

INFORME PRIMER TRIMESTRE

# *Sistema* *de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias* **Felicitaciones** *y denuncias*





El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, **felicitaciones** y denuncias, esta orientado por unos lineamientos, plazos y procedimientos internos con el fin de lograr una comunicación fluida y eficaz entre la UNIVERSIDAD y sus usuarios, garantizándoles el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición.





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, 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 lo establecido en 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 segundo informe para la vigencia 2022, comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio de 2022. En cada uno de los ítems se incluye una infografía que facilita la interpretación de la información.



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 .....	8
2. Medio de recepción de las comunicaciones .....	9
3. Motivos para interponer PQRSFD .....	12
4. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD.....	15
5. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....	19
6. Encuesta de satisfacción .....	20
II. ANALISIS DE RESULTADOS.....	22
III. CONCLUSIONES .....	22
VI. RECOMENDACIONES .....	23



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

En atención a la normatividad nacional y distrital relativa a la pandemia derivada de la COVID – 19, la Universidad Pedagógica Nacional **adoptó las medidas administrativas para retorno a la presencialidad en todas las instalaciones** a través de la Resolución rectoral No. 0018 del 19 de enero de 2022, indicando que los servicios académicos y administrativos por parte del personal vinculado y contratistas se realizarán de manera presencial, con el fin de garantizar la continua y adecuada prestación del servicio, al mismo tiempo que derogó las Resoluciones rectorales 254 del 18 de marzo de 2020, 522 del 15 de julio de 2020 y 0627 del 12 de agosto de 2021.

Del mismo modo, se determinó fortalecer la política de “Cero Papel” continuando con la emisión de respuestas a las comunicaciones a través del correo electrónico y excepcionalmente a través de comunicaciones escritas e impresas en papel.

Así mismo, es importante señalar que, dentro de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, se publicó el Decreto Legislativo No. 491 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”* la cual estuvo vigente hasta el 17 de mayo de 2022, fecha a partir de la cual se retoman los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución rectoral 1515 de 2017.

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

A continuación, se muestran las diferentes solicitudes radicadas en la Universidad durante el II trimestre de 2022:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

<sup>1</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>2</sup> Comunicaciones recibidas a través de la página web enlace <https://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.

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Item	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre	Porcentaje
Peticiones	51	65	49	165	81%.
Quejas	3	4	4	11	5%.
Reclamos	0	0	3	3	1%.
Sugerencias	0	0	0	0	0%.
Felicitaciones	0	0	0	0	0%.
Denuncias	5	0	1	6	3%.
Información	8	6	4	18	9%.
Propuesta	0	0	0	0	0%.
<b>Total Mes</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>61</b>	<b>203</b>	<b>100%.</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 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>
- ❖ Correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co)
- ❖ Atención telefónica: 601594 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, temporalmente la Secretaría General se encuentra ubicada en las instalaciones Calle 79 en el piso 1
- ❖ Buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad que son administrados por la SGR.

La Secretaría General a través de notas comunicantes ha informado a la comunidad universitaria la expedición de la Circular No. 09 de 2022, en la cual se señalan los diferentes medios implementados por la institución para la interposición de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD; sin embargo, los medios de interposición más recurrentes por los usuarios del sistema, siguen siendo el correo electrónico



y el formulario de radicación que se encuentra en la página web, como se puede observar en el comportamiento del segundo trimestre de 2022.

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRSFD

Medios de recepción de PQRSFD					
Medio utilizado	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre	Porcentaje
Formulario Web	41	51	38	130	64,04%.
Correo electrónico	25	23	23	71	34,98%.
Teléfono	1	0	0	1	0,49%.
Escrito	0	0	0	0	0%.
Personal	0	0	0	0	0%.
Buzón	0	1	0	1	0,49%.
<b>Total Mes</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>61</b>	<b>203</b>	<b>100%.</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



El medio de radicación más utilizado fue nuevamente el formulario que se encuentra en la página web, gracias a la fácil accesibilidad, privacidad y seguridad que proporciona para el usuario, recibiendo 64.04% de las comunicaciones, mientras el correo electrónico recibió el 34.98% de las solicitudes allegadas a la universidad durante el II trimestre de 2022.

