

SECRETARÍA
GENERAL



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educadora de educadores



INFORME SEGUNDO 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, 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 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 2023, comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio de 2023. En cada uno de los ítems se incluye una infografía que facilita la interpretación de la información.



CONCEPTOS QUE GUIAN EL SISTEMA

POQSD

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.

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 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 o con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando del mismo.

Ejemplo: El profesor que dirige mi trabajo de grado no me responde, aunque ya le he entregado todos mis avances, quiero graduarme, no puedo esperar otro semestre, 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, necesito saber cómo aplazar una beca. 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. 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.

Ejemplo: Se recomienda hacer cambio de las instalaciones eléctricas que se encuentran defectuosas debido a que un estudiante casi se electrocuta al conectar su computador portátil.



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 a la UNIVERSIDAD, 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	8
1. Comunicaciones recibidas	9
2. Medio de recepción de las comunicaciones	10
3. Remitentes de PQRSFD	11
4. Motivos para interponer PQRSFD	12
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD	15
6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD	17
7. Solicitudes por falta de atención	18
8. Encuesta de satisfacción	18
II. ANALISIS DE RESULTADOS	20
III. CONCLUSIONES	21
IV. RECOMENDACIONES	21

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

Dentro de las funciones a cargo 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, funcionarios o personas particulares), y de esta forma contribuir a la mejora continua en la prestación de los servicios por parte de las dependencias académicas y administrativas.

La Universidad Pedagógica Nacional 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.

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 verbales¹ y escritas² que interponen los usuarios sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad. A continuación, se muestran las diferentes solicitudes radicadas en la Universidad durante el II trimestre de 2023:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Item	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre	Porcentaje
Peticiones	36	61	26	123	73,2%
Información	3	5	6	14	8,3%
Quejas	7	3	3	13	7,7%
Reclamos	1	4	5	10	6,0%
Felicitaciones	3	0	0	3	1,8%
Denuncias	0	2	0	2	1,2%
Propuesta	0	1	1	2	1,2%
Sugerencias	1	0	0	1	0,6%
Total Mes	51	76	41	168	100%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

¹ Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 601 594 18 94 Ext: 113 - 116.

² Comunicaciones recibidas a través de la página web enlace <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co/>, correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co, radicadas en la ventanilla de Archivo y Correspondencias de la Universidad y depositadas en los 13 buzones ubicados en las diferentes instalaciones.

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: 601 594 18 94 Ext: 113 y 116 y línea gratuita 01 8000 913 412.
- ❖ Atención personal en la oficina de Secretaría General temporalmente ubicada en las instalaciones Calle 79 en el piso 1.
- ❖ Buzones ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad que son administrados por la SGR.

La Secretaría General a través de notas comunicantes ha informado 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; sin embargo, los medios más utilizados por los usuarios del sistema siguen siendo el formulario de radicación que se encuentra en la página web y el correo electrónico, como se puede observar en el comportamiento del segundo trimestre de 2023.

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRsFD

Medio utilizado	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre	Porcentaje
Formulario Web	36	57	34	127	75,6%
Correo electrónico	12	17	7	36	21,4%
Escrito	3	0	0	3	1,8%
Teléfono	0	1	0	1	0,6%
Buzón	0	1	0	1	0,6%
Personal	0	0	0	0	0,0%
Total Mes	51	76	41	168	100%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Se observa que el medio con mayor número de radicaciones a través del Sistema de PQRsFD es nuevamente el formulario que se encuentra en la página web, gracias a la accesibilidad, privacidad y seguridad que proporciona para el usuario, recibiendo 76% de las comunicaciones, mientras que por medio del correo electrónico se recibió el 20% de las solicitudes allegadas a la universidad durante el segundo trimestre de 2023.

