	27%
IV Trimestre	190	77	0	0	0	267	22%
TOTALES AÑO	960	262	0	1	2	1225	100%
%	78%	21%	0%	0%	0%	100%	

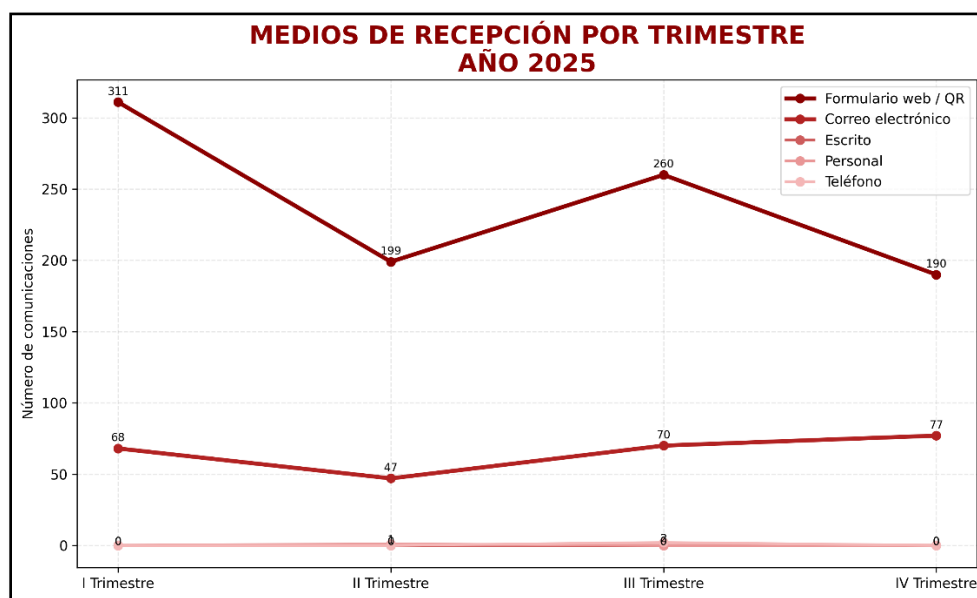
Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

La Secretaría General a través de notas comunicantes continúa informando a la comunidad universitaria los diferentes medios virtuales y presenciales que dispone para la interposición de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, solicitudes de información y propuestas – PQRSFD. De igual manera, tiene publicado en su minisitio web un video que explica de manera detallada como radicar las comunicaciones.

En cuanto a los medios de recepción utilizados durante la vigencia 2025, se evidencia que **el formulario web / código QR fue el canal predominante con 960 radicaciones, representando el 78% del total de comunicaciones recibidas**, lo que refleja una consolidación del uso de herramientas digitales por parte de los usuarios para acceder al sistema PQRSFD. **El correo electrónico se ubicó como segundo medio con 262**

comunicaciones equivalentes al 21%, mientras que los canales presenciales y telefónicos registraron una participación marginal: la atención personal con 1 caso (0%) y el teléfono con 2 casos (0%), en tanto que el canal escrito no registró ninguna radicación durante el año.

Gráfica No. 3 Medios de recepción de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En el comportamiento trimestral se destaca que el I trimestre concentró el mayor volumen de comunicaciones recibidas por formulario web / QR con 311 radicaciones, seguido del III trimestre con 260, el II trimestre con 199 y el IV trimestre con 190. El correo electrónico mantuvo una tendencia estable a lo largo del año, con valores que oscilaron entre 47 y 77 comunicaciones por trimestre.

Lo anterior permite concluir que la Universidad Pedagógica Nacional avanza de manera sostenida hacia la digitalización de sus canales de atención ciudadana, siendo el formulario web / código QR el medio de mayor acogida entre los usuarios, lo que facilita el acceso oportuno al sistema PQRSFD, optimiza los tiempos de respuesta y fortalece la transparencia en la gestión de las comunicaciones institucionales.

3. Remitentes de PQRSFD

Se entiende por remitentes de PQRSFD, aquellas personas que a través del Sistema presentan sus solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora, felicitaciones, solicitudes de información o propuestas en relación con los procesos de la Institución con el fin de obtener respuesta y solución.