### 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 II trimestre de 2022.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Remitentes de PQRSFD					
Tipo de usuario	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre	Porcentaje
Particulares	23	30	35	88	43.35%
Estudiantes	25	31	15	71	34.98%
Funcionarios	5	6	6	17	8.37%
Docentes	6	1	2	9	4.43%
Egresados	5	6	2	13	6.40%
Anónimos	3	1	1	5	2.46%
<b>Total Mes</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>61</b>	<b>203</b>	<b>100%.</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

### 3. 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 II trimestre de 2022, clasificadas como asuntos administrativos y académicos.

Gráfica No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Aplazamiento cursos Centro de Lenguas	7	14	2	23
Verificación académica	8	8	4	20
Información proceso de admisión	4	6	6	16
Certificados Académicos UPN	7	2	4	13
Inscripción / reclamos / grados	1	4	2	7
Cancelación espacio académico	4	2	1	7
Inconveniente proceso inscripción / pruebas		3	4	7
Reexpedición de recibo matrícula	2	1	1	4
Cancelación total de registro / Aplazamiento	1	2		3
Información cursos Centro de Lenguas	1	2		3
Reporte de actividad académica docente	3			3
Remisión documentación inscripción		1	2	3
Perdida calidad de estudiante	1		1	2
Cesión matrícula CLE	1		1	2
Consumo de sustancias psicoactivas	1	1		2
pago matrícula Jóvenes a la U		1	1	2
Información trámites SAD		1	1	2
Solicitud practicantes		1	1	2
Información datos de estudiante		1	1	2
Reliquidación de matrícula		1	1	2
Información cursos natación	1			1
Proyectos aprobados sistema de regalías	1			1
Solicitud pago extemporáneo	1			1
Solicitud certificar horas de un diplomado		1		1
Registro extemporáneo			1	1
Inscripción como afrodescendiente		1		1
Solicitud amnistía		1		1
Convalidación título	1			1
Designación profesor director de montaje		1		1
Inconveniente prestamo libros		1		1
Reclamo por perdida nivel cursos CLE			1	1
Inexistencia de una licenciatura		1		1
Información proceso de homologación		1		1
Cambio asesor trabajo grado			1	1
Solicitud pago práctica			1	1
Cierre biblioteca horario normal			1	1
Solicitud titulación digital			1	1
Presentación de trabajo de grado por tercera vez			1	1
Ampliar rango de edad jóvenes en acción			1	1
Denuncia a estudiante por fraude			1	1
Admisión extraordinaria			1	1
Visita de estudiantes bachilleres a UPN			1	1
Queja contra estudiantes por daños en propiedad privada			1	1
<b>TOTALES</b>	<b>45</b>	<b>58</b>	<b>45</b>	<b>148</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 5 Motivos administrativos para interponer PQRSFD

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
Queja contra funcionario / docente	3	4	1	8
Denuncia por acusaciones y señalamientos	5		1	6
Propuesta comercial / oferta servicios	1	1	1	3
Certificación contractual / laboral	1		2	3
Certificado pensional	1		2	3
Solicitud arreglo ascensor		3		3
Cuidado de planta física / roedores	2			2
Activación / restablecimiento correo	2			2
Información contratos 2021 / Goobi		2		2
Mantenimiento Valmaría	1			1
Observaciones al Estatuto Administrativo	1			1
Solicitud descontar por nómina un prestamo	1			1
Expedición de dos versiones acuerdo 04	1			1
Falta de afiliación caja compensación		1		1
Brindar información del Metro de Bogotá	1			1
Solicitud estadística prácticas académicas	1			1
Solicitud información concurso de méritos		1		1
Solicitud información predio UPN - Nogal		1		1
Solicitud reporte semanas cotizadas por cursos		1		1
Presupuesto salidas académicas	1			1
Queja por malas condiciones para laborar		1		1
Solicitud galletas en servicios restaurante		1		1
Solicitud pago de un convenio		1		1
Solicitud información casos acoso sexual			1	1
Oferta laboral para docentes			1	1
Invitación Expoeduca Perú			1	1
Pertinencia en tiempos para pagos			1	1
Presuntas irregularidades concurso docente			1	1
Solicitud aumentar seguridad alrededores UPN			1	1
Solicitud certificado ingresos y retenciones			1	1
Solicitud cotización cursos CLE			1	1
Solicitud de intérprete			1	1
<b>TOTALES</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>55</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