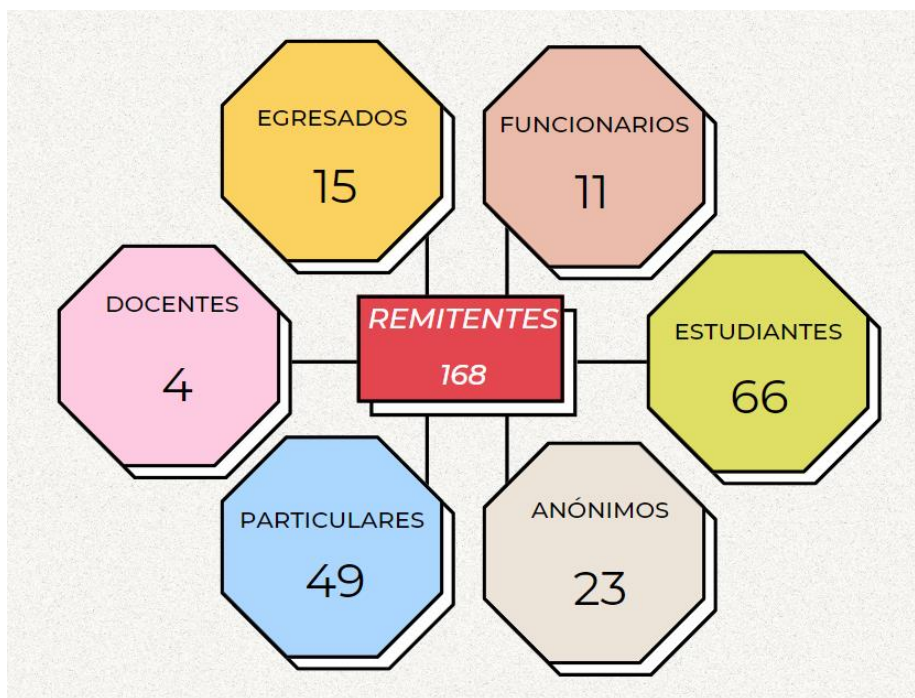
De igual forma, se concluye que los medios menos utilizados por los usuarios son el buzón, el teléfono y de manera personal.

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 el número de remitentes que interpusieron sus comunicaciones durante el segundo trimestre de 2023, en la cual se puede observar que los estudiantes fueron quienes radicaron la mayoría de comunicaciones con 66 que representan el 39%, seguido de los usuarios particulares con 49 solicitudes que representan el 29%.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Usuario / Mes	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre	Porcentaje
Estudiantes	15	34	17	66	39%
Particulares	15	19	15	49	29%
Anónimos	7	13	3	23	14%
Egresados	4	9	2	15	9%
Funcionarios	7	1	3	11	7%
Docentes	3	0	1	4	2%
Total Mes	51	76	41	168	100%

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, las gráficas No. 4 y 5 muestran el consolidado de PQRSFD presentadas durante el segundo trimestre de 2023, clasificadas como asuntos académicos y administrativos.

Gráfica No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD



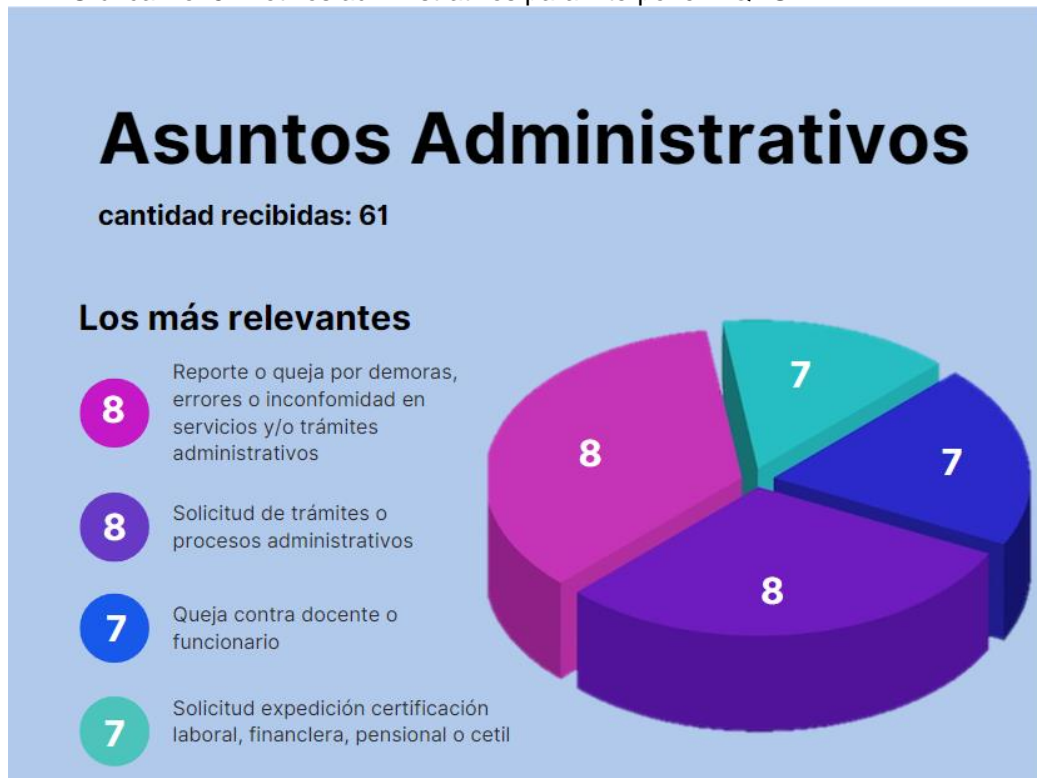
Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 4 Motivos académicos para interponer PQRSFD