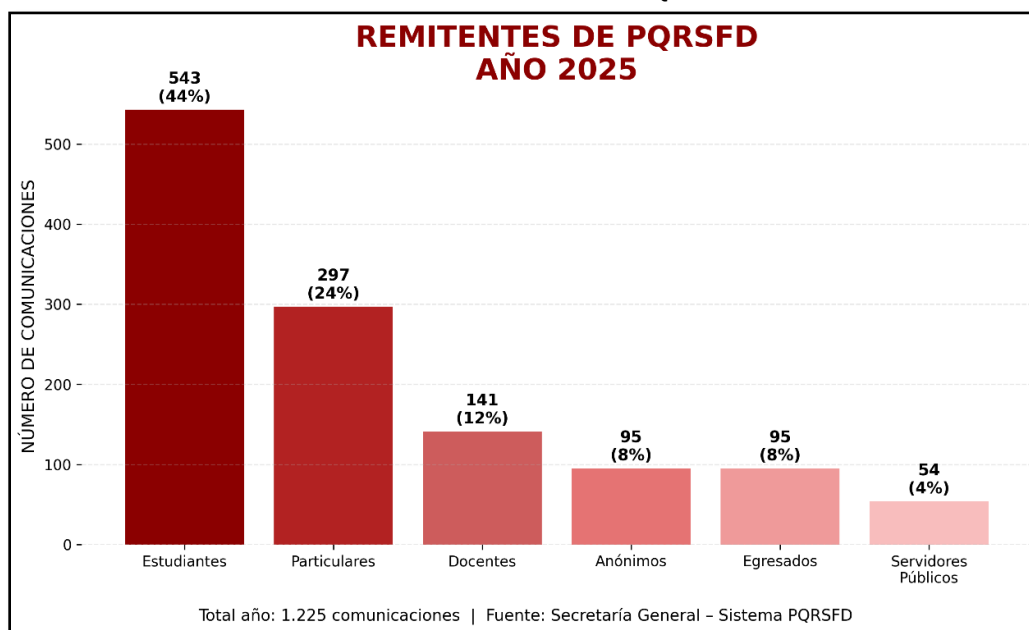
Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Tipo de Usuario	Estudiantes	Particulares	Anónimos	Docentes	Servidores Públicos	Egresados	Totales	%
I Trimestre	182	68	24	65	11	29	379	31%
II Trimestre	112	55	18	28	15	19	247	20%
III Trimestre	152	86	24	28	17	25	332	27%
IV Trimestre	97	88	29	20	11	22	267	22%
TOTALES AÑO	543	297	95	141	54	95	1225	100%
%	44%	24%	8%	12%	4%	8%	100%	

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En relación con los remitentes de las comunicaciones radicadas a través del sistema PQRSFD durante la vigencia 2025, se evidencia **que los estudiantes constituyeron el grupo con mayor participación, con 543 comunicaciones que representan el 44% del total**, lo que refleja el alto nivel de interacción de la comunidad estudiantil con los canales institucionales de atención. **Le siguen los particulares con 297 radicaciones equivalentes al 24%, los docentes con 141 comunicaciones correspondientes al 12%**, y los remitentes anónimos y egresados con 95 radicaciones cada uno, representando el 8% respectivamente. Con menor participación se encuentran los servidores públicos con 54 comunicaciones que corresponden al 4% del total de las 1.225 radicaciones recibidas en el año.

Gráfica No. 4 Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Lo anterior permite establecer que la comunidad universitaria, en especial los estudiantes, son los principales usuarios del sistema PQRSFD, lo que reafirma la importancia de mantener canales de atención accesibles, oportunos y eficientes que respondan a las necesidades e inquietudes de quienes conforman la base de la actividad académica e institucional de la Universidad Pedagógica Nacional.

4. Motivos para interponer PQRSFD

En lo que corresponde a las comunicaciones recibidas relacionadas con temas académicos durante la vigencia 2025, se registraron dos categorías principales de solicitudes. La primera, relacionada con solicitudes de información, reclamos, inconformidades, ajustes o expedición de certificados académicos, sábana de notas, diploma, carta de aspirante, plan de estudios o carnetización, concentró el mayor volumen con 150 radicaciones, distribuidas en 52 durante el I trimestre, 28 en el II trimestre, 42 en el III trimestre y 28 en el IV trimestre. La segunda categoría, referida a solicitudes de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases y requisitos para inscripciones, registró 136 comunicaciones a lo largo del año, con 45 en el I trimestre, 28 en el II trimestre, 31 en el III trimestre y 32 en el IV trimestre. En ambas categorías se observa que el I trimestre

concentró el mayor número de radicaciones, lo que coincide con los períodos de inicio de actividades académicas, inscripciones y procesos de admisión, momentos en los cuales los usuarios presentan mayor demanda de información y gestión ante la institución.

