

PRIMER TRIMESTRE

INFORME

# SISTEMA PQRSFD

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL  
*Educadora de educadores*

Dignificar lo público  
Potenciar la universidad



## SISTEMA PQRSFD

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias – PQRSFD, de la Universidad Pedagógica Nacional cumple la tarea de recopilar las distintas comunicaciones de insatisfacción o propuestas de mejora, de estudiantes, docentes, egresados, servidores públicos y particulares, en relación con los servicios prestados por las diferentes dependencias académicas y administrativas de la Universidad, con el fin de contribuir a la construcción de una comunidad participativa, eficiente y transparente.



El 30 de junio de 2015, el Gobierno Nacional expidió la Ley 1755 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”. La Universidad Pedagógica Nacional implementó el contenido legal mediante la Resolución Rectoral 1515 del 9 de noviembre de 2017, estableciendo así los lineamientos, plazos y procedimientos internos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, **FELICITACIONES** y denuncias. De este modo se brinda a la comunidad universitaria y a los particulares en general, 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.

Se delegó la veeduría del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, a 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.

A través de este informe, la Secretaría General entrega a la comunidad la información estadística de las comunicaciones allegadas a través del Sistema PQRSFD, durante el primer trimestre, comprendido desde el 1º de enero hasta el 31 de marzo de 2021. Las gráficas permiten la interpretación de la información de forma sencilla.

# CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA

# PQRSFD



## PETICIÓN

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

## QUEJA

Manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en relación con una conducta que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación al régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, de uno o varios servidores de la Universidad, que se cometan en razón, con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando del mismo.



## RECLAMO

Manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, que eleva el usuario 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.

## SUGERENCIA

Recomendación o insinuación que hace un usuario, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio y/o racionalizar los recursos disponibles para su prestación. Tiene por objeto expresar un deseo o dar una información a la Universidad sobre determinado asunto, con el propósito que ésta tome ciertas medidas a nivel individual o colectivo, coadyuvando a una mejor prestación del servicio.



## FELICITACIÓN

Dentro de las manifestaciones o expresiones que se pueden elevar ante la Universidad está la manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de gratitud del usuario por un servicio satisfactorio o por sucesos satisfactorios para él o para la institución.

## DENUNCIA

Es poner en conocimiento ante una autoridad de la UNIVERSIDAD una conducta susceptible de investigación conforme a las funciones y competencias de la Universidad, para que se adelante la misma.



## TABLA DE CONTENIDO

I.	COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS .....	7
1.	Comunicaciones recibidas .....	9
2.	Medio de recepción de las comunicaciones .....	11
3.	Remitentes de PQRSFD .....	13
4.	Motivos para interponer PQRSFD .....	14
5.	Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD.....	16
6.	Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....	19
7.	Solicitudes por falta de atención. ....	20
8.	Encuesta de satisfacción. ....	20
II.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	23
III.	CONCLUSIONES .....	24
IV.	RECOMENDACIONES .....	25

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

Durante el primer trimestre de la vigencia 2021, es importante señalar, que ante las determinaciones adoptadas por las autoridades estatales y las medidas generadas por la UPN frente a la situación derivada por la COVID-19<sup>1</sup> (declarada por la Organización Mundial de la Salud como pandemia), así como en cumplimiento de la *Resolución Rectoral 0254 de 2020*<sup>2</sup> (y sus modificaciones) que establece la autorización de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual; se informó a la comunidad universitaria y a los usuarios del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias, -PQRSFD<sup>3</sup>, que se determinaron como medidas *TEMPORALES Y TRANSITORIAS*, las siguientes:

### ATENCIÓN VIRTUAL DE PQRSFD EN LA UPN

1. Las PQRSFD, se tramitarán virtualmente únicamente a través de: **a)** Correo electrónico: [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) y **b)** Formulario de PQRSFD en línea: <https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>

2. A las PQRSFD presentadas virtualmente, deben anexarse todos los soportes con los que se cuente, considerando que los responsables de dar respuesta se encuentran realizando sus labores de manera remota, itinerante y virtual.

