

SECRETARÍA  
GENERAL



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL

*Educadora de Educadoras*



INFORME TERCER TRIMESTRE

# Sistema

de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias  
**felicitaciones**  
y denuncias





El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, **felicitaciones** y denuncias, está 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 tercer informe para la vigencia 2023, comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre de 2023. En cada uno de los ítems se incluye una infografía que facilita la interpretación de la información.



CONCEPTOS QUE GUIAN EL  
SISTEMA

# PORSUPD



## 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 .....	12
4. Motivos para interponer PQRSFD .....	13
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 .....	22



## 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.

Se continúa con la emisión de respuestas a las comunicaciones a través del correo electrónico y excepcionalmente a través de comunicaciones escritas e impresas en papel, apoyando así la política de “Cero Papel” determinada por la Universidad Pedagógica Nacional desde vigencias anteriores.

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

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



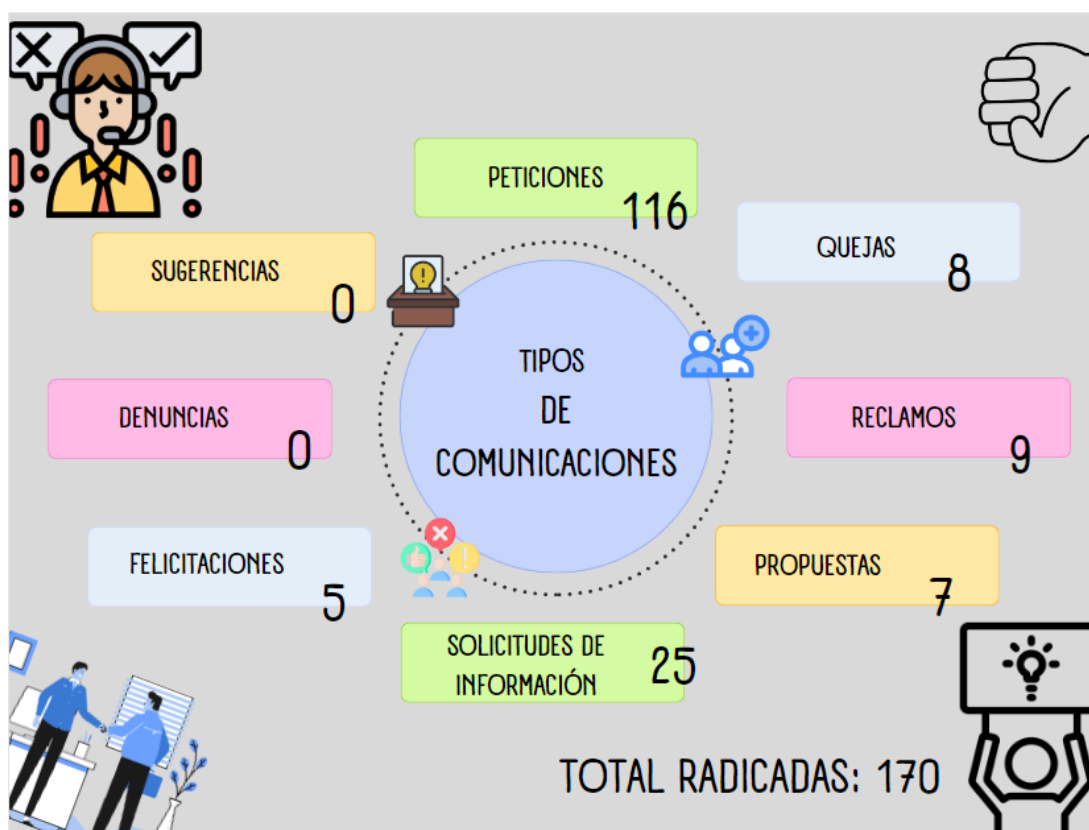


## 1. Comunicaciones recibidas

Son aquellas manifestaciones verbales<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 durante el III trimestre de 2023 mediante el sistema PQRSFD:

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 o el número fijo 601 594 18 94 Ext: 113 - 116.