Tabla No. 4 Temas académicos recurrentes

ACADÉMICO	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Solicitud de información, reclamo, inconformidad, ajuste o expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante, plan de estudios o carnetización	52	28	42	28	150
Solicitud de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases y requisitos para inscripciones	45	28	31	32	136

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En relación con los temas administrativos recurrentes identificados en las comunicaciones radicadas durante la vigencia 2025, se evidencia que seis categorías presentaron una frecuencia de aparición muy alta a lo largo de los cuatro trimestres del año: los trámites y procesos administrativos, las solicitudes de información y gestiones administrativas generales, la contratación, vinculación, concursos, ascensos y gestión del talento humano, las adquisiciones, compras, contratos, pagos y ejecución presupuestal, los asuntos relacionados con nómina, salarios, descuentos, prestaciones, y las certificaciones laborales, pensionales y constancias, todas con presencia constante en todos los trimestres. Con frecuencia alta se ubicaron la publicación y gestión de actos administrativos, acuerdos, resoluciones y convocatorias, los servicios institucionales —como cafetería, gimnasio, restaurante, transporte y bienestar— y las felicitaciones a funcionarios, equipos o dependencias.

Por su parte, temas como infraestructura física, equipos de cómputo y solicitudes de copia de documentos registraron una frecuencia media, con presencia en tres de los cuatro trimestres. Finalmente, con frecuencia baja se identificaron los asuntos de seguridad y vigilancia, violencia de género o acoso laboral, y procesos electorales y participación institucional, los cuales aparecieron de manera puntual en uno o dos trimestres. Este panorama permite identificar las áreas de mayor demanda ciudadana y orienta a la institución en el fortalecimiento de los procesos administrativos con mayor recurrencia de solicitudes.

Tabla No. 5 Temas administrativos recurrentes

Tema administrativo recurrente	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Frecuencia de aparición
Trámites y procesos administrativos	✓	✓	✓	✓	Muy alta
Solicitudes de información y gestiones administrativas generales	✓	✓	✓	✓	Muy alta
Contratación, vinculación, concursos, ascensos y gestión de talento humano	✓	✓	✓	✓	Muy alta
Adquisiciones, compras, contratos, pagos y ejecución presupuestal	✓	✓	✓	✓	Muy alta
Nómina, salarios, descuentos, prestaciones y asuntos financieros	✓	✓	✓	✓	Muy alta
Certificaciones laborales, pensionales y constancias	✓	✓	✓	✓	Muy alta
Publicación y gestión de actos administrativos, acuerdos, resoluciones y convocatorias	✓	✓	✓	✓	Alta
Servicios institucionales (cafetería, gimnasio, restaurante, transporte, bienestar, etc.)	✓	✓	✓	✓	Alta
Felicitaciones a funcionarios, equipos o dependencias	✓	✓	✓	✓	Alta
Infraestructura física, mantenimiento, adecuaciones e internet	✓	✓		✓	Media
Equipos de cómputo, sistemas de información y aplicaciones institucionales	✓	✓	✓		Media
Solicitudes de copia de documentos administrativos o académicos	✓		✓	✓	Media
Seguridad, vigilancia, acceso a instalaciones y reposición de bienes				✓	Baja
Violencia de género, amenazas o acoso laboral		✓	✓	✓	Baja
Procesos electorales y participación institucional				✓	Baja

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

En cuanto a las dependencias con mayor volumen de comunicaciones asignadas durante la vigencia 2025, la Dirección de Admisiones y Registro se destacó como la dependencia con mayor demanda en todos los trimestres del año, registrando 101 radicaciones en el I trimestre, 62 en el II trimestre, 65 en el III trimestre y 70 en el IV trimestre, lo que refleja una carga sostenida y constante de solicitudes relacionadas con los procesos académicos de ingreso, registro y certificación que gestiona esta dependencia. En el I trimestre le siguieron la Dirección de Talento Humano con 47 radicaciones, la Dirección de Servicios Generales con 35 y el Centro de Lenguas con 23.