<sup>1</sup> Las medidas de la Universidad Pedagógica Nacional frente al COVID-19: (Comunicados del Comité Directivo 04, 05 y 06 de 2020; Resolución Rectoral 230 de 2020 "por la cual se ordenan medidas administrativas transitorias de carácter preventivo frente al riesgo de contagio del virus Covid-19 en todas las instalaciones de la Universidad Pedagógica Nacional." y las Recomendaciones de Subdirección de Personal-Seguridad y Salud en el Trabajo), pueden ser consultadas en el vínculo: <http://www.pedagogica.edu.co/home/vernoticia/1093>

<sup>2</sup> La Resolución Rectoral 0254 de 2020 "Por la cual se dispone la suspensión de términos de las actuaciones administrativas en la Universidad Pedagógica Nacional por el periodo comprendido entre el 18 de marzo de 2020 y el 05 de abril de 2020 inclusive", modificada mediante las Resoluciones Rectorales 0263, 0291, 0336, 0371, 0432, 0460, 0470 y 0503, de 2020, "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución Rectoral 0254 de 18 de marzo de 2020 "Por la cual se dispone la suspensión de términos de las actuaciones administrativas en la Universidad Pedagógica Nacional por el periodo comprendido entre el 18 de marzo de 2020 y el 05 de abril de 2020, inclusive", la Resolución Rectoral 522 de 2020 "Por la cual se dispone el levantamiento de la suspensión de términos de las actuaciones administrativas y procesales en la Universidad Pedagógica Nacional a partir del 16 de julio de 2020" y la Resolución Rectoral 710 de 2020 "Por la cual se reglamenta la implementación del Plan presencial de alternancia para un retorno progresivo y seguro en la Universidad Pedagógica Nacional y se adoptan medidas administrativas de carácter preventivo frente al riesgo de contagio, en el marco de la pandemia derivada de la COVID-19, en todas las instalaciones de la institución" pueden consultarse en el sitio Web: <http://normatividad.pedagogica.edu.co/>

<sup>3</sup> El Procedimiento: PRO003GGU Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias (PQRSFD) puede consultarse ingresando al vínculo: <http://mpp.pedagogica.edu.co/verseccion.php?ids=476&idh=478> ; y el video con la información del Sistema PQRSFD en el vínculo: <https://www.youtube.com/watch?v=Oo-1B8L9V74>

3. La dependencia competente para responder la PQRSFD, lo hará vía correo electrónico institucional, con copia a la cuenta de correo [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) de la respuesta que se dé a la cuenta del correo electrónico del solicitante, deberá convertirse en un archivo PDF y debe ser cargada en el sistema de Gestión Documental-ORFEO para que el usuario pueda consultarla posteriormente en el Sistema PQRSFD.

4. Para la respuesta de las PQRSFD, se tomarán los términos establecidos en el Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo- CPACA “Ley 1437 de 2011”, y de ser necesario, se podrá tomar el plazo adicional establecido en el parágrafo del artículo 14 del CPACA, cito: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*. Adicionalmente, se indica que la UPN responderá dentro de sus posibilidades y opciones reales, conforme a las medidas estatales e institucionales frente a la pandemia de la COVID-19 y que el trabajo por parte de los responsables de las dependencias competentes de responder es remoto, virtual e itinerante.

Para mayor información, se invitó a los integrantes de la comunidad universitaria a consultar el video institucional: link: <https://www.youtube.com/watch?v=Qo-IB8L9V74>

Así mismo, es importante señalar que, dentro de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, se publicó el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, en cuyo artículo 5 dispuso, cito: *“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.*

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 educativa 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, usuarios 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.

## **1. Comunicaciones recibidas**

Son aquellas manifestaciones verbales<sup>4</sup> y escritas<sup>5</sup> que interponen los usuarios sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad.

---

<sup>4</sup> Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 594 18 94 Ext: 116 – 113.

<sup>5</sup> Comunicaciones recibidas a través de la página Web enlace <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>, correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co), radicadas en la ventanilla de Archivo y Correspondencias de la Universidad y depositadas en los 14 buzones ubicados en las diferentes instalaciones.

A continuación, se muestran las diferentes solicitudes radicadas en la Universidad durante el I trimestre de 2021:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	PORCENTAJE
Peticiones	62	132	118	312	92,04%
Quejas	2	8	7	17	5,02%
Reclamos	3	2	1	6	1,77%
Sugerencias	1	1	0	2	0,59%
Felicitaciones	0	1	0	1	0,29%
Denuncias	0	1	0	1	0,29%
Total mes	68	145	126	339	100,00%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 2. Medio de recepción de las comunicaciones

La Universidad Pedagógica Nacional en cumplimiento de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 ha implementado diferentes medios de recepción de las comunicaciones para atender a los usuarios, tales como:

- ❖ Página web <http://www.pedagogica.edu.co>
- ❖ Correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co)
- ❖ Atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 y 116 y línea gratuita 01 8000 913 412.
- ❖ Atención personal en la oficina de Secretaría General instalaciones calle 72, edificio P, piso 2.
- ❖ Buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad que son administrados por la SGR.