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

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Item	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre	Porcentaje
Peticiones	37	50	29	116	68,24%
Información	7	6	12	25	14,71%
Reclamos	2	2	5	9	5,29%
Quejas	2	2	4	8	4,71%
Propuesta	5	2	0	7	4,12%
Felicitaciones	0	5	0	5	2,94%
Sugerencias	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	0	0	0	0	0,00%
<b>Total Mes</b>	<b>53</b>	<b>67</b>	<b>50</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 2. Medio de recepción de las comunicaciones

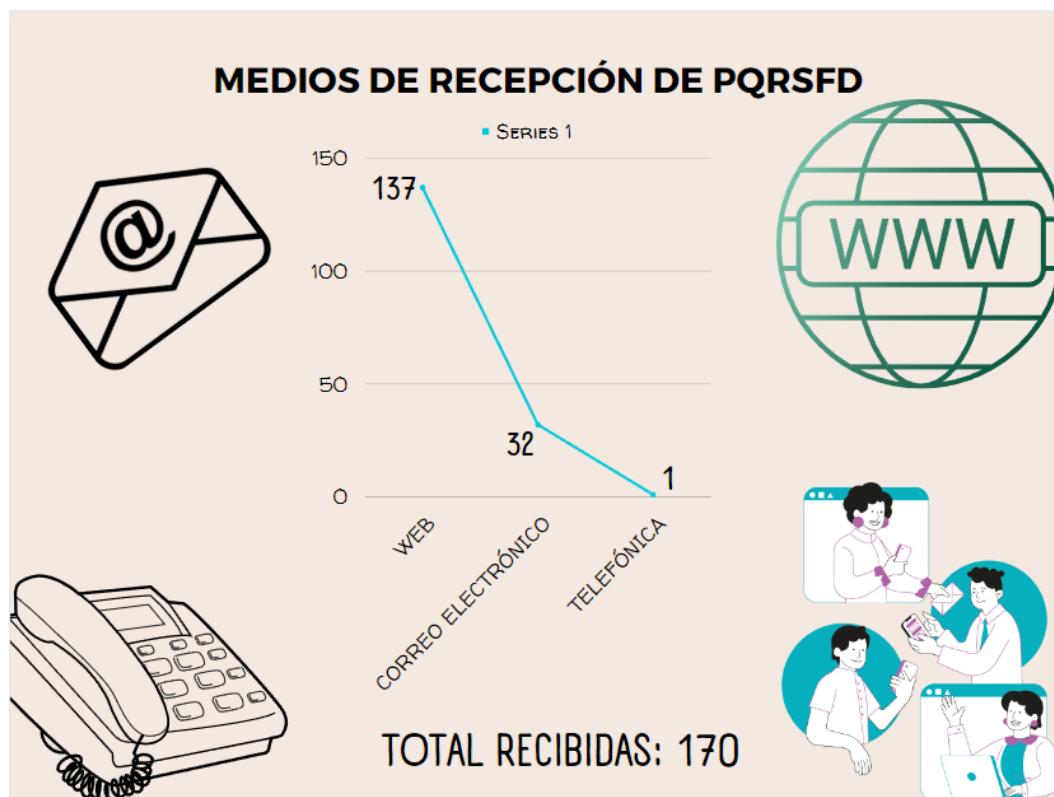
La Universidad Pedagógica Nacional en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 ha implementado diferentes medios de recepción de las comunicaciones para atender a los usuarios, tales como:

- ❖ Página web: <http://www.upn.edu.co> enlace <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co>
- ❖ Correo electrónico: [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co)
- ❖ Atención telefónica: 601 594 18 94 Ext: 113 y 116 y línea gratuita 01 8000 913 412.
- ❖ Atención personal: oficina de Secretaría General temporalmente ubicada en las instalaciones Calle 79 en el piso 1.
- ❖ Buzones: ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad y 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.



Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 2 Medios de recepción de PQRSFD

Medio utilizado	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre	Porcentaje
Formulario Web	39	58	40	137	80,59%
Correo electrónico	14	8	10	32	18,82%
Teléfono	0	1	0	1	0,59%
Escrito	0	0	0	0	0,00%
Personal	0	0	0	0	0,00%
Buzón	0	0	0	0	0,00%
<b>Total Mes</b>	<b>53</b>	<b>67</b>	<b>50</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

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 80,59% de las comunicaciones, mientras que por medio del correo electrónico se recibió el 18,82% de las solicitudes allegadas a la universidad durante el tercer trimestre de 2023. De igual forma, se concluye que los medios menos utilizados por los usuarios son el buzón, el escrito y el personal, en los cuales no se recibió ninguna solicitud durante el trimestre en mención.