ACADÉMICO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitud de información general sobre la oferta académica y/o proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases	7	9	4	20
Solicitud de aplazamiento o cancelación de curso o materia	2	16	0	18
Solicitud expedición certificado académico, sabana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios	5	4	6	15
Verificación o validación académica	2	8	2	12
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	2	4	6	12
Queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase, demora en atención de solicitudes, prestación de un servicio, entre otros	2	3	4	9
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	3	1	2	6
Solicitud de devolución de dinero	0	3	2	5
Solicitudes de ajuste o corrección de información personal, académica, cambios de horario, valor del recibo, aplicación de descuentos, cambio de materias, nivel, entre otros	1	1	1	3
Reporte de inconvenientes con correos, cargue de notas, visualización en sistema de matrícula, entre otros	3	0	0	3
Solicitud de inscripción y/o matrícula	0	0	1	1
Solicitudes de información o acceso a examen de clasificación o prueba de ingreso	0	0	1	1
Reporte, queja, o denuncia a estudiante por conductas inadecuadas	0	1	0	1
Solicitudes de gestiones para mejorar el bienestar Universitario	0	1	0	1
TOTAL GENERAL	27	51	29	107

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Gráfica No. 5. Motivos administrativos para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 5 Motivos administrativos para interponer PQRSFD

ADMINISTRATIVO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Reporte o queja por demoras, errores o inconformidad en servicios y/o trámites administrativos	6	2	0	8
Solicitud de trámites o procesos administrativos	4	1	3	8
Queja contra docente o funcionario	3	3	1	7
Solicitud expedición certificación laboral, financiera, pensional o cetil	1	4	2	7
Solicitud de información sobre trámites o procesos administrativos	1	4	2	7
Denuncia o solicitud de información sobre violencia de género, sexual o amenazas personales	2	3	0	5
Solicitud o reclamo por arreglos o adecuaciones de infraestructura o eléctricos	0	3	1	4
Solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas	1	0	2	3
Felicitaciones a un equipo o funcionario administrativo	3	0	0	3
Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones	1	0	1	2
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	0	2	0	2
Solicitud de asesoría jurídica sobre temas académicos o administrativos	1	1	0	2
Solicitud de información sobre normatividad, estatutos o acuerdos	0	1	0	1
Reporte de situaciones de posible riesgo de corrupción	0	1	0	1
Oferta laboral para egresados	1	0	0	1
TOTAL GENERAL	24	25	12	61

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 mencionan las dependencias que recibieron el mayor número de comunicaciones para su respectiva gestión y respuesta:

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	39	1	1	0	2	0	9	0	52	31,0%
Centro de Lenguas	22	1	1	0	0	0	0	1	25	14,9%
Subdirección de Bienestar Universitario	9	1	1	0	0	0	1	0	12	7,1%
Subdirección de Personal	10	0	0	0	0	0	2	0	12	7,1%
Subdirección de Servicios Generales	3	4	3	0	0	0	0	1	11	6,5%
Secretaría General	8	0	0	0	1	0	0	0	9	5,4%
Oficina Jurídica	3	0	0	0	0	0	1	0	4	2,4%
Subdirección Financiera	4	0	0	0	0	0	0	0	4	2,4%
Subdirección de Gestión en Sistemas de la Información	2	2	0	0	0	0	0	0	4	2,4%
Instituto Pedagógico Nacional	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1,8%
Subdirección de Gestión de Proyectos	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1,2%
Departamento de Biología	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1,2%
Licenciatura en Español e Inglés	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1,2%
Licenciatura en Lenguas Extranjeras	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1,2%

