



**RECTORÍA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PQRSFD, PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS DE
LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

Tercer y Cuarto Trimestre de 2022

INTRODUCCION

En ejercicio del rol de evaluación y seguimiento que le compete a la Oficina de Control Interno y de conformidad con el segundo inciso del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, que señala: “(...), la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda la entidad deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)”.

En la Universidad Pedagógica Nacional para la operatividad del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, se establecieron los lineamientos, plazos y procedimientos internos, con el fin de lograr una comunicación fluida y eficaz entre la Universidad y sus usuarios; lo que ha permitido garantizar el ejercicio efectivo y eficaz del derecho fundamental de petición, brindándoles respuesta a las peticiones en tiempo y oportunidad, con el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en aras de contribuir con el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la UPN.

La Secretaria General de la Universidad Pedagógica Nacional, es la encargada de realizar seguimiento y control a las PQRSFD, actividad que desarrolla mediante una base de datos que, permite evidenciar la trazabilidad de cada caso, presenta los resultados de los indicadores e informes trimestrales, los cuales son publicados en la página web de la Universidad, en su link: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/vigencia-2022/>



NORMATIVIDAD

La siguiente es la normatividad vigente del sistema de peticiones Quejas, Reclamos, sugerencias, Felicitaciones y Denuncias de la Universidad Pedagógica Nacional:

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991 – Artículo 23 y 74. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- ✓ Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos en sus artículos 7 y 8.
- ✓ Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y lo contencioso administrativo.
- ✓ Ley 1474 de 2011, artículo 76 “**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”. Inciso 2 “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios” y el Artículo 73 en cuanto al plan de anticorrupción y de atención al ciudadano.
- ✓ Decreto 2641 de 2012, en la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se modifica el Código Contencioso Administrativo.



- ✓ Decreto 1166 del 19 de julio 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✓ Resolución N° 1515 del 09 de noviembre de 2017 (UPN) Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.
- ✓ Resolución N° 1022 del 12 de octubre de 2022 (UPN), Por la cual de adicionan los numerales 2.7 y 2.8 al artículo 2° de la Resolución 1515 de 09 de noviembre de 2017.

1. GENERALIDADES DEL SISTEMA PQRSFD TERCER Y CUARTO TRIMESTRE 2022

1.1 Fecha y lugar de la realización: La Secretaria General presentó y publicó en la página Web de la Universidad Pedagógica Nacional, los informes trimestrales así:

- ✓ **Tercer trimestre:** Correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre, publicado el 25 de Octubre de 2022 en el link: http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/wp-content/uploads/2022/10/Informe-III-trimestre-2022_PQRSFD.pdf
- ✓ **Cuarto Trimestre:** Correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre, publicado el 21 de Febrero de 2023 en el link: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/wp-content/uploads/2023/02/Informe-cuarto-trimestre-final.pdf>

1.2 Alcance del Sistema de PQRSFD: Se dirige al fortalecimiento de los mecanismos para brindar respuestas oportunas, solución e implementación de oportunidades de mejora con fundamento en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, recibidas en la Universidad; en procura de la efectividad del Control de la gestión Pública en cumplimiento de la misión institucional.

1.3 Responsable del Sistema PQRSFD: La Secretaría General es la dependencia que tiene asignada la función de evaluar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias e informar al peticionario



el trámite y traslado de la misma al funcionario o dependencia competente, así como efectuar seguimiento y control a las mismas, en cumplimiento de la Resolución 1515 del 09 de Noviembre de 2017 expedida por la UPN *“por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones y Denuncias”*; actividad que en efecto se ve reflejada en la elaboración, presentación y publicación en la web de los informes trimestrales que relacionan a la gestión adelantada y los resultados obtenidos de la misma, en términos de atención a las solicitudes formuladas.