### 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 tercer trimestre de 2023, en la cual se puede observar que los estudiantes fueron quienes radicaron la mayoría de comunicaciones con 74 que representan el 77,08%, seguido de los usuarios particulares con 54 solicitudes que representan el 56,25%.

En esta oportunidad, los docentes fueron quienes menos interpusieron peticiones a través del sistema, con 1 comunicación que corresponde al 0.59% frente al total de las peticiones recibidas.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Tabla No. 3 Remitentes de PQRSFD

Usuario / Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre	Porcentaje
Estudiantes	24	33	17	74	43,53%
Particulares	15	19	20	54	31,76%
Anónimos	5	5	9	19	11,18%
Funcionarios	4	6	2	12	7,06%
Egresados	5	4	1	10	5,88%
Docentes	0	0	1	1	0,59%
<b>Total Mes</b>	<b>29</b>	<b>67</b>	<b>33</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

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 tercer 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Solicitud de aplazamiento o cancelación de curso o materia	7	19	7	33
Solicitud de información general sobre la oferta académica y/o proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases	5	5	7	17
Solicitud de Información específica sobre procesos, servicios o trámites internos	2	2	6	10
Solicitudes de ajuste o corrección de información personal, académica, cambios de horario, valor del recibo, aplicación de descuentos, cambio de materias, nivel, entre otros	7	1	2	10
Solicitud expedición certificado académico, sábana de notas, diploma, carta de aspirante o plan de estudios	2	5	2	9
Verificación o validación académica	0	5	4	9
Solicitudes de información o trámites sobre beneficios, becas y/o descuentos para estudiantes	3	3	0	6
Solicitud de devolución de dinero	2	3	0	5
Solicitud de información sobre el estado de matrícula de un estudiante en el sistema.	0	1	1	2
Queja o inconformidad por situaciones presentadas en clase, demora en atención de solicitudes, prestación de un servicio, entre otros	1	0	0	1
Solicitud de inscripción y/o matrícula	1	0	0	1
Solicitudes de espacios o reporte de inconsistencias con la asignación de estos.	0	0	1	1
Reporte o quejas por conductas inadecuadas de estudiante	0	0	1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>31</b>	<b>105</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

ADMINISTRATIVO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Solicitud de trámites o procesos administrativos	6	4	3	13
Reporte o queja por demoras, errores o inconformidad en servicios y/o trámites administrativos	2	2	5	9
Queja contra docente o funcionario	1	3	5	9
Sugerencias, propuestas, convenios o invitaciones	5	3	0	8
Solicitud de información sobre trámites o procesos administrativos	2	2	3	7
Felicitaciones a un equipo o funcionario administrativo	0	5	0	5
Solicitud expedición certificación laboral, financiera, pensional o cetil	3	1	0	4
Solicitudes incompletas o incomprensibles no aclaradas	2	1	0	3
Solicitud o reclamo por arreglos o adecuaciones de infraestructura o eléctricos	0	1	1	2
Oferta laboral para egresados	1	1	0	2
Solicitudes irrespetuosas, oscuras, desobligantes o reiterativas	1	0	0	1
Solicitud de información sobre violencia de género, sexual o amenazas personales	0	0	1	1
Entrega hoja de vida para vacantes	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>65</b>