Dependencia competente	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Información	Propuesta	Total	%
Rectoría	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1,2%
Subdirección de Asesorías y Extensión	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1,2%
Centro de Egresados	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,6%
Departamento de Ciencias Sociales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Departamento de Tecnología	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Especialización en Pedagogía	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Facultad de Ciencia y Tecnología	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Facultad de Educación Física	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Grupo de Comunicaciones Corporativas	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,6%
Grupo de orientación y apoyo al estudiante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,6%
Licenciatura en Educación Especial	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Licenciatura en Educación Infantil	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Licenciatura en Educación Física	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Grupo de documentación Archivo y Correspondencia	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Licenciatura en Matemáticas	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,6%
Licenciatura en Música	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Maestría en Docencia de la matemática	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,6%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Oficina de Desarrollo y Planeación	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Programa en Pedagogía	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,6%
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,6%
TOTALES	123	13	10	1	3	2	14	2	168	100%

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la tabla 6 se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro es la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes (52), que representan el 31% del total de las comunicaciones recibidas que fueron 168, concernientes a solicitudes de información general de sobre la oferta académica, certificados de estudio, entre otros.

El centro de Lenguas fue la segunda dependencia con mayor número de comunicaciones, atendiendo 25 solicitudes que representan el 15%, relacionadas con solicitudes de aplazamiento, información general de los cursos, entre otros asuntos propios de la dependencia.

En tercer lugar y cuarto lugar, las dependencias que recibieron la mayor cantidad de solicitudes fueron la Subdirección de Bienestar Universitario – SBU y la Subdirección de Personal - SPE con un total de 12 solicitudes cada una, que representan el 7% del total de solicitudes radicadas a través del Sistema PQRSF. Los temas por los cuales fue requerida la SBU son asuntos relacionados con convivencia y solicitudes de información sobre beneficios para estudiantes, y en el caso de la SPE se relacionaron con solicitudes de certificaciones laborales, pensionales o cetil, entre otros.

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 para lo cual se dispone de 30 días.

En la gráfica No. 7 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente, aquellos que fueron respondidos fuera de tiempo y los que se encuentran en tiempo oportuno de respuesta con corte al 30 de junio de 2023.

Gráfica No. 7 Oportunidad de respuesta a PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 7 Oportunidad de respuesta a las PQRSFD recibidas

COMPORTAMIENTO DE PQRSFD	Total
Total de PQRSFD recibidas	168
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido	158
Total de PQRSFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta	7
Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo	3
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	7
PQRSFD INTERPUESTA POR FALTA DE RESPUESTA A UNA ANTERIOR	3

En el transcurso del segundo trimestre se presentó demora en la emisión de respuesta a tres (3) PQRSFD así: la Subdirección de Personal tardó 20 días para dar respuesta a una

solicitud, la Subdirección de Bienestar Universitario tardó 17 días en responder una solicitud y la Subdirección de Servicios Generales tardó 17 días para dar respuesta a una solicitud.

7. Solicitudes por falta de atención

En el segundo trimestre se recibieron 3 comunicaciones indicando que se interponen como consecuencia de no haber obtenido respuesta a una solicitud anterior dirigida a alguna dependencia directamente por correo electrónico u otro medio de comunicación diferente al sistema de PQRSFD. Las dependencias y asuntos que dieron origen a estas solicitudes son:

- Centro de Lenguas: una (1) solicitud por no expedir una certificación académica dentro de los tiempos establecidos.
- Subdirección de Admisiones y Registro: dos (2) solicitudes por no dar respuesta mediante correo a una solicitud de verificación académica y una expedición de un certificado académico.