2. METODOLOGIA Y RESULTADOS DEL INFORME

Para efectuar el seguimiento a la información presentada por la Secretaría General, sobre el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, se realizaron las siguientes actividades:

Revisión del procedimiento PRO003GGU – PQRSFD La Secretaría General como responsable del proceso cuenta actualmente con el procedimiento interno PRO003GGU, en su versión 4 del 02 de Diciembre de 2020 y el mismo de consulta en el sistema ISOLUCION link: <https://upedagogicanacional.isolucion.co/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvVXBIZGFnb2dpY2FuYWNpb25hbC81LzViODM0M2Q3YTk4YjQyNDc4MmVhYWQzNGNIM2RjYmI4LzViODM0M2Q3YTk4YjQyNDc4MmVhYWQzNGNIM2RjYmI4LmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTe2NzU=>

2.1 Revisión de los medios a través de los cuales se presentan las PQRSFD

- **Web:** En la Página de la Universidad se encuentran ubicados varios links para que un usuario pueda interponer una PQRSFD, los cuales se indican a continuación:
 - a. Parte Inferior de la Página de la Universidad en dos espacios.
 - b. Íconos de acceso rápido ubicados en la parte derecha de la página principal de la UPN.
 - c. Link de acceso en cada una de las dependencias que conforman la UPN en la parte de presentación.



Universidad Pedagógica Nacional

INSTALACIÓN PRINCIPAL CALLE 72

Dirección: Calle 72 No. 11-86, Bogotá, Colombia.

Código Postal: 110221

Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Conmutador: (57) 601 594 1894 // 601 347 1190

Nit: 899.999.124-4

Correo electrónico Sub. de Admisiones y

Registro: sub_admisiones@pedagogica.edu.co

Correo electrónico Notificaciones Judiciales: aju@pedagogica.edu.co

Directorio digital institucional

Sistema PQRSFD

Política de privacidad y tratamiento de datos
personales

Política de derechos de autor y/o autorización de uso

sobre los contenidos

Términos y condiciones

Sede Electrónica

Sistema PQRSFD

Mapa del Sitio

Sistema de Gestión
Integral (SGI)



Vigilada Ministerio de Educación Nacional



SC-CER279814

[Transparencia y acceso a la información pública](#)

[Atención y servicios a la ciudadanía](#)

[Participa](#)

[Normatividad](#)

[Investigación](#) [Egresados](#) [IPN](#) [CINNET](#) [Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias](#) [Contáctenos](#)



Los enlaces mencionados anteriormente se encuentran en correcto funcionamiento y redireccionan al link <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co/>, en donde se encuentra el formulario de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS, formato que el usuario debe diligenciar, de acuerdo con los campos y necesidades mínimas de información establecidas en la normatividad (Anexo 1) en particular las establecidas en la Resolución 1519 de 2020 Mintic.

- **Buzones**

Se continúa manejando la recepción de PQRSFD por medio de 13 buzones distribuidos en las diferentes sedes de la Universidad; sin embargo, la recepción por medio de los mismos es baja siendo la más utilizada la página web.

- 1 Valmaría
- 1 Instituto Pedagógico Nacional
- 1 en Parque Nacional
- 1 instalaciones de Posgrados / Admisiones
- 1 Centro de Lenguas
- 1 instalaciones Administrativas calle 79
- 1 instalaciones El Nogal
- 1 Escuela Maternal
- 5 instalaciones calle 72 (Restaurante, Área de Salud, Biblioteca, Auditorio Multipropósito y Ventanilla de correspondencia)



- **Radicado personal ante la Secretaría General**

De manera temporal, mientras se realizan mejoras al edificio P - Calle 72, las PQRSFD de esta naturaleza se reciben de forma presencial en las instalaciones de la Secretaría General ubicada en la sede calle 79 primer piso, en donde se dan las orientaciones respectivas para presentarlas a través de la Página web; sin embargo y si así el ciudadano lo requiere, el funcionario encargado registra la petición de forma inmediata.