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	Información	Propuesta	Total	%
Subdirección de Admisiones y Registro	30	0	0	0	0	12	4	46	27,06%
Centro de Lenguas	40	1	1	0	0	4	0	46	27,06%
Subdirección de Bienestar Universitario	5	1	2	0	1	0	1	10	5,88%
Subdirección de Personal	4	0	1	0	1	1	1	8	4,71%
Subdirección de Servicios Generales	4	0	2	0	0	0	0	6	3,53%
Subdirección de Gestión en Sistemas de la Información	4	0	0	0	0	0	0	4	2,35%
Centro de Egresados	4	0	0	0	0	0	0	4	2,35%
Facultad de Educación Física	0	1	0	0	2	1	0	4	2,35%
Subdirección Financiera	3	0	0	0	0	0	0	3	1,76%
Instituto Pedagógico Nacional	1	1	0	0	0	1	0	3	1,76%
Subdirección de Asesorías y Extensión	1	0	0	0	0	2	0	3	1,76%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	1	0	0	0	0	0	3	1,76%
Vicerrectoría Académica	3	0	0	0	0	0	0	3	1,76%
Secretaría General	1	0	0	0	0	1	0	2	1,18%
Oficina Jurídica	2	0	0	0	0	0	0	2	1,18%
Licenciatura en Español e Inglés	1	0	1	0	0	0	0	2	1,18%
Facultad de Ciencia y Tecnología	2	0	0	0	0	0	0	2	1,18%
Facultad de Educación	1	1	0	0	0	0	0	2	1,18%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	0	0	0	0	0	2	1,18%
Subdirección de Gestión de Proyectos	1	0	0	0	0	0	0	1	0,59%
Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	1	0	0	0	0	0	0	1	0,59%
Grupo Interno de Comunicaciones Corporativas	0	0	0	0	1	0	0	1	0,59%
Licenciatura en Educación Especial	1	0	0	0	0	0	0	1	0,59%
Licenciatura en Educación Física	1	0	0	0	0	0	0	1	0,59%
Licenciatura en Música	1	0	0	0	0	0	0	1	0,59%
Oficina de Desarrollo y Planeación	0	0	0	0	0	1	0	1	0,59%
Programa en Pedagogía	0	0	0	0	0	1	0	1	0,59%
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	1	0	0	0	0	0	0	1	0,59%
Departamento de Física	0	1	0	0	0	0	0	1	0,59%
Facultad de Bellas Artes	0	0	0	0	0	1	0	1	0,59%
Grupo de Contratación	1	0	0	0	0	0	0	1	0,59%
Grupo Interno de Trabajo Editorial	0	0	1	0	0	0	0	1	0,59%
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	1	1	0,59%
Licenciatura en Química	0	0	1	0	0	0	0	1	0,59%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



En la tabla 6 se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro al igual que el Centro de Lenguas fueron las dependencias que atendieron el mayor número de solicitudes, recibiendo cada una 46 que representan el 27.06% del total de 170 comunicaciones recibidas, concernientes a solicitudes de información general sobre la oferta académica y cursos, certificados de estudio, aplazamientos entre otros.

La subdirección de Bienestar Universitario fue la tercera dependencia con mayor número de comunicaciones, atendiendo 10 solicitudes que representan el 5,88%, relacionadas con temas de convivencia y solicitudes de información sobre beneficios para estudiantes.

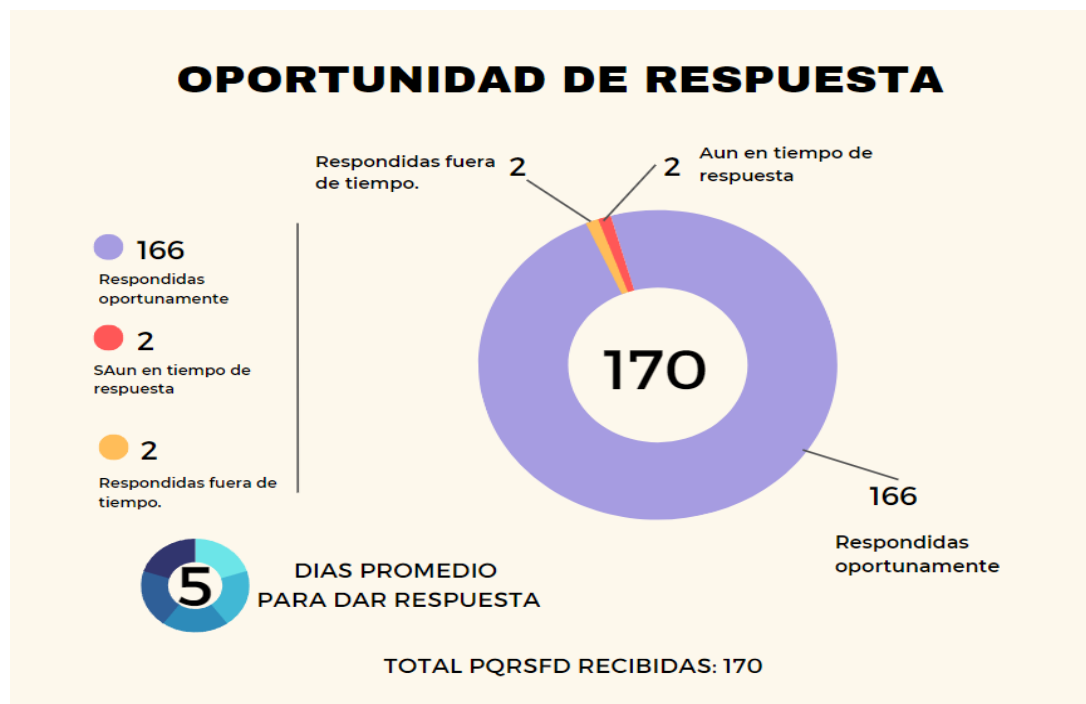
El cuarto lugar, lo ocupó la Subdirección de Personal - SPE con un total de 8 solicitudes que representan el 4,71% del total de solicitudes radicadas a través del Sistema PQRSFD. Los temas que atendió se relacionan con solicitudes de certificaciones laborales, pensionales o cecil, entre otros.