8. Encuesta de satisfacción

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023, se tramitaron 168 solicitudes, se remitieron 161 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación; de las cuales, a la fecha se han obtenido 15 retroalimentaciones. Se encuentran pendientes de aplicar 7 encuestas que corresponden a comunicaciones que están pendientes de respuesta por parte de las dependencias competentes y aun dentro de los tiempos de ley.

Gráfica No. 8 Encuestas aplicadas vs. encuestas respondidas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 8 Respuestas de la encuesta de satisfacción aplicada

Total de personas que respondieron la encuesta	15
¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?	
Si	4
No	9
Lo he escuchado	2
¿Conoce los términos legales (tiempo establecido) para responder PQRSFD: 10 días para solicitudes de documentos e información, 15 días para derechos de petición y 30 días consultas?	
Si	12
No	2
Los he escuchado	1
¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?	
Si	9
No	6
Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue:	
Excelente	6
Bueno	5
Aceptable	2
Malo	2
Nos gustaría conocer su percepción en cuanto a la pertinencia y eficacia del Sistema PQRSFD. En una nivel de 1 a 5 donde 5 es excelente.	
1	2
2	2
3	2
4	1
5	8

Los resultados de las encuestas arrojan que la mayoría de las personas que respondieron no conocen la normatividad a través de la cual se reglamentó el sistema PQRSFD. De la misma manera, la mayoría conoce sobre los términos legales para responder las solicitudes.

Adicionalmente, y después de un seguimiento a las 6 respuestas negativas ante la pregunta ¿consideran que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?, se pudo identificar que las respuestas emitidas cumplen con lo siguiente:

- Se atendieron antes de los 14 días hábiles, la mayoría entre el primer y el tercer día.
- Dos (2) de las seis (6) respuestas brindaron la información solicitada, remitiendo además enlaces, formatos y/o manuales como complemento de la respuesta para el trámite que el peticionario solicitó.
- Las cuatro (4) respuestas restantes indican los motivos de ley, tiempos o requisitos establecidos que impiden atender de manera satisfactoria la solicitud del peticionario.

En general se evidenció buena percepción sobre los tiempos en los que los usuarios recibieron respuesta a sus PQR SFD.

II. ANALISIS DE RESULTADOS

El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQR SFD, 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 2023, se recibieron y tramitaron 168 solicitudes, entre las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 123.

Los estudiantes de la UPN fueron quienes radicaron el mayor número de solicitudes relacionadas con trámites de aplazamientos, cancelación de matrícula y certificados académicos; seguidos de usuarios particulares que remitieron comunicaciones en relación con procesos de inscripción, información de oferta académica, entre otros.

Se identificó un incremento en el número de solicitudes anónimas tanto en relación con el trimestre inmediatamente anterior como con en el segundo trimestre de la vigencia 2022, debido a que en el presente semestre se tramitaron en total 23 comunicaciones mientras que en el trimestre anterior se recibieron 12 comunicaciones y en el segundo trimestre de la vigencia 2022 se recibieron 5 comunicaciones. Es importante resaltar que algunas comunicaciones anónimas se relacionan con: solicitudes de información general, tarifas, programas ofertados, etc., las cuales al no contar con una dirección de correo para dar respuesta no es posible suministrarles la información requerida, por lo tanto, no es recomendable que este tipo de solicitudes se remitan como anónimas.

Se evidenció que las solicitudes interpuestas ante la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD se redujeron en un 34% con respecto a la vigencia 2022, muestra de ello es que durante el II trimestre de 2023 se respondieron 52 solicitudes mientras que en el segundo periodo de 2022 se atendieron 79 solicitudes; estos resultados permiten concluir que la SAD ha realizado mejoras en la comunicación con los usuarios, lo cual permite dar solución inmediata a inquietudes o solicitudes y ha evitado que aumente el número de PQR SFD.

Del mismo modo, se observa una reducción del 17% en cuanto al número de comunicaciones allegadas a través del Sistema PQR SFD durante el II trimestre de la vigencia 2023 en el que se tramitaron 168 comunicaciones, en comparación con el mismo periodo del año 2022 en el que se registraron 203 comunicaciones.

Fueron respondidas 15 encuestas de satisfacción del sistema PQR SFD de las 161 enviadas en el segundo trimestre. En cuanto a la baja cantidad de respuestas a las encuestas se concluye que puede deberse a que los peticionarios no consideran necesario o relevante hacer retroalimentación del sistema, ya sea porque la solicitud se resuelve antes de los tiempos establecidos o porque se da respuesta oportuna satisfaciendo las necesidades del peticionario.