Durante el II trimestre, la Dirección de Asesorías y Extensión ocupó el segundo lugar con 24 comunicaciones, seguida de la Subdirección de Bienestar Universitario con 21, la Dirección de Servicios Generales con 17 y la Dirección del Talento Humano con 15.

Tabla No. 6 Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	I Trim.	Dependencia	II Trim.	Dependencia	III Trim.	Dependencia	IV Trim.
Dirección de Admisiones y Registro	101	Dirección de Admisiones y Registro	62	Dirección de Admisiones y Registro	65	Dirección de Admisiones y Registro	70
Dirección de Talento Humano	47	Dirección de Asesorías y Extensión	24	Dirección de Asesorías y Extensión	45	Subdirección de Bienestar Universitario	24
Dirección de Servicios Generales	35	Subdirección de Bienestar Universitario	21	Dirección de Tecnologías de la Información	30	Dirección de Asesorías y Extensión	14
Centro de Lenguas	23	Dirección de Servicios Generales	17	Dirección de Talento Humano	22	Dirección de Talento Humano	14

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En el III trimestre se destacaron la Dirección de Asesorías y Extensión con 45 radicaciones, la Dirección de Tecnologías de la Información con 30 y la Dirección del Talento Humano con 22. Finalmente, en el IV trimestre la Subdirección de Bienestar Universitario registró 24 comunicaciones, seguida de la Dirección de Asesorías y Extensión y la Dirección del Talento Humano con 14 radicaciones cada una. Este comportamiento evidencia que las dependencias con mayor interacción ciudadana son aquellas vinculadas a los procesos académicos, administrativos y de bienestar, lo que orienta a la institución a fortalecer las capacidades de respuesta y los canales de información en estas áreas de manera prioritaria.

6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

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

Tabla No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD

	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Total de PQRSFD recibidas	379	247	332	267
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo legalmente establecido	362	244	329	267
Total de PQRSFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta	15	0	2	0
Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo	2	3	1	0
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	6	5	6	6
PQRSFD interpuesta por falta de respuesta a una anterior	6	NA	NA	NA

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En lo que respecta a la oportunidad de respuesta a las comunicaciones radicadas mediante el sistema PQRSFD durante la vigencia 2025, la tabla 7 evidencia que, de las 1.225 comunicaciones recibidas en el año, 1.219 fueron respondidas dentro del tiempo legalmente establecido, lo que representa un alto nivel de cumplimiento institucional en la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.

Las comunicaciones respondidas fuera de tiempo sumaron 6 en total, distribuidas así: 2 durante el I trimestre, 3 en el II trimestre y 1 en el III trimestre, sin registrarse incumplimientos en el IV trimestre.

El tiempo promedio en días hábiles para dar respuesta se mantuvo estable en 6 días durante

los trimestres I, III y IV, y en 5 días durante el II trimestre, lo que refleja una gestión consistente a lo largo del año. Adicionalmente, se registraron 13 PQRSFD interpuestas por falta de respuesta a una anterior, en el I trimestre 6, III trimestre 3 y IV trimestre 4.

Los resultados anteriores permiten concluir que la Universidad Pedagógica Nacional mantiene un desempeño destacado en la gestión oportuna de las comunicaciones recibidas, con una tasa de respuesta dentro de los términos legales superior al 98%, lo que evidencia el compromiso institucional con el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y con la prestación de un servicio de atención al ciudadano transparente, eficiente y ajustado a los estándares normativos vigentes.

7. Encuesta de satisfacción

Durante la vigencia 2025 se recibieron 1.225 PQRSFD. No obstante, es importante precisar que la encuesta de satisfacción no aplica para las comunicaciones anónimas, las solicitudes cuya competencia corresponde a otras entidades, aquellas que se encuentran incompletas o presentan información ambigua sin que haya sido posible obtener la aclaración correspondiente, así como para las comunicaciones irrespetuosas.