#### 4. 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. 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 competente	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Información	Propuesta	Total	%
Subdirección de Admisiones y Registro	66	1	0	0	0	0	11	0	78	38,42
Centro de Lenguas	27	0	1	0	0	0	2	0	30	14,78
Subdirección de Personal	11	0	0	0	0	0	0	0	11	5,42
Subdirección de Servicios Generales	5	2	1	0	0	0	1	0	9	4,43
Subdirección de Bienestar Universitario	9	0	0	0	0	0	0	0	9	4,43
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	2	0	0	0	4	0	0	6	2,96
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5	1	0	0	0	1	0	0	7	3,45
Facultad de Educación Física	3	1	0	0	0	0	1	0	5	2,46
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1,48
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1,48
Secretaría General	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1,48
Centro de Egresados	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,99
Subdirección de Gestión de Proyectos	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,99
Departamento de Biología	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,99
Departamento de Tecnología	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,99
Departamento de Lenguas	2	0	0	0	0	0	1	0	3	1,48
Departamento de Posgrados	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,99
Facultad de Ciencia y Tecnología	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,99
Facultad de Educación	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,99
Grupo de Contratación	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,99

Dependencia competente	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Información	Propuesta	Total	%
Grupo de orientación y apoyo al estudiante	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,99
Maestría en Educación	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,99
Subdirección Financiera	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0,99
Subdirección de Gestión en Sistemas de la Información	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,99
Vicerrectoría Académica	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,99
Comité de Convivencia Laboral	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,49
Departamento de Educación Musical	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,49
Facultad de Bellas Artes	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,49
Facultad de Humanidades	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,49
Instituto Pedagógico Nacional	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,49
Licenciatura en Educación Especial	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,49
Oficina de Desarrollo y Planeación	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,49
Programa en Pedagogía	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,49
Rectoría	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Subdirección de Asesorías y Extensión	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,49
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,49
<b>TOTALES</b>	<b>165</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>203</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la tabla 5 se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD, es la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes (79) que representa el 38.92% del total de las comunicaciones recibidas que fueron 203. Teniendo en cuenta su principal función de atender aspirantes, estudiantes y egresados, 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, y verificación de títulos, entre otros asuntos.

El Centro de Lenguas fue la segunda dependencia que recibió el mayor número de comunicaciones, atendiendo 30 solicitudes que representan el 14.78% relacionadas con información sobre los cursos de idiomas, cancelaciones, aplazamientos y 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 11 peticiones, que representan el 5.42% del total de solicitudes radicadas a través del Sistema PQRSFD durante el II trimestre de 2022. Las comunicaciones atendidas por esta Subdirección están relacionadas con la expedición de certificados



laborales, pensionales y de ingresos y retenciones, además de realizar afiliaciones y diversas actividades relacionadas con el personal docente y administrativo de la universidad.

## 5. 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 de 2020, que establece en su artículo 5 la ampliación de términos para atender las peticiones a un periodo máximo de 30 días, el cual estuvo vigente hasta el 17 de mayo de 2022, fecha a partir de la cual se retornó a los términos inicialmente establecidos por ley.

En la gráfica No. 6 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente con corte al 18 de julio de 2022.

Gráfica No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## Solicitudes por falta de atención

En relación con las comunicaciones que ingresan por el sistema PQRSFD, indicando que se interponen como consecuencia de no haber obtenido



respuesta a una comunicación anterior, esta cifra se incrementó levemente, registrándose durante el II trimestre de 2022, seis (6) reclamaciones relacionadas con la solicitud de certificados académicos registrados a través de la página de la Subdirección de Admisiones y Registro.

## 6. Encuesta de satisfacción

Durante el II trimestre de la vigencia 2022, se tramitaron 203 solicitudes, se remitieron 197 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación; de las cuales se obtuvieron 8 retroalimentaciones. Se encuentran pendientes de aplicar 6 encuestas que corresponden a las comunicaciones que están pendientes y se encuentran en tiempo oportuno de respuesta.