Sin embargo, ante las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y la Universidad Pedagógica Nacional para afrontar las consecuencias derivadas por el COVID-19, y en cumplimiento de las disposiciones Rectorales, los medios de recepción de las comunicaciones durante el I trimestre de 2021, son las señaladas en la Circular No. 03 del 19 de marzo de 2020, en la cual se indica:

“ Las PQRSFD, se tramitarán virtualmente únicamente a través de: **a)** Correo electrónico: [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) y **b)** Formulario de PQRSFD en línea: <https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>

La Secretaría General de conformidad con el procedimiento PRO003GGU<sup>6</sup> adoptado dentro del Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad en el marco del Sistema de Gestión Integral, recibe, registra en el aplicativo de gestión documental, tramita, analiza y asigna un número de consecutivo en la Tabla de registro, para posteriormente remitir a las dependencias

<sup>6</sup> Mecanismo de consulta del procedimiento: Página de la Universidad-Manual de Procesos y Procedimientos-Proceso de Apoyo Administrativo- Gestión para el Gobierno Universitario-Procedimientos

competentes y así efectuar el respectivo seguimiento y control mediante mecanismos que permitan el logro de una pronta y oportuna respuesta.

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Comunicaciones desagregadas por medio utilizado y mes

MEDIO UTILIZADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	PORCENTAJE
Formulario web	41	94	73	208	61,36%
Correo electrónico	27	51	53	131	38,64%
Teléfono	0	0	0	0	0,00%
Escrito	0	0	0	0	0,00%
Personal	0	0	0	0	0,00%
Buzón	0	0	0	0	0,00%
Total mes	68	145	126	339	100,00%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

El hipervínculo que lleva al formulario de radicación de PQRSFD, dispuesto en diversos puntos de la página web de la Universidad y los diferentes minisitios de la misma, fue el más utilizado durante el I trimestre de 2021, gracias a su fácil accesibilidad, además de la privacidad y seguridad que

proporciona para el usuario, recibiendo 61.36% de las comunicaciones a través de este medio, y el 38.64% de las solicitudes a través del correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co).

### 3. Remitentes de PQRSFD

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

La gráfica No. 3 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron sus comunicaciones durante el I trimestre de 2021.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

#### 4. Motivos para interponer PQRSFD

Son las razones que, de manera individual o general, causan gratitud, satisfacción, descontento, inconformidad, protesta, recomendaciones o puesta en conocimiento de las conductas de los servidores de la Universidad.

A continuación, la gráfica No. 4 muestra el consolidado de PQRSFD presentadas durante el I trimestre de 2021, clasificadas como asuntos administrativos y académicos.