En este sentido, durante el año no procedió la aplicación de la encuesta en 114 casos, distribuidos así: 31 en el primer trimestre, 23 en el segundo trimestre, 32 en el tercero y 28 en el cuarto trimestre. Por tanto, el universo de comunicaciones susceptible de medición correspondió a 1.111 PQRSFD.

De este total, 98 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, equivalentes al 9 % de las comunicaciones en las que procedía su aplicación. La participación trimestral fue de 22 respuestas en el primer trimestre, 24 en el segundo, 25 en el tercero y 27 en el cuarto, representando tasas de respuesta del 6 %, 10 %, 8 % y 10 %, respectivamente

Tabla No. 8 Encuesta de satisfacción

	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Comunicaciones recibidas	348	224	300	239	1111
Total de personas que respondieron la encuesta	22	24	25	27	98
Porcentaje	6%	10%	8%	10%	0,09
¿Sabía que la UPN reglamentó el sistema de PQRSFD? - Sí sabía	9	9	10	10	
¿Sabía que la UPN reglamentó el sistema de PQRSFD? - No sabía	13	15	15	17	
¿Conoce los términos legales para responder PQRSFD? - Sí sabía	17	23	19	19	
¿Conoce los términos legales para responder PQRSFD? - No sabía	5	1	6	8	
¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna? - Sí	15	19	16	20	
¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna? - No	7	5	9	7	
Tiempo de respuesta - Excelente	9	14	10	13	
Tiempo de respuesta - Bueno	9	9	11	10	
Tiempo de respuesta - Malo	4	1	4	4	
Calificación general del sistema - Excelente	12	20	15	22	
Calificación general del sistema - Bueno	6	0	3	2	
Calificación general del sistema - Malo	4	4	7	3	
No aplica encuesta	31	23	32	28	
Total PQRSFD recibidas	379	247	332	267	

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Los resultados evidencian que el 61,2 % de las personas encuestadas manifestó no conocer la normatividad mediante la cual la Universidad reglamentó el Sistema PQRSFD, mientras que el 38,8 % indicó conocerla. En contraste, el 79,6 % señaló conocer los términos legales para la atención de las solicitudes, lo que evidencia un mayor nivel de apropiación de los aspectos procedimentales del sistema que de su marco normativo.

Respecto a la percepción sobre la calidad de la respuesta recibida, el 71,4 % de los encuestados consideró que la dependencia competente brindó una respuesta clara y oportuna a su comunicación. Frente al 28,6 % de respuestas negativas, se efectuó una revisión de los casos correspondientes, encontrándose que las respuestas emitidas cumplieron los términos legales de atención, suministraron la información requerida y, cuando no fue posible acceder favorablemente a lo solicitado, se explicaron de manera expresa las razones, requisitos, tiempos y disposiciones normativas aplicables.

En relación con la oportunidad de la atención, el 86,7 % de los usuarios calificó el tiempo de respuesta como excelente o bueno. De igual manera, el 81,6 % otorgó una valoración general del sistema entre excelente y bueno, considerando aspectos como la facilidad de acceso, la practicidad del mecanismo, la oportunidad de las respuestas y la optimización de los tiempos de gestión para los usuarios.

Los resultados permiten concluir que el Sistema PQRSFD de la Universidad Pedagógica Nacional mantiene una percepción favorable entre quienes utilizaron este mecanismo durante la vigencia 2025. Sin perjuicio de ello, se identifica una oportunidad de mejora relacionada con la divulgación y apropiación de la normatividad que reglamenta el sistema, con el propósito de fortalecer el conocimiento de la comunidad universitaria y de la ciudadanía sobre los canales, procedimientos y garantías institucionales para la presentación y gestión de sus solicitudes.

II. ANALISIS DE RESULTADOS

El comportamiento del sistema PQRSFD durante la vigencia 2025 refleja una gestión institucional consolidada, con 1.225 comunicaciones recibidas y tramitadas por la Secretaría General de la Universidad Pedagógica Nacional entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2025. Los resultados obtenidos en cada uno de los componentes analizados — tipología de las comunicaciones, medios de recepción, remitentes, motivos de interposición, dependencias competentes, oportunidad en la respuesta y satisfacción de los usuarios — permiten construir una visión integral del funcionamiento del sistema y de su impacto en la atención ciudadana.