- **Radicado telefónico**

Para este medio se encuentran disponibles las siguientes líneas telefónicas, publicadas en la Página Web de la Universidad:

- ✓ Línea Gratuita: 018000913412
- ✓ Línea Fija: 601 5941894 ext.: 113 - 116

- **Correspondencia externa**

Este mecanismo es utilizado por los usuarios de la Universidad para presentar de manera escrita algún tipo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, los cuales son radicados en la ventanilla de correspondencia, a través del aplicativo Orfeo y asignados a la Secretaría General para el respectivo trámite.

2.2 Revisión de la Información

Teniendo en cuenta la información reportada por la Secretaría General en los informes correspondientes al III y IV trimestre de 2022 se observa que los medios más utilizados son el formulario web y el correo electrónico, seguido del teléfono.



Tabla 1. Medios utilizados para interponer PQRSFD

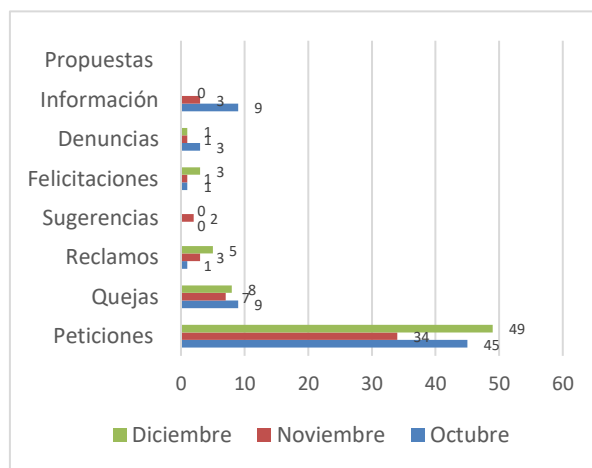
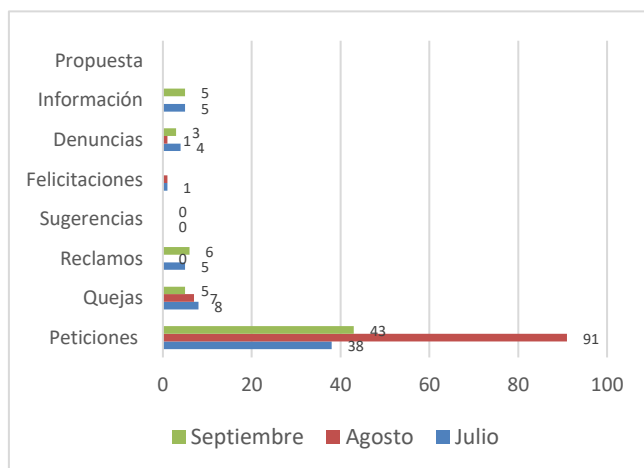
Medio utilizado	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre	Porcentaje	Solicitudes atendidas oportunamente	Solicitudes atendidas fuera de términos	Pendiente de solución
Formulario Web	46	74	40	160	71.75%	160	0	0
Correo electrónico	14	20	20	54	24.22%	53	1	0
Teléfono	1	0	1	2	0,90%	2	0	0
Escrito	0	0	0	0	0%	0	0	0
Personal	0	2	0	2	0.90%	2	0	0
Buzón	0	4	1	5	2.24%	5	0	0
Total, Mes	61	100	62	223	100%	222	1	0