Gráfica No. 4 Motivos para interponer PQRSFD



**243**

**Asuntos académicos**

Actualización documentos por cambio a cédula

3



Bloqueo sistema académico por falta de pago

3



Cancelación semestre académico

3



Contenidos programáticos

3



Incluir tesis en repositorio

3



Información Reto a la U

3



Transferencia

3



Amnistía

4



Inscripción a grados

4



Corrección calificaciones

5



Reintegro

5



Cesión matrícula Centro de Lenguas

6



Nueva admisión

7



Información cursos del Centro de Lenguas

9



Homologación

10



Inscripción materias

10



Información admisión

18



Verificación académica

25



Certificados académicos

31



Aplazamiento curso Centro de Lenguas

43



Varios académicos

45



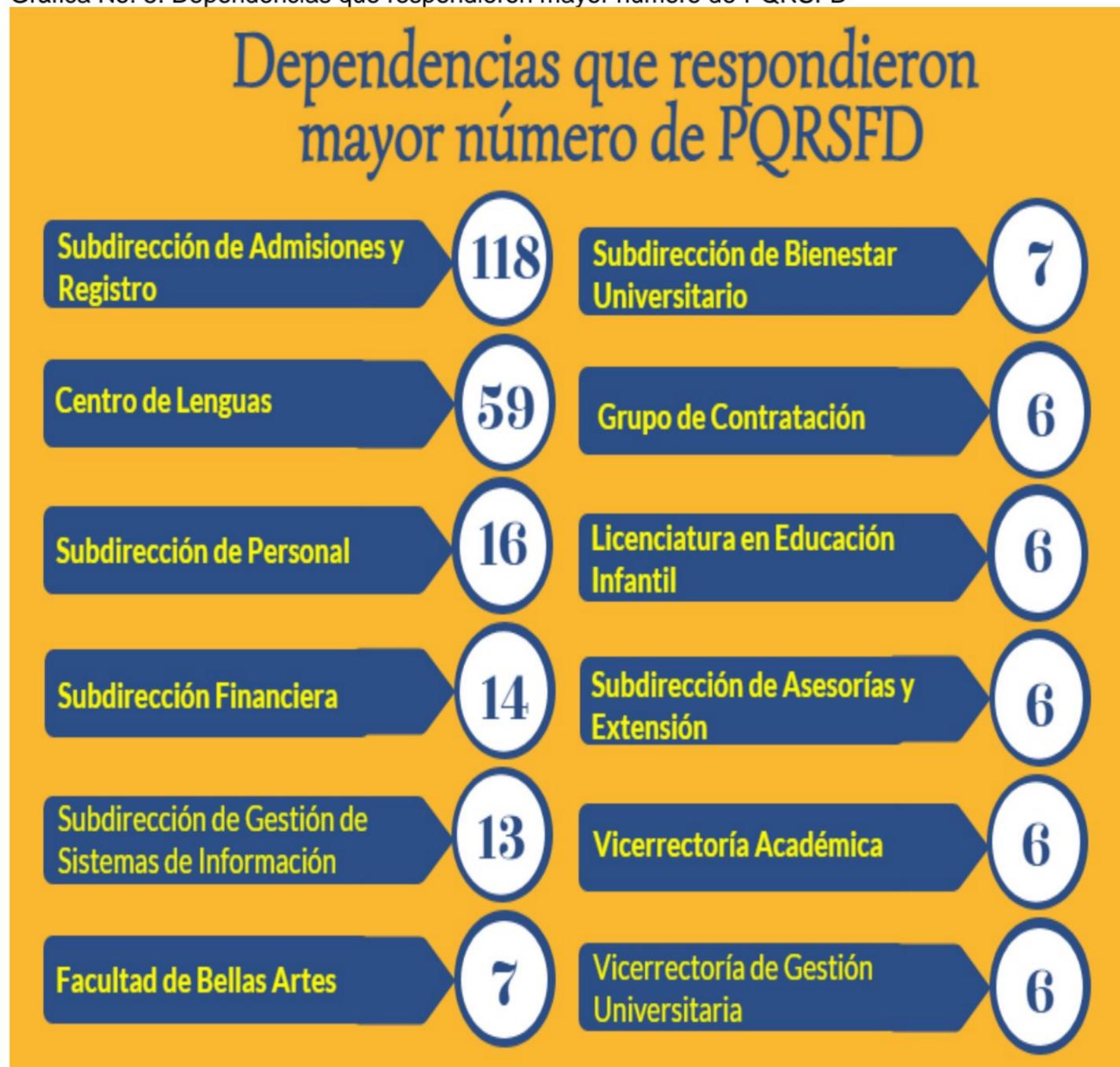
Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

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

A continuación, se observa la información relacionada de las dependencias que recibieron el mayor número de comunicaciones para su respectiva gestión y respuesta, así:

Gráfica No. 5. Dependencias que respondieron mayor número de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 3 Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total	%
Subdirección de Admisiones y Registro	109	6	4	0	0	1	120	35,4
Centro de Lenguas	58	1	0	0	0	0	59	17,4
Subdirección de Personal	16	0	0	0	0	0	16	4,7
Subdirección Financiera	12	1	0	0	0	0	13	3,8
Subdirección de Gestión en Sistemas de la Información	11	1	0	1	0	0	13	3,8
Facultad de Bellas Artes	8	0	0	0	0	0	8	2,4
Subdirección de Bienestar Universitario	6	0	0	0	1	0	7	2,1
Grupo de Contratación	6	0	0	0	0	0	6	1,8
Licenciatura en Educación Infantil	6	0	0	0	0	0	6	1,8
Subdirección de Asesorías y Extensión	5	0	0	0	0	0	5	1,5
Secretaría General	6	0	0	0	0	0	6	1,8
Vicerrectoría Académica	4	2	0	0	0	0	6	1,8
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	2	4	0	0	0	0	6	1,8
Departamento de Lenguas	4	0	0	0	0	0	4	1,2
Departamento de Matemáticas	4	0	0	0	0	0	4	1,2
Facultad de Educación	4	0	0	0	0	0	4	1,2
Licenciatura en Educación Física	4	0	0	0	0	0	4	1,2
Departamento de Biología	3	0	0	0	0	0	3	0,9
Facultad de Educación Física	3	0	0	0	0	0	3	0,9
Instituto Pedagógico Nacional	3	0	0	0	0	0	3	0,9
Licenciatura en Artes Escénicas	2	0	0	0	0	0	2	0,6
Licenciatura en Deporte	3	0	0	0	0	0	3	0,9
Licenciatura en Recreación	3	0	0	0	0	0	3	0,9
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	3	0	0	0	0	0	3	0,9
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	0	0	2	0	0	0	2	4,0
Departamento de Ciencias Sociales	2	0	0	0	0	0	2	0,6
Departamento de Psicopedagogía	2	0	0	0	0	0	2	0,6
Licenciatura en Educación Comunitaria	2	0	0	0	0	0	2	0,6

Licenciatura en Educación Especial	2	0	0	0	0	0	2	0,6
Licenciatura en Música	1	0	0	1	0	0	2	0,6
Licenciatura en Química	1	1	0	0	0	0	2	0,6
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	0	0	0	0	2	0,6
Subdirección de Servicios Generales	1	1	0	0	0	0	2	0,6
Consejo Académico	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Centro de Egresados	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Consejo Superior	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Departamento de Química	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Departamento de Tecnología	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Licenciatura en Biología	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Licenciatura en Educación Básica Primaria	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Licenciatura en Física	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Maestría en Educación	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Oficina Jurídica	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Rectoría	1	0	0	0	0	0	1	0,3
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	0	0	0	0	1	0,3
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>339</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD, es la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes (119) que representa el 35.1% del total de las comunicaciones recibidas que fueron 339. Teniendo en cuenta su principal función de atender aspirantes y estudiantes, la SAD respondió preguntas relacionadas con inscripción a grados, información del proceso de admisión para aspirantes nuevos, calendario académico, presentación de pruebas, información de licenciaturas, certificados de estudio, inscripción y cancelación de espacios académicos, entre otros asuntos.

El Centro de Lenguas dio respuesta a 59 solicitudes que representan el 17.4% relacionadas con información sobre los cursos de idiomas, cancelaciones, aplazamientos, cesión de matrícula, entre otros.

En tercer lugar, la dependencia que recibió la mayor cantidad de solicitudes fue la Subdirección de Personal con un total de 16 peticiones, que representan el 4.7% del total general recibido durante el I trimestre. Las comunicaciones atendidas por esta Subdirección están relacionadas con solicitud de certificados laborales y pensionales, descuentos de nómina, pago de incapacidades y certificados de ingresos y retenciones.

## 6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD se considera como el tiempo que utiliza la dependencia 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; sin embargo y dadas las condiciones especiales de trabajo, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, que establece en su artículo 5 la ampliación de términos para atender las peticiones a un periodo máximo de 30 días.

En la gráfica No. 6 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente. Cabe resaltar que la mayoría de las dependencias emiten respuesta en atención a los lineamientos de la Resolución 1515 de 2017, tomando el termino de 15 días hábiles, mientras que otras dependencias que manejan un mayor flujo de comunicaciones ampliaron los términos de respuesta a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020.

Gráfica No. 6 Oportunidad de respuesta a PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 7. Solicitudes por falta de atención.

De otra parte, es importante indicar que hay un número importante de PQRSFD interpuestas a través del Sistema, en las que los usuarios indican que han realizado sus solicitudes a las dependencias competentes y no han sido atendidos (a pesar de que se encuentran aún en tiempo para dar respuesta). La siguiente gráfica refleja la inconformidad de los usuarios, en este sentido.

Gráfica No. 7 Solicitudes por falta de atención a una anterior



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 8. Encuesta de satisfacción.