## 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 6 de octubre 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	170
Total de PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido	166
Total de PQRSFD no respondidas y aún en tiempo de respuesta	2
Total de PQRSFD respondidas fuera de tiempo	2
Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD	5
PQRSFD INTERPUESTA POR FALTA DE RESPUESTA A UNA ANTERIOR	3

En el transcurso del tercer trimestre se presentó demora en la emisión de respuesta a dos (2) PQRSFD así: la Licenciatura de Música tardó 21 días para dar respuesta a una solicitud y la Subdirección de Personal tardó 16 días para dar respuesta a una solicitud.

## 7. Solicitudes por falta de atención

En el tercer 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:

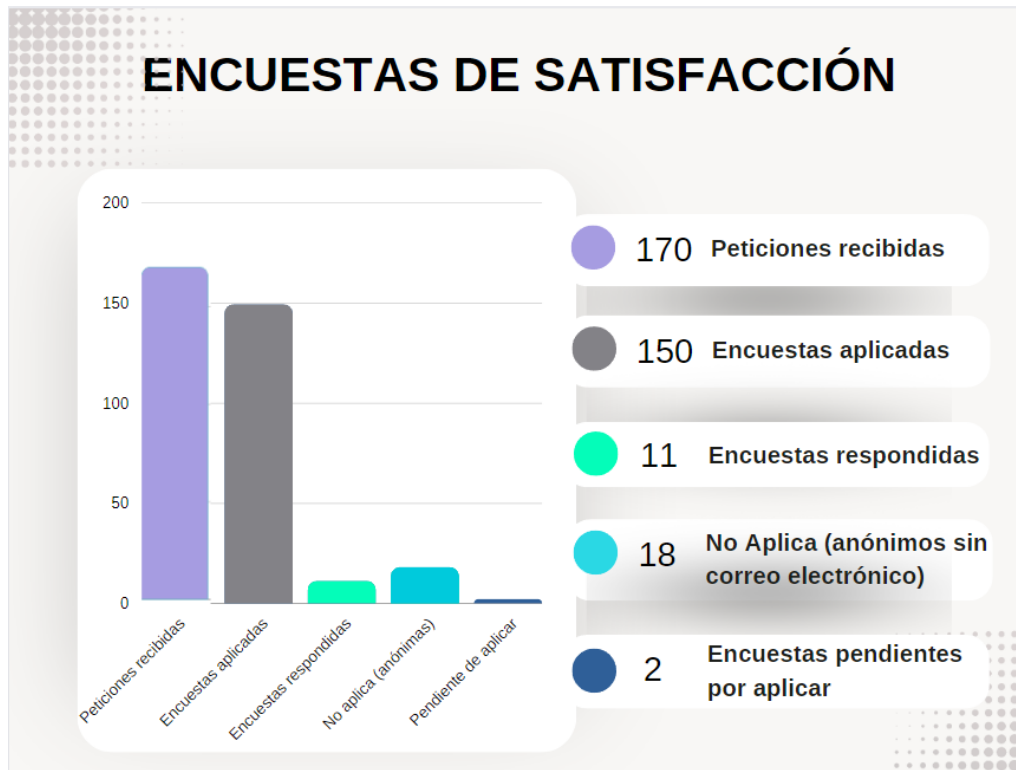
- Subdirección de Gestión de Sistemas de Información: una (1) solicitud por no atender un mensaje de correo enviado a Mesa de Ayuda en el que se solicitaba el desbloqueo de la dirección de correo electrónico institucional.
- Subdirección de Asesorías y Extensión: una (1) petición por no atender mediante correo electrónico una solicitud de información sobre la creación de proyectos de extensión.
- Subdirección de Admisiones y Registro: una (1) solicitud por no dar respuesta mediante correo electrónico al envío de unos certificados pendientes.