Fuente: Informe PQRSFD

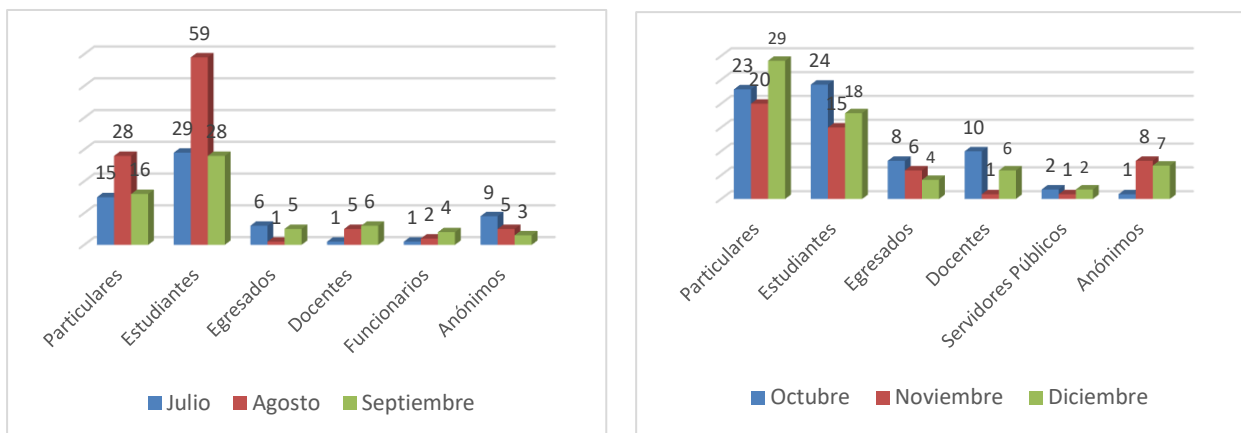
Medio utilizado	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total, trimestre	Porcentaje	Solicitudes atendidas oportunamente	Solicitudes atendidas fuera de términos	Pendiente de solución
Web	52	36	46	134	72,43	134	0	0
Correo electrónico	14	12	20	46	24,86	45	1	0
Teléfono	0	0	0	0	0,00	0	0	0
Escrito	2	0	0	2	1,08	2	0	0
Personal	0	0	0	0	0,00	0	0	0
Buzón	0	3	0	3	1,62	3	0	0
Total, Mes	68	51	66	185	100,00	184	1	0

Fuente: Informe PQRSFD

Gráfica 1. PQRSFD por tipo de PQRSFD, tercer y cuarto trimestre de 2022



Gráfica 2. PQRSFD por tipo de usuario, III y IV trimestre de 2022



De los gráficos 1 y 2 se observa que las Peticiones son la causa por la cual los ciudadanos requieren en mayor cantidad el sistema PQRSFD; así mismo, se pudo evidenciar que para el III trimestre las peticiones por parte de los estudiantes son las de mayor cantidad, y para el IV trimestre los particulares, seguido de los estudiantes.

2.3 Dependencias implicadas

Las PQRSFD, son recibidas por alguno de los medios antes mencionados, siendo consolidadas y analizadas por la Secretaría General, instancia que, luego de ingresarlas a la base de datos las remite a las dependencias competentes con el fin de gestionar y dar respuesta oportuna al peticionario.

Según la estadística consolidada por cada tipo de PQRSFD, la Subdirección de Admisiones y Registro fue quien recibió la mayor cantidad de peticiones, seguido por el Centro de Lenguas y la Subdirección Bienestar Universitario.

2.4 Motivos para interponer PQRSFD

De acuerdo al análisis efectuado, los motivos de consulta a través del sistema PQRSFD más frecuentes se relacionan con:

- Expedición de certificados Académicos
- Aplazamiento de los cursos dictados por el Centro de Lenguas

(Anexos 2 y 3)



2.5 PQRSFD trasladadas a otra entidad

Según la información suministrada durante el período revisado, se evidencia que solo fue remitida una (1) solicitud a otra entidad, gestión realizada de forma inmediata a la Alcaldía de Funza, siguiendo las disposiciones contempladas en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Una vez revisadas las evidencias entregadas por la Secretaría General, así como la revisión de la página web se resalta la labor que esta dependencia ha realizado en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ La Secretaría General aplicó el procedimiento establecido y efectuó adecuadamente el diligenciamiento del formulario y el seguimiento a las PQRSFD interpuestas durante el III y IV trimestre de 2022.
- ✓ La página web de la UPN ha dispuesto varios enlaces por medio de los cuales redirecciona a la ciudadanía al formulario para la radicación de la PQRSFD, siendo este el medio más utilizado por la comunidad por ser práctico y de fácil acceso.
- ✓ La mayor parte de las solicitudes recibidas fueron peticiones presentadas por estudiantes y personas particulares en relación con servicios de Admisiones y Registro y Centro de Lenguas, solo una remitida a una entidad externa por no ser competencia de la UPN.
- ✓ La Secretaría General en cumplimiento de lo establecido en el artículo 5, literal g de la Resolución Interna 1515 de 2017, *“Solicitar a la jefatura de la dependencia competente implementar acciones correctivas necesarias según sea el caso”*, ha realizado las acciones respectivas con las dependencias cuyo número de requerimientos es elevado, así como reiterativo; sin embargo, pese a que estas dependencias han atendido la comunicación enviada por la SGR no se evidencia la efectividad de las acciones dado que al revisar los informes se observa que estos requerimientos presentan un elevado y constante grado de consulta.