Con el objetivo de conocer las oportunidades de mejora del Sistema de PQRSFD, la Secretaría General, remite a los usuarios que obtuvieron contestación, una encuesta con la que busca indagar sobre el grado de satisfacción que obtuvieron con la respuesta, el tiempo utilizado, y el servicio prestado por el sistema, y las observaciones que el usuario tiene al respecto. Sin embargo, son pocos los usuarios que diligencian la encuesta y comparten sus opiniones.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2021, se recibieron 339 solicitudes, a la fecha se remitió la encuesta a 324 usuarios que ya cuentan con la respuesta de su comunicación; de las encuestas remitidas se recibieron 16 retroalimentaciones. Se encuentran pendientes de aplicar 15 encuestas que

corresponden a las comunicaciones que están pendientes y que se encuentran en tiempo oportuno de respuesta.

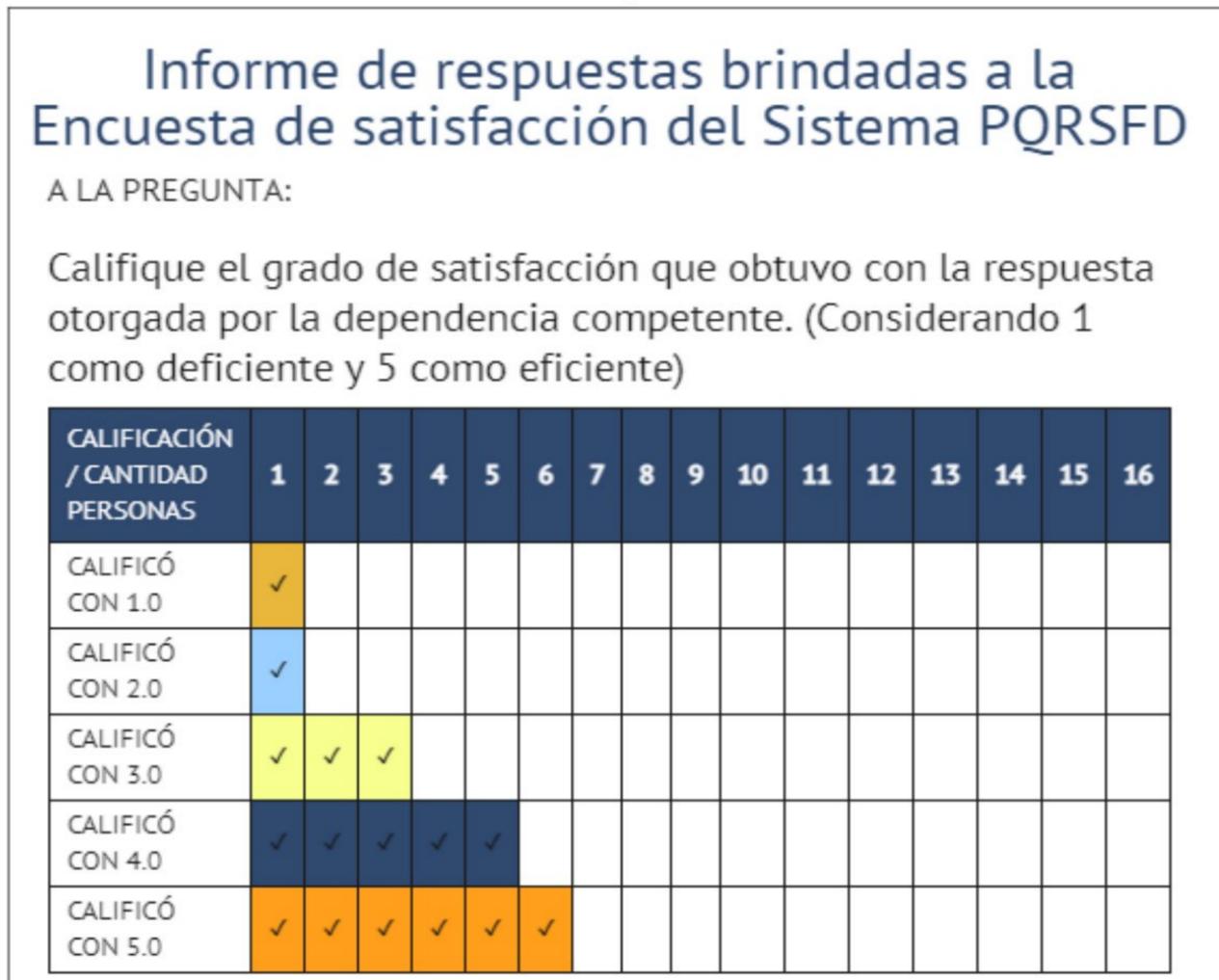
Gráfica No. 8 Encuestas aplicadas vs. Encuestas respondidas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En las gráficas 8.1, 8.2 y 8.3 se darán a conocer los resultados de las encuestas respondidas y aplicadas durante el I trimestre de la vigencia 2021.