En cuanto a la tipología, las peticiones constituyeron la categoría más representativa con 783 radicaciones equivalentes al 63,92%, seguidas de las solicitudes de información con 276 casos (22,53%), los reclamos con 88 (7,18%), las felicitaciones con 37 (3,02%) y las quejas con 27 (2,20%), completando el total con denuncias, sugerencias y propuestas de menor participación. El I trimestre concentró el mayor volumen anual con 379 radicaciones (30,94%), seguido del III trimestre con 332 (27,10%), el IV trimestre con 267 (21,80%) y el II trimestre con 247 (20,16%), evidenciando una mayor demanda al inicio del primer y segundo semestre, períodos que coinciden con la apertura de procesos académicos y administrativos de mayor complejidad

institucional.

Respecto a los medios de recepción, el formulario web / código QR se consolidó como el canal predominante con 960 radicaciones que representan el 78% del total, confirmando el avance sostenido de la Universidad en la digitalización de sus canales de atención. El correo electrónico complementó esta tendencia con 262 comunicaciones equivalentes al 21%, mientras que los canales presenciales, telefónicos y escritos registraron una participación marginal o nula. En cuanto al perfil de los remitentes, los estudiantes fueron el grupo con mayor participación con 543 comunicaciones (44%), seguidos de los particulares con 297 (24%), los docentes con 141 (12%), los remitentes anónimos y egresados con 95 cada uno (8%), y los servidores públicos con 54 (4%), ratificando que la comunidad estudiantil es la principal usuaria del sistema y la que mayor interacción mantiene con los canales institucionales.

En relación con los motivos de interposición, en el área académica se destacaron las solicitudes sobre certificados, sábana de notas, diplomas y ajustes con 150 radicaciones, y las consultas sobre oferta académica, admisiones y matrículas con 136, ambas con mayor concentración en el I trimestre. En el área administrativa, seis categorías presentaron frecuencia muy alta durante los cuatro trimestres: trámites administrativos, solicitudes de información general, gestión del talento humano, adquisiciones y ejecución presupuestal, nómina y prestaciones, y certificaciones laborales y pensionales. La Dirección de Admisiones y Registro fue la dependencia que atendió la mayoría de PQRSFD en todos los trimestres, con 298 radicaciones acumuladas en el año, seguida de la Dirección del Talento Humano, la Dirección de Asesorías y Extensión, la Subdirección de Bienestar Universitario y la Dirección de Servicios Generales como las de mayor recurrencia, lo que orienta a la institución a priorizar el fortalecimiento de los procesos y canales de información en estas dependencias.

Frente a la oportunidad en la respuesta, de las 1.225 comunicaciones recibidas, 1.219 fueron atendidas dentro del tiempo legalmente establecido, representando una tasa de cumplimiento superior al 98%. Las respondidas fuera de término sumaron apenas 6 casos en todo el año y el tiempo promedio de respuesta se mantuvo entre 5 y 6 días hábiles, muy por debajo del límite legal de 15 días, lo que evidencia una gestión eficiente y ajustada a los estándares normativos

vigentes. Finalmente, la encuesta de satisfacción, respondida por 98 usuarios equivalentes al 8% de las radicaciones, arrojó resultados favorables: el 86,7% calificó el tiempo de respuesta como excelente o bueno, el 81,6% otorgó una calificación general del sistema entre excelente y bueno, y el 71,4% consideró que la dependencia competente brindó una respuesta clara y oportuna. No obstante, el 61,2% de los encuestados manifestó desconocer la normatividad que reglamenta el sistema, lo que constituye la principal oportunidad de mejora identificada para la vigencia siguiente.

En conjunto, los resultados de la vigencia 2025 confirman que el sistema PQRSFD opera con altos estándares de eficiencia, calidad y satisfacción ciudadana, consolidándose como un mecanismo institucional sólido para el ejercicio del derecho fundamental de petición en la Universidad Pedagógica Nacional, y como una herramienta estratégica para la mejora continua de los servicios académicos y administrativos de la institución.