Observación

- Al consultar los links mencionados en el formulario destinado para la radicación de PQRSFD se encuentra que el link https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page presenta error y no redirecciona a la página mencionada.

Fecha: 27 de febrero de 2023, actualizado 22 de marzo de 2023.

Firma:

YANETH ROMERO COCA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: OCI-240/ Diana Sánchez – profesional supernumerario.

Anexo 1. Formulario PQRSFD

UPN Crear solicitud Crear solicitud anónima Consultar solicitud

Formulario de PQRSFD

Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea Crear PQRSFD

La Secretaría General informa que ha expedido la Circular No. 09 de 2022 con el asunto: "Atención virtual y presencial Sistema PQRSFD y trámites de la Secretaría General", mediante la cual da a conocer a la Comunidad Universitaria y a los usuarios del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitudes de Información y Propuestas -PQRSFD. Del mismo modo se recuerda a la comunidad universitaria que el Decreto legislativo 491 de 2022, fue modificado y derogado parcialmente, puede consultar la Circular No. 19, [Circular-No-19-Acance-circular-09-atencion-PQRSFD.pdf](#) (pedagogica.edu.co) La Secretaría General lo invita a formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitudes de información, Propuestas o en caso de requerir ayuda, solicitarla a través de los siguientes medios:

Línea gratuita: 01 8000 913 412

Atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 – 116

Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co

Atención personal: Secretaría General. Horario de atención: 8:00 a.m. – 5:00 p.m, lunes a viernes.

Conozca aquí los costos de reproducción por servicios académicos y fotocopias <http://financiera.pedagogica.edu.co/derechos-pecuniarios>

En cumplimiento del parágrafo del artículo 4, de la Ley 1712 de 2014: "Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada", el cual podrá encontrar en el siguiente vínculo: https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page

Con el fin de garantizar un buen servicio, a continuación damos a conocer la definición de los conceptos que le facilitarán orientar adecuadamente su comunicación.

[Ver Definiciones](#)

Tipo de identificación

Cedula de Ciudadanía



Número de identificación

Primer Nombre *

Segundo Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

País

Correo Electrónico *

Dirección- Vereda- Corregimiento - Barrio u Otros

Teléfono

Teléfono Móvil

Medio por el cual desea recibir respuesta

Tipo de población

Tipo de Usuario

Tipo de Solicitud

Describe un asunto corto y claro *

Realice una descripción detallada del objeto de la petición *

Archivos Adjuntos

Sin archivos seleccionados

☐ Acepto las políticas de manejo de datos personales de UPN *

Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios

La Secretaría General informa, que en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y el Manual de política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales de la Universidad Pedagógica Nacional, disponible en el siguiente vínculo disponible en la página web de la UPN → [Manual de política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales de la Universidad Pedagógica Nacional](#), que la Universidad actuará como responsable del tratamiento de datos personales, necesarios para atender su solicitud, radicada a través del Sistema PQRSFD, y podrá recolectar, almacenar, usar, actualizar, transmitir, transferir, poner en circulación o suprimirlos, mediante el uso de las medidas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento*.



Anexo 2. Motivos de las PQRFS III trimestre 2022.