Gráfica No. 8.1. Resultado de las encuestas aplicadas.



Gráfica No. 8.2. Resultado de las encuestas aplicadas



Gráfica No. 8.3. Resultado de las encuestas aplicadas

A LA PREGUNTA:  
Califique el servicio prestado por el Sistema de PQRSFD de la Universidad (Considerando 1 como deficiente y 5 como excelente).

CALIFICACIÓN / CANTIDAD PERSONAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
CALIFICÓ CON 1.0	✓	✓														
CALIFICÓ CON 2.0	✓															
CALIFICÓ CON 3.0	✓	✓	✓	✓												
CALIFICÓ CON 4.0	✓	✓	✓													
CALIFICÓ CON 5.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓										

Fuente: Tabla de Registro Secretaría

## II. ANALISIS DE RESULTADOS

Una vez analizadas las razones que motivaron a los usuarios a radicar peticiones, se puede concluir que el incremento, se debe a la ausencia de atención presencial y telefónica en dependencias como la Subdirección de Admisiones y Registro y el Centro de Lenguas, debido a que antes se podían resolver inquietudes o realizar trámites directamente en dichas dependencias, pero debido a la autorización de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual, por el confinamiento causado por la Covid-19 declarada mundialmente como pandemia, los usuarios se han visto en la necesidad de hacer preguntas y solicitar trámites a través del sistema de PQRSFD, generando asimismo que las dependencias en mención atendieran la mayor cantidad de comunicaciones en el trimestre.

En consecuencia de lo anterior, los estudiantes radicaron 180 comunicaciones que representan el 53.10% de las solicitudes allegadas a través del Sistema PQRSFD, y en segundo lugar tenemos a los particulares, que radicaron 110 solicitudes que representan el 32.45% de las peticiones recibidas durante el trimestre, siendo los temas más recurrentes el

aplazamiento del curso de lenguas por parte de estudiantes y padres de estudiantes, solicitud de certificados académicos, verificaciones académicas e información para el proceso de admisión.

En relación con las comunicaciones allegadas al sistema por falta de atención a una anterior (punto 7 del presente informe), es importante señalar que la Subdirección de Admisiones y Registro, dependencia que obtuvo 11 solicitudes por esta situación, les indicó a algunos usuarios que su solicitud inicial fue enviada a una cuenta de correo que está fuera de funcionamiento, y en otras se remitió la respuesta a la solicitud dentro de los términos legalmente establecidos.

Entre las observaciones más recurrentes de quienes han respondido la encuesta del Sistema PQRSFD, se ha indicado que 15 días es mucho tiempo para obtener respuesta. Al respecto es importante señalar los siguientes aspectos:

- ❖ La Ley 1437 de 2011 estimó que 15 días era un tiempo prudencial para la atención de las diversas comunicaciones; sin embargo, por el tema de la virtualidad, el Gobierno Nacional ha entendido que la atención es más dispendiosa, por lo que promulgó el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, que establece en su artículo 5 la ampliación de términos para atender las peticiones a un periodo máximo de 30 días. Como se evidencia en el informe presentado, las respuestas se vienen dando mucho antes de los 15 días, este es un esfuerzo que los funcionarios de la Universidad hacen en beneficio de la comunidad.
- ❖ Las dependencias no solo reciben comunicaciones a través del Sistema PQRSFD, cada dependencia tiene su propio canal de comunicación con la comunidad y su personal a cargo maneja un correo electrónico donde también recibe y atiende solicitudes.
- ❖ Las dependencias de la Universidad no sólo atienden comunicaciones, realizan otros tramites propios de su labor.

### III. CONCLUSIONES

- ❖ El formulario de radicación de PQRSFD ubicado en la página web institucional y en los diferentes minisitios institucionales, sigue siendo el medio más utilizado, gracias al fácil acceso y diligenciamiento.