III. CONCLUSIONES

El análisis integral del sistema PQRSFD durante la vigencia 2025 permite identificar los siguientes hallazgos estratégicos que orientan la gestión institucional de la Secretaría General:

- 1. La digitalización de los canales de atención se ha consolidado como el modelo predominante de acceso ciudadano.** El formulario web / código QR concentró el 78% de las radicaciones, lo que valida la estrategia de transformación digital implementada por la Universidad y posiciona la plataforma tecnológica como el principal punto de contacto entre los usuarios y el sistema PQRSFD. Este resultado exige mantener, actualizar y mejorar continuamente la infraestructura digital de atención, garantizando su disponibilidad, estabilidad y accesibilidad para toda la comunidad.
- 2. Los estudiantes son el actor principal del sistema, lo que demanda una atención diferenciada y prioritaria.** Con el 44% de las radicaciones, la comunidad estudiantil lidera la interacción con el sistema PQRSFD, concentrando sus solicitudes en temas académicos como certificaciones, matrículas, admisiones y ajustes curriculares. Esta tendencia reafirma la necesidad de fortalecer los canales de información y los procesos de atención orientados

específicamente a esta población, en especial durante el I y III trimestre, períodos de mayor demanda institucional.

3. **La Universidad mantiene un desempeño sobresaliente en oportunidad de respuesta, con una tasa de cumplimiento superior al 98%.** Con un tiempo promedio de atención de 5 a 6 días hábiles, muy por debajo del límite legal de 15 días establecido por la Ley 1437 de 2011, la institución demuestra un alto nivel de eficiencia administrativa y un compromiso real con el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición. Este estándar debe ser sostenido y reconocido como un referente de excelencia en la gestión institucional.
4. **La Dirección de Admisiones y Registro y las dependencias administrativas de mayor recurrencia requieren estrategias de atención preventiva.** La concentración de radicaciones en la Dirección de Admisiones y Registro — con 298 comunicaciones acumuladas durante el año — junto con la alta frecuencia de temas relacionados con talento humano, contratación, nómina y servicios institucionales, evidencia la necesidad de fortalecer los procesos internos, actualizar permanentemente la información disponible para los usuarios y diseñar estrategias de comunicación preventiva que reduzcan el volumen de solicitudes repetitivas sobre los mismos temas a lo largo de los trimestres.
5. **El desconocimiento de la normatividad del sistema por parte de los usuarios representa la principal brecha de mejora para la vigencia siguiente.** Aunque los indicadores de satisfacción son favorables — con el 86,7% de los encuestados satisfechos con los tiempos de atención, el 81,6% con una percepción positiva del sistema en general y el 79,6% que afirmó conocer los términos legales para responder las solicitudes —, el 61,2% de los usuarios manifestó desconocer la normatividad que reglamenta el sistema PQRSFD. Este resultado evidencia la necesidad de implementar estrategias más efectivas de divulgación y socialización del sistema, que garanticen el ejercicio pleno, informado y consciente del derecho de petición por parte de toda la comunidad universitaria.

Los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 posicionan al sistema PQRSFD de la Universidad Pedagógica Nacional como un mecanismo institucional maduro, eficiente y

orientado al servicio ciudadano, cuyos indicadores de cumplimiento, oportunidad y satisfacción reflejan el compromiso de la Secretaría General con la transparencia y la calidad en la gestión de las comunicaciones. Las conclusiones aquí presentadas constituyen un insumo estratégico para la toma de decisiones institucionales y para la formulación de acciones de mejora que fortalezcan el sistema en las vigencias siguientes, en coherencia con los principios que orientan la misión de la Universidad Pedagógica Nacional.

IV. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 y en las conclusiones derivadas del análisis integral del sistema PQRSFD, la Secretaría General formula las siguientes recomendaciones estratégicas orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional en materia de atención ciudadana y mejora continua de los servicios de la Universidad Pedagógica Nacional:

1. **Diseñar e implementar una estrategia institucional de divulgación normativa del sistema PQRSFD.** Dado que el 61,2% de los usuarios encuestados manifestó desconocer la normatividad que reglamenta el sistema, se recomienda desarrollar una campaña de socialización periódica, articulada al inicio de cada semestre académico, que incluya piezas comunicativas digitales, infografías, videos explicativos y espacios de inducción dirigidos especialmente a estudiantes de primer ingreso, docentes de nueva vinculación y ciudadanos en general, con el propósito de garantizar que todos los usuarios conozcan sus derechos, los tipos de comunicaciones que pueden interponer, los canales y tiempos dispuestos para su atención.
2. **Fortalecer los procesos de atención preventiva en las dependencias de mayor demanda.** La Dirección de Admisiones y Registro, la Dirección del Talento Humano, la Dirección de Asesorías y Extensión, la Subdirección de Bienestar Universitario y la Dirección de Servicios Generales concentraron el mayor volumen de radicaciones durante la vigencia. Se recomienda que estas dependencias revisen y simplifiquen sus procesos internos de atención, actualicen permanentemente los contenidos informativos disponibles en el minisitio web institucional y diseñen protocolos de respuesta anticipada para las solicitudes más