III. CONCLUSIONES

1. El medio más utilizado para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, es el formulario que se encuentra en la página web de la universidad y en los diferentes minisitios, el cual les permite a los usuarios remitir comunicaciones dirigidas a las diferentes dependencias de la universidad de forma ágil, segura y oportuna. Para el II trimestre de 2023 se recibieron 127 comunicaciones a través de la página web que representan el 76% del total del trimestre.
2. En el segundo trimestre de 2023 se respondieron las PQRSFD en un promedio de 7 días, al realizar la comparación con el II trimestre de 2022 el promedio disminuyó en 1,5 días, lo que se considera positivo para el sistema.
3. Las respuestas a las PQRSFD se tramitan a través del aplicativo de Gestión Documental – Orfeo, en el cual el usuario la puede consultar ingresando con el código que el sistema le asigna e informa; adicionalmente la dependencia competente envía la respuesta a la dirección de correo electrónico informada por el usuario.
4. En el transcurso del segundo trimestre se presentó demora en la emisión de respuesta a tres (3) PQRSFD así: la Subdirección de Personal tardó 20 días para dar respuesta a una solicitud, la Subdirección de Bienestar Universitario tardó 17 días en responder una solicitud y la Subdirección de Servicios Generales tardó 17 días para dar respuesta a una solicitud.
5. La atención presencial en las oficinas les ha permitido a los usuarios acercarse o comunicarse telefónicamente con las dependencias para resolver sus inquietudes y solicitar las orientaciones correspondientes, muestra de ello es la disminución del 17% de PQRSFD en el segundo trimestre de 2023 con respecto al mismo periodo de la vigencia 2022. Así mismo, las estrategias que han implementado las dependencias para informar y orientar a los usuarios en relación con los asuntos de su competencia han contribuido en gran manera en la disminución de solicitudes.

IV. RECOMENDACIONES

Se observa por parte de la Secretaría General que, persisten las recomendaciones realizadas en el informe del primer trimestre de la vigencia 2023, en el que se les sugiere a las dependencias de la Institución, que

1. Con el fin de evitar el vencimiento de los términos para dar respuesta, en caso de que una dependencia no pueda responder en los tiempos indicados, es necesario comunicarle al peticionario antes del vencimiento del término, 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.
2. Todas las respuestas deben ser formales y realizadas a través del aplicativo Orfeo.
3. Es importante que todas las dependencias académicas y administrativas mantengan actualizados sus minisitios y los documentos del Sistema de Gestión Integral correspondientes a sus procesos y procedimientos, implementando preguntas

frecuentes, notas recordatorias sobre la gestión de la dependencia, entre otros, con el fin de brindar información relevante para los usuarios en relación con los trámites y servicios a su cargo, asimismo, se recomienda continuar utilizando los medios de comunicación institucional para informarle a la comunidad universitaria los cambios o actualizaciones para evitar confusiones y reprocesos.

4. Es indispensable que las dependencias remitan copia de la respuesta enviada a los usuarios a la dirección de correo quejasyreclamos@pedagogica.edu.co con el fin de verificar la fecha de envío y que la dirección de correo del usuario sea correcta. 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.
5. Es fundamental que la Subdirección de Admisiones y Registro, el Centro de Lenguas, la Subdirección de Bienestar universitario y la Subdirección de Personal, quienes recibieron el mayor número de comunicaciones; identifiquen los asuntos que motivaron a los usuarios a interponer PQRSFD y que pueden ser objeto de consultas posteriores; con el fin de difundir oportunamente la información de su competencia e indicar los medios por los cuales se pueden realizar los trámites propios del proceso, y de esta forma disminuir las inquietudes y solicitudes que se tramitan a través del sistema de PQRSFD, pero que hacen parte de los trámites y servicios propios de las dependencias.

Cordialmente,



Gina Paola Zambrano Ramírez
Secretaria General

Elaboró: Cindy Gineth Ortiz
Revisó: Diana Maritza Cortés

11 de Julio de 2023

Sistema

de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

felicitaciones
y denuncias