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTALES
Aplazamiento cursos Centro de Lenguas	6	33	3	42
Certificados Académicos UPN	5		8	13
Revisión valor matrícula	6	6		12
Verificación académica	2	2	3	7
Solicitud de información académica		7		7
Reintegro	2		3	5
Información proceso de admisión	2		2	4
Publicación artículo DIE / Revista indexada		2	1	3
Aplazamiento / cancelación registro		1	2	3
Solicitud cupo IPN		2	1	3
Información trámites SAD	1	2		3
Denuncia a estudiante por fraude/ hostigamiento / violencia			3	3
Información cursos Centro de Lenguas	1		1	2
Invitación ferias / eventos académicos	1	1		2
Remisión documentación inscripción	1	1		2
Información doble programa		2		2
Solicitud préstamo de tablets		2		2
Inscripción espacio académico	2			2
Solicitud proceso de homologación	1	1		2
Admisión extraordinaria		1	1	2
Queja contra estudiantes por daños en propiedad privada		2		2
Inconformidad incentivos educativos			2	2
Inscripción cursos CLE	1			1
Inconveniente proceso inscripción / pruebas		1		1
Reexpedición de recibo matrícula	1			1
Informar la cancelación de clase		1		1
Información descuento por certificado electoral		1		1
Actualizar datos personales	1			1
Estadísticas de estudiantes matriculados		1		1
Queja por exceso de ruido		1		1
Ajuste al registro espacios académicos		1		1
Reposición de clase		1		1
Información Comité Violencias basadas en género			1	1
Cambio asesor trabajo grado			1	1
Activación para servicios biblioteca	1			1
Recuperación calidad de estudiante	1			1
Admisión estudiantes con pregrado	1			1
Cambio documento identificación			1	1
Asignación de evaluadores			1	1
Descuento cursos CLE			1	1
Uso de la imagen corporativa			1	1
Inconformidad proceso de evaluación			1	1
Costo de matrícula			1	1
Retomar curso CLE			1	1
TOTALES	36	72	39	147

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General



Anexo 3. Motivos de las PQRFSD IV trimestre 2022.

Tema - Asuntos Académicos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Información proceso de admisión	7	3	9	19
Certificados académicos UPN	4	7	6	17
Aplazamiento cursos Centro de Lenguas	14		2	16
Inconveniente proceso inscripción / pruebas		2	10	12
Copia recibo de pago		3	5	8
Verificación académica	3	2	1	6
Admisión extraordinaria		3	1	4
Cupo IPN	2		1	3
Reintegro	2		1	3
Aplazamiento / cancelación registro	1		1	2
Admisión inclusiva			2	2
Imposición de tema en trabajos de grado		2		2
Reliquidación matrícula / fraccionamiento		1	1	2
Reconsideración/resultado sanción disciplinaria		1	1	2
Revisión valor matrícula		1	1	2
Acompañamiento a consejero estudiantil	1			1
Nueva admisión			1	1
Apoyo económico para prácticas	1			1
Ayuda problemática alcoholismo		1		1
Queja por mala atención en Restaurante		1		1
Ampliación inscripción Iofes		1		1
Cambio asesor trabajo grado		1		1
Carné egresado	1			1
Información doctorado Interinstitucional	1			1
Solicitud para profundización DMU			1	1
Incluir tesis en repositorio			1	1
Informe tesis dirigidas por un docente	1			1
Información recursos de regalías convenio	1			1
Información relacionada con investigaciones	1			1
Inscripción cursos CLE	1			1
Invitación ferias / eventos académicos	1			1
Solicitud prueba de suficiencia			1	1
Solicitud pasantía en trabajo multimedia			1	1
Reclamo por solicitud tardía de documentos IPN		1		1
Reclamo por ausencia de docentes		1		1
Queja por exceso de ruido		1		1
Reclamo por costos en Escuela Maternal	1			1
Información diplomado SAE			1	1
Solicitud cupo IPN	1			1
Solicitud proceso de homologación			1	1
Validación nivel de inglés	1			1
TOTALES	45	32	49	126