Gráfica No. 8 Encuestas aplicadas vs. encuestas respondidas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

A continuación, en las gráficas 8.1, 8.2, 8.3 y 8.4 se darán a conocer los resultados de las encuestas aplicadas y respondidas durante el II trimestre de la vigencia 2022.

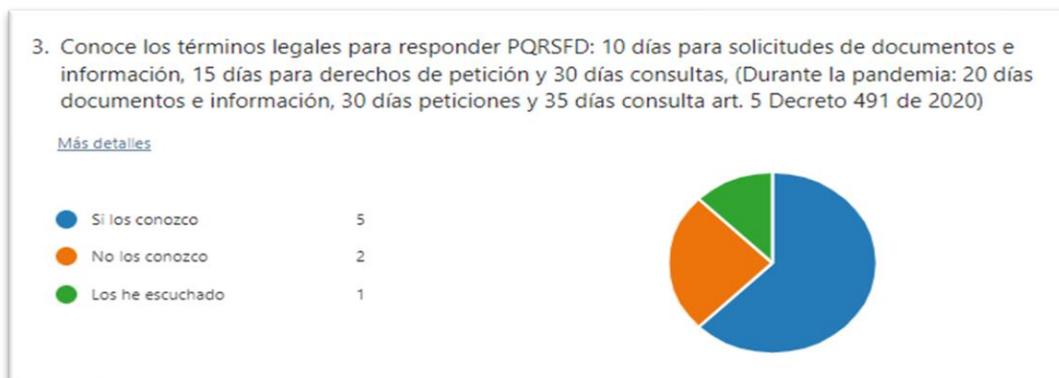
Gráfica No. 8.1. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 2 de las encuestas aplicadas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

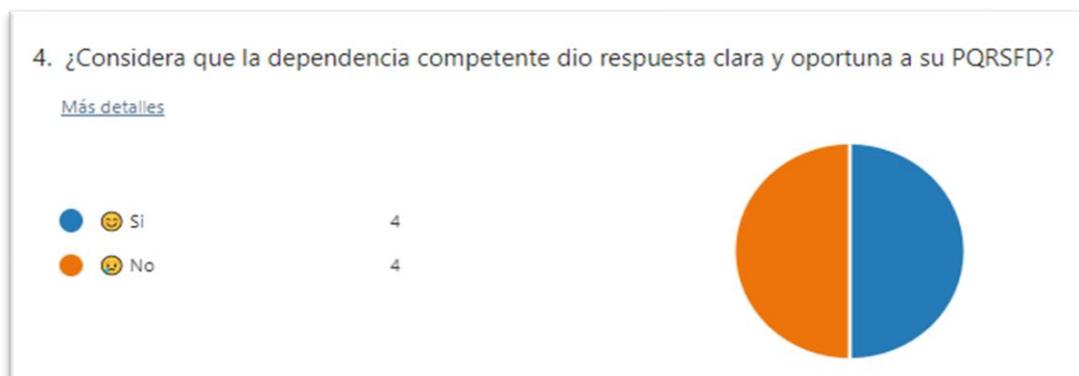


Gráfica No. 8.2. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 3 de las encuestas aplicadas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 8.3. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 4 de las encuestas aplicadas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 8.4. Resultados obtenidos frente a la pregunta número 6 de las encuestas aplicadas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



## II. ANALISIS DE RESULTADOS

El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, se ha consolidado como una herramienta de comunicación importante para los miembros de la comunidad universitaria en su interacción con las diferentes dependencias de la Universidad. Durante el II trimestre de 2022, se recibieron 203 solicitudes.

Los particulares fueron quienes más utilizaron el Sistema de PQRSFD y radicaron durante el II trimestre 88 comunicaciones que representan el 43.35% de las peticiones registradas, las cuales en su mayoría estuvieron relacionadas con aplazamiento de cursos del Centro de Leguas; y preguntas sobre el proceso de admisión para aspirantes nuevos, presentación de pruebas e información de licenciaturas; dichos asuntos fueron atendidos por la Subdirección de Admisiones y Registro.