frecuentes, con el fin de reducir el volumen de radicaciones repetitivas y mejorar la experiencia de los usuarios.

3. **Mantener y fortalecer la plataforma tecnológica del sistema como canal estratégico de atención.** Con el 78% de las radicaciones canalizadas a través del formulario web / código QR, la plataforma digital se ha consolidado como el principal medio de acceso ciudadano al sistema PQRSFD. Se recomienda realizar evaluaciones técnicas periódicas que garanticen la disponibilidad, seguridad y usabilidad de la plataforma, incorporar mejoras en la experiencia del usuario como notificaciones sobre el estado de su solicitud, y ampliar la estrategia de buzones digitales con códigos QR en todas las instalaciones de la Universidad, incluidas las sedes alternas, para facilitar el acceso equitativo al sistema.
4. **Incrementar la cobertura y representatividad de la encuesta de satisfacción.** Con apenas el 9% de los usuarios respondiendo la encuesta, los resultados, aunque positivos, no son suficientemente representativos del universo total de radicaciones. Se recomienda revisar la estrategia de envío, ajustar o reducir las preguntas para facilitar su diligenciamiento, implementar recordatorios automáticos a quienes no han respondido en un plazo determinado y explorar la posibilidad de incorporar la encuesta directamente en la notificación de cierre de cada PQRSFD, con el objetivo de obtener una muestra más amplia y robusta que permita tomar decisiones de mejora basadas en información más representativa de la percepción ciudadana.
5. **Establecer un mecanismo de reporte trimestral de seguimiento a dependencias y de gestión del conocimiento institucional.** Con el fin de promover la mejora continua en la prestación de los servicios, se recomienda implementar un reporte trimestral dirigido a las dependencias con mayor número de PQRSFD asignadas, que incluya el análisis de las tipologías recibidas, los tiempos de respuesta, las percepciones de los usuarios y las tendencias identificadas por área temática. Este reporte deberá servir como insumo para la toma de decisiones en cada dependencia, para la identificación oportuna de cuellos de botella en los procesos internos y para el fortalecimiento de una cultura institucional de atención al ciudadano basada en datos, transparencia y mejora permanente.

6. **Fortalecer la respuesta oportuna a las PQRSFD.** Teniendo en cuenta que durante la vigencia 2025 se identificaron 6 PQRSFD respondidas fuera de los términos legalmente establecidos, se recomienda a las dependencias responsables analizar las causas que dieron lugar a estos retrasos e implementar acciones de mejora orientadas a optimizar los procesos internos. Asimismo, se sugiere reforzar la planificación, seguimiento y coordinación de las actividades asociadas a la gestión de respuesta a las PQRSFD, con el fin de prevenir el vencimiento de los términos, promover el cumplimiento de la normatividad vigente y contribuir al mejoramiento continuo de la calidad del servicio prestado por la Universidad.

La implementación articulada de estas recomendaciones permitirá consolidar el sistema PQRSFD como un instrumento estratégico de gestión institucional, que trasciende su función de canal de atención ciudadana para convertirse en una fuente valiosa de información para la toma de decisiones, el mejoramiento de los procesos internos y el fortalecimiento del vínculo entre la Universidad Pedagógica Nacional y su comunidad. El compromiso sostenido con la calidad, la oportunidad, la transparencia y la mejora continua en la atención de las comunicaciones ciudadanas es, en última instancia, una expresión concreta de los valores institucionales que orientan la misión educativa y social de la Universidad.



Gina Marcela Duarte Fonseca

Secretaria General

Revisó: Diana Maritza Cortés-SGR

70
AÑOS
1955 / 2025



Sistema
PQRSFD

Peticiones • Quejas • Reclamos
Sugerencias • Felicitaciones • Denuncias