- ❖ A pesar de las dificultades y los retos impuestos por la pandemia, se ha dado cumplimiento en un porcentaje alto a los parámetros establecidos para dar respuesta institucional y de forma oportuna, por lo cual, la Secretaría General agradece el esfuerzo diario que realizan las directivas y funcionarios para mejorar la imagen institucional.
- ❖ La Secretaría General brinda un importante apoyo a las dependencias de la Universidad al realizar las reiteraciones de solicitud de respuesta oportuna, en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento PRO003GGU, con el que busca disminuir el riesgo de insatisfacción de los usuarios por recibir respuesta fuera de los términos legalmente establecidos.
- ❖ Para el I trimestre de 2021, el tiempo promedio de respuesta estuvo en 8 días hábiles, lo que permite concluir que los funcionarios de la Universidad Pedagógica Nacional han sido diligentes para brindar respuestas de fondo y de manera oportuna a las comunicaciones interpuestas por los diferentes usuarios del Sistema PQRSFD. De la misma forma, se destaca que en el trimestre objeto de este informe, no se presentaron demoras en la formalización de las respuestas.

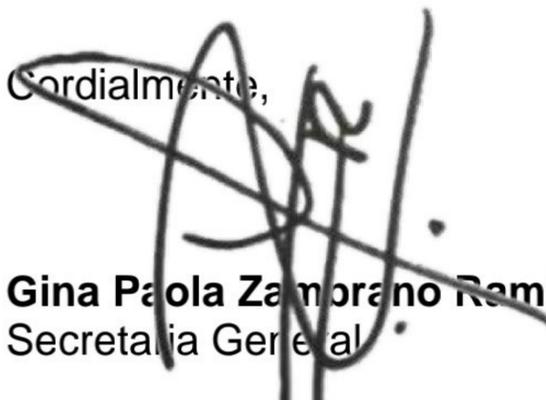
#### IV. RECOMENDACIONES

- ❖ Es importante que las dependencias proporcionen respuestas formales y de fondo a todas las comunicaciones, lo que significa que la respuesta abarque toda la motivación de la PQRSFD y se evite al máximo generarle dudas adicionales al usuario. Asimismo, hablando en los términos usados en el aplicativo de gestión documental Orfeo, se requiere que la respuesta sea radicada como documento de salida o documento hijo de la solicitud radicada por el usuario, en plantilla con logo y debidamente firmada por el jefe de la dependencia.
- ❖ En consideración a que algunas dependencias tienen sus propios canales de comunicación, las respuestas a estas comunicaciones deben cumplir con los tiempos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA “Ley 1437 de 2011”, que establece que toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, para el caso de peticiones de información o de documentos deberán resolverse dentro de los 10 días siguientes y para las consultas

relacionadas con las materias a su cargo se deberán resolver dentro de los 30 días siguientes a su recepción. En caso de no poder brindar respuesta en los tiempos indicados, es necesario comunicarle al peticionario, antes del vencimiento del término señalado, la razón de la demora e indicarle el tiempo en que se brindará solución a la solicitud, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente indicado. Todas las respuestas deben ser formales.

- ❖ Se invita a todas las dependencias a mantener actualizados sus minisitios y compartir información concreta sobre los eventos relevantes de conformidad con el calendario académico o las actividades a desarrollar. Del mismo modo, hacer revisión constante del correcto funcionamiento de los enlaces publicados y las cuentas de correo electrónico de contacto. En caso de cambiar el usuario de alguna cuenta de correo, es recomendable solicitar a la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información desactivar la que ya no está funcionando para evitar confusión en los usuarios.
- ❖ Para el seguimiento que realiza la Secretaría General, es fundamental que las dependencias remitan copia del correo electrónico de la respuesta enviada, para verificar la cuenta de correo del usuario y la fecha de envío. Una vez radicada la respuesta y remitida al usuario, es necesario solicitar el 4º visto bueno a la Subdirección de Servicios Generales - Archivo y Correspondencia y enviar los Orfeos a la Secretaría General para finalizar el trámite.

Cordialmente,

  
**Gina Paola Zamorano Ramírez**  
Secretaría General

Revisó: Diana Maritza Cortés  
Elaboró: Magnolia Álvarez G.

16 de abril de 2021

INFORME  
**SISTEMA**  
PQRSFD

▶ [secretariageneral.pedagogica.edu.co](http://secretariageneral.pedagogica.edu.co)



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA  
NACIONAL  
*Educadora de educadores*

Dignificar lo público  
Potenciar la universidad