## 8. Encuesta de satisfacción

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2023, se tramitaron 170 solicitudes, se remitieron 150 encuestas a los usuarios que ya recibieron respuesta a su comunicación; de las cuales, a la fecha se han obtenido 11 retroalimentaciones. Una vez se dé respuesta a las 2 peticiones pendientes se aplicarán las encuestas respectivas.

Es importante mencionar que 18 peticionarios de los 19 que radicaron sus solicitudes como anónimo no dejaron correo electrónico, por lo tanto, no fue posible aplicar en estos casos la encuesta de satisfacción.

Gráfica No. 8 Encuestas aplicadas vs. encuestas respondidas



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 8 Respuestas de la encuesta de satisfacción aplicada

PREGUNTA REALIZADA	OPCIÓN DE RESPUESTA	NÚMERO DE RESPUESTAS
¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?	Si	4
	No	6
	Lo he escuchado	1
¿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	8
	No	3
	Los he escuchado	0
¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?	Si	5
	No	6
Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue:	Excelente	3
	Bueno	5
	Aceptable	0
	Malo	3
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	3
	2	2
	3	1
	4	2
	5	3
Total de personas que respondieron la encuesta		11

Fuente: Tabla de resultados encuestas III trimestre Secretaria General

Los resultados de las encuestas arrojan que 6 de las 11 personas que respondieron no conocen la normatividad a través de la cual se reglamentó el sistema PQRSFD. Sin embargo, la mayoría conoce los términos legales para responder las solicitudes.

Se revisaron las PQRSFD correspondientes a los 6 usuarios que respondieron negativamente a la pregunta ¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD? y se identificó que las respuestas emitidas cumplen con lo siguiente:

- En general se atendieron entre 0 y 8 días hábiles
- Una solicitud fue atendida y resuelta el mismo día de su recepción
- A un usuario le informaron los documentos faltantes y la dirección de correo electrónico para allegarlos, y así continuar con la atención de la PQRSFD.
- A cuatro usuarios les respondieron los motivos legales, tiempos o requisitos incumplidos que impidieron atender positivamente sus solicitudes

En el seguimiento realizado se evidenció que a todos los petitionarios que diligenciaron la encuesta se les dio respuesta a sus PQRSFD en los tiempos legalmente establecidos, directamente a las direcciones de correo electrónico registradas, sin embargo, algunos evidenciaron una percepción negativa sobre los tiempos de atención.

## 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 III trimestre de 2023, se recibieron y tramitaron 170 solicitudes, entre las cuales la mayoría correspondió a peticiones con un total de 116.

Se evidencia que muchas solicitudes recibidas a través del sistema corresponden a trámites internos que las dependencias tienen establecidos en sus minisitios web, si los usuarios realizaran el trámite correspondiente seguramente sería atendido en menor tiempo. Lo anterior, teniendo en cuenta que el contacto sería directo con la dependencia competente y en la mayoría de casos el tiempo del trámite es menor que el de la respuesta a las PQRSFD.

Aunque los estudiantes de la UPN radicaron el mayor número de solicitudes relacionadas con trámites de aplazamientos, cancelación de matrícula y certificados académicos, también se recibió un importante número de solicitudes de usuarios particulares en relación con procesos de inscripción, información de oferta académica, entre otros.

Se recibieron 19 comunicaciones anónimas, los asuntos de la gran mayoría están relacionados con solicitudes de información general, tarifas, programas ofertados, etc.; debido a que estos usuarios no relacionan datos de contacto, no es posible suministrar la información requerida, tal como ha sucedido en los últimos trimestres.



Uno de los canales menos utilizados es el buzón, mediante el cual se han recibido solo dos peticiones en el transcurso del año, por lo que se analizará la posibilidad de convertir los buzones físicos en buzones digitales, los cuales funcionarían escaneando un código QR que le permita al usuario acceder al formulario a radicar su petición, con ello la solicitud llegaría inmediatamente al sistema de PQRSFD.

Se evidenció que el Centro de Lenguas tuvo una reducción del 22% con respecto a la vigencia 2022, muestra de ello es que durante el III trimestre de 2023 se respondieron 46 solicitudes mientras que en el tercer periodo de 2022 se atendieron 59 solicitudes; lo que se percibe como una mejora en la comunicación que la dependencia ha establecido con los usuarios.