Se observó una disminución del 22,81% con respecto al II trimestre de 2021, en la que se tramitaron 263 solicitudes, mientras que el II trimestre de 2022 se tramitaron 203 comunicaciones.

## III. CONCLUSIONES

1. El formulario para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias - PQRSFD que se encuentra en la página web de la universidad y diferentes minisitios de ésta, permite a los usuarios remitir comunicaciones dirigidas a las diferentes dependencias de la universidad de forma ágil, segura y oportuna, por ese motivo es el medio más utilizado, prueba de ello es que durante el II trimestre de 2022 se tramitó un total de 130 comunicaciones, que representan el 64.04% de las solicitudes allegadas a través del Sistema.
2. El tiempo de respuesta a PQRSFD se mantuvo en un promedio de 8 días o menos en el último año, debido a que la mayoría de las dependencias dieron respuesta dentro del término de 15 días, aún en tiempos de pandemia cuando se estaba aplicando el Decreto Legislativo No. 491 de 2022 que estuvo vigente hasta el 17 de mayo de 2022
3. Para facilitar la consulta de la respuesta de cada PQRSFD, estas se tramitan a través del aplicativo de Gestión Documental – Orfeo, en el cual el usuario ingresa a la plataforma con el radicado y la clave que el sistema le asigna e informa a través de correo electrónico.



4. Con el fin de disminuir el riesgo de insatisfacción o vulneración de los derechos de los usuarios, y/o mala imagen institucional por respuesta a PQRSFD fuera de los tiempos legalmente establecidos, debido a la demora por parte de las dependencias responsables de atender las PQRSFD, la Secretaría General en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento PRO003GGU, brinda apoyo oportuno a las dependencias de la Universidad al realizar las reiteraciones de solicitud de respuesta.
5. Durante el II trimestre de 2022 se presentaron dos demoras en la emisión de respuestas a PQRSFD, para lo cual se procedió de conformidad con lo establecido por el PRO003GGU - Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD).
6. Durante el II trimestre de 2022 se mantiene el descenso de radicaciones a través del Sistema de PQRSFD con respecto al año anterior, gracias al retorno a la presencialidad que le ha permitido a los usuarios acercarse o comunicarse telefónicamente con las dependencias para resolver sus inquietudes y solicitar las orientaciones correspondientes.

## VI. RECOMENDACIONES

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 y realizadas a través del aplicativo Orfeo.

1. De igual manera, es fundamental tener en cuenta que las medidas decretadas por el Gobierno Nacional, como consecuencia de la Emergencia Sanitaria, fueron derogadas por la Ley 2207 del 17 de mayo



de 2022, entre otras el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por lo cual se retornó a dar cumplimiento a los términos de respuesta establecidos en la Ley 1437 de 2011.

2. Es importante que todas las dependencias mantengan actualizados sus minisitios y los documentos del Sistema de Gestión Integral correspondientes a sus procesos y procedimientos, con el fin de brindar información relevante para los usuarios en relación con los trámites y servicios a su cargo, asimismo, se recomienda utilizar los medios de comunicación institucionales para informarle a la comunidad universitaria los cambios o actualizaciones para evitar confusiones y reprocesos.
3. Para la Secretaría General es fundamental que las dependencias remitan copia del correo electrónico de la respuesta enviada a los usuarios, con el propósito de verificar que la cuenta de correo del usuario sea correcta 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.
4. Debido a que en los últimos trimestres se han seguido presentando las Solicitudes por falta de atención (ítem 6 del presente informe) en relación con el trámite de certificados académicos registrados a través de la página web institucional, se sugiere a la Subdirección de Admisiones y Registro revisar que la información e instrucciones sean claras, así mismo que el aplicativo utilizado funcione adecuadamente, con el fin de trabajar en la disminución de este tipo de solicitudes.

Cordialmente,

*Original firmado*

**Gina Paola Zambrano Ramírez**  
Secretaria General

22 de julio de 2022

Revisó: Diana Maritza Cortés  
Elaboró: Magnolia Álvarez G.

# Sistema

*de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias*

**Felicitaciones**  
*y denuncias*



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



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA  
NACIONAL  
*Educadora de educadores*

Dignificar lo público  
Potenciar la universidad