En general ha disminuido el número de comunicaciones allegadas a través del Sistema PQRSFD, muestra de ello es que durante el III trimestre de la vigencia 2023 se tramitaron 170 comunicaciones, mientras que en el mismo periodo del año 2022 se registraron 223 comunicaciones, lo que corresponde a una disminución del 23%. Esto puede ser producto de la optimización y buen manejo que se ha dado a los minisitios web de las diferentes dependencias.

Se obtuvieron 11 retroalimentaciones de las 150 encuestas aplicadas y se evidenció que la mayoría correspondieron a usuarios a quienes se les dio respuesta en los términos y tiempos legalmente establecidos, sin embargo, la respuesta no fue positiva para ellos, por lo cual en sus respuestas indicaron que no les respondieron dentro de los términos, que no han recibido respuesta o que la dependencia no dio respuesta de fondo; pero al hacer el seguimiento de cada uno de los casos se desvirtúan estas afirmaciones.

### 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 III trimestre de 2023 se recibieron 137 comunicaciones a través de la página web que representan el 80,59% del total del trimestre.
2. El tiempo de respuesta disminuyó en el tercer trimestre de 2023 con un promedio de 5 días hábiles, frente al trimestre inmediatamente anterior en el que estaba en 7 días.
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 registrada por el usuario.
4. Aun se presentan casos en los que las dependencias desconocen qué hacer cuando la respuesta es compartida con otras dependencias o cuando las peticiones no pueden ser atendidas en los tiempos establecidos; por lo cual se ha venido difundiendo esta información a través de las socializaciones del Sistema PQRSFD y las recomendaciones del presente informe.



5. La atención presencial en las oficinas sigue siendo la mejor alternativa para que los usuarios se acerquen o se comuniquen telefónicamente con las dependencias y de esa manera logren resolver las inquietudes y solicitar las orientaciones correspondientes, muestra de ello es la disminución del 23% de PQRSFD recibidas en el tercer trimestre de 2023 con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior en donde se recibieron 223 PQRSFD. 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**

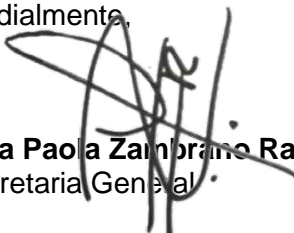
Por parte de la Secretaría General y con el fin de continuar con la óptima atención de las comunicaciones que se reciben a través del sistema PQRSFD, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Se invita a los funcionarios a ingresar, revisar y dar lectura a la documentación y material de apoyo que se encuentra en el minisitio web de la Secretaria General <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/procedimiento-pqrsfd/> y que frecuentemente se difunde a través de notas comunicantes, lo que evitará reprocesos y vencimiento de los términos en la atención de las PQRSFD.
2. Mantener una comunicación efectiva y directa entre dependencias cuando se requiera elaborar respuesta conjunta a una petición, teniendo en cuenta que ésta la suscribirá la dependencia que mayor número de ítems deba atender y la otra dependencia enviará el insumo para completar los puntos que sean de su competencia.
3. Informar al usuario antes del vencimiento, en caso de que una dependencia no pueda responder en los tiempos establecidos, indicándole la razón de la demora y el tiempo en que dará respuesta a la solicitud, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente indicado.
4. Recordar que todas las respuestas deben ser formales y realizadas a través del aplicativo Orfeo. Es indispensable que las dependencias remitan copia de la respuesta enviada a los usuarios a la dirección de correo [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) con el fin de verificar la fecha de envío y que la dirección de correo del usuario sea correcta.
5. Es importante que todas las dependencias académicas y administrativas revisen la pertinencia de la información y documentación que se encuentra cargada en los minisitios web, 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 y actualizaciones para evitar confusiones y reprocesos.



6. Disponer de canales de atención para que los usuarios se puedan comunicar con cada dependencia, revisar que dichos canales cumplan con su función y que las respuestas se brinden de manera oportuna y clara.
  
7. Es fundamental que las dependencias que mayor número de peticiones siguen recibiendo, identifiquen los asuntos que motivaron a los usuarios a interponer PQRSFD y que pueden ser objeto de consultas posteriores; con el fin de reforzar la difusión de la información de su competencia y los medios por los cuales se pueden realizar los trámites propios del proceso, para así continuar disminuyendo 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 octubre de 2023



# *Sistema*

*de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias*

## **Felicitaciones**

*y denuncias*

