

**RECTORÍA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

PRIMER SEMESTRE 2025

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 enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)”.

En la Universidad Pedagógica Nacional – UPN, para la operatividad del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias – PQRSFD, se establecieron lineamientos, plazos y procedimientos internos orientados a garantizar una comunicación fluida y eficaz entre la institución y sus usuarios. Estas disposiciones han permitido asegurar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición, dando respuesta oportuna a los requerimientos y aprovechando las tecnologías de la información como apoyo para el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por la Universidad.

La Secretaría General de la Universidad Pedagógica Nacional es la dependencia encargada de realizar el seguimiento y control al sistema de PQRSFD. Esta labor se lleva a cabo a través de una base de datos que permite evidenciar la trazabilidad de cada caso, así como consolidar los resultados de los indicadores e informes trimestrales, los cuales se publican en la página web institucional en el enlace: <https://secretariageneral.upn.edu.co/sistema-pqrsfd/>

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, artículos 7 y 8, por medio de los cuales se reglamenta la organización y funcionamiento del sistema institucional de quejas y reclamos en desarrollo de la Ley 190 de 1995.

- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de 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.
- 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. *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- 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 SEGUNDO SEMESTRE 2024:

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

- **Primer Trimestre** Correspondiente a los meses de Enero, Febrero y Marzo publicado el 28 de abril de 2025 en el link: <https://secretariageneral.upn.edu.co/wp-content/uploads/2025/05/I-INFORME-TRIMESTRAL-2025-SISTEMA-PQRSFD.pdf>
- **Segundo Trimestre:** Correspondiente a los meses de Abril, Mayo y Junio, publicado el 20 de Julio de 2025 en el enlace: <https://secretariageneral.upn.edu.co/wp-content/uploads/2025/08/II-INFORME-TRIMESTRAL-2025-SISTEMA-PQRSFD.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 y el 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 petionario 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 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:

La Secretaría General como responsable del sistema de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias y Felicitaciones cuenta actualmente con el procedimiento interno PRO003GGU, en su versión 5 del 23 de agosto de 2024 el cual se encuentra publicado y aprobado en el aplicativo ISOLUCION

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

La Secretaria General en su minisitio web ha dispuesto un video YouTube en el que da a conocer los medios por los que puede interponer una PQRSFD el cual puede consultarse en el link: <https://www.youtube.com/watch?v=E-B1ZADNZLk>

- **Página Web:** En la Página de la Universidad <http://www.upn.edu.co> se encuentran ubicados varios enlaces que redireccionan al formulario <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co>
- **Correo electrónico:** se ha dispuesto el correo quejasyreclamos@pedagogica.edu.co

3. • **Buzones digitales:** Los diferentes buzones ubicados en las sedes de la Universidad contienen las indicaciones para el trámite de PQRSFD y adicionalmente está el Código QR que direcciona al formulario web, lo que facilita el diligenciamiento por parte de los usuarios y la consolidación de la información por parte del personal encargado del mismo en la Secretaría General.



• **Atención personal:** Oficina de Secretaría General edificio administrativo
Calle 72 # 12 – 77 piso 8

• **Radicado telefónico:** En el momento este medio se encuentra temporalmente deshabilitado.

• **Correspondencia externa:** Oficina de Archivo y Correspondencia Campus
Universidad Pedagógica Calle 72

3.1 Revisión de la Información

Teniendo en cuenta la información reportada por la Secretaría General en los informes correspondientes al primer semestre de 2025, se resumen los medios más usados y el tipo de usuario que interpone PQRSFD en la Universidad Pedagógica Nacional.

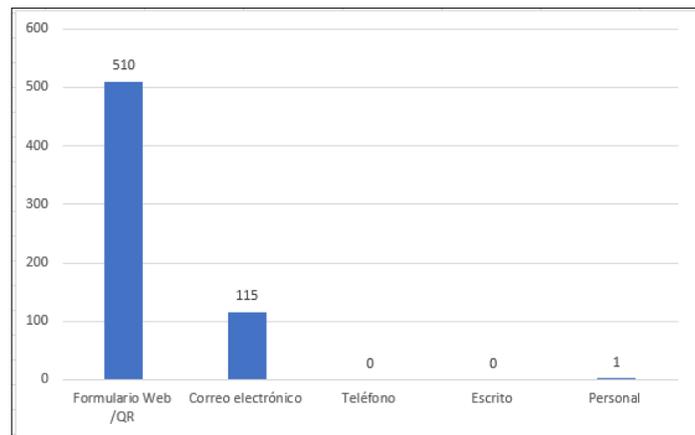
2.2.1 Medios Usados:

Tabla 1. Medios utilizados para interponer PQRSFD

Medios de recepción de PQRSFD			
Medio utilizado	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	Total
Formulario Web /QR	311	199	510
Correo electrónico	68	47	115
Teléfono	0	0	0
Escrito	0	0	0
Personal	0	1	1
TOTAL	379	247	625

Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD PRIMER SEMESTRE 2025

Gráfica No 1, Medios de recepción primer semestre 2025 PQRSFD



Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2025

En la Tabla y Gráfica N° 1 se puede observar que los medios más utilizados son el formulario web /código QR y el correo electrónico.

2.2.2 Tipo de Usuario Radicador:

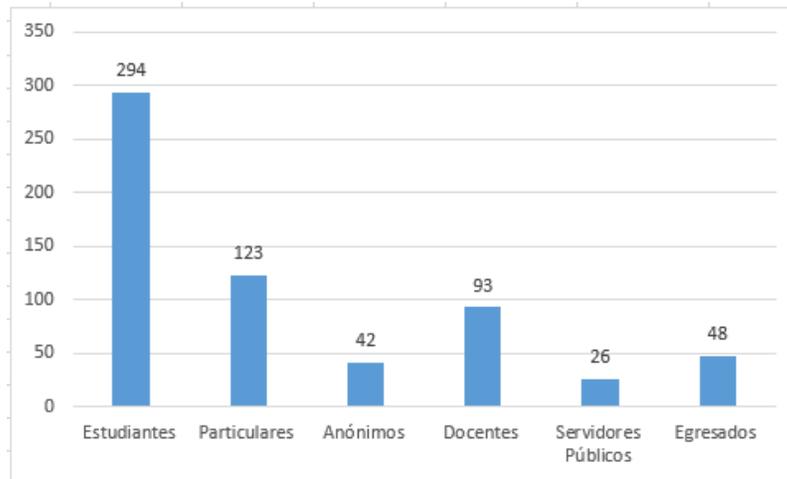
Tabla 2. Tipo de Usuario Radicador PQRSFD

Tipo de usuario	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
Estudiantes	182	112	294
Particulares	68	55	123

Anónimos	24	18	42
Docentes	65	28	93
Servidores Públicos	11	15	26
Egresados	29	19	48
TOTAL	379	247	626

Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2025

Grafica No 2 PQRSFD por tipo de usuario, primer semestre 2025.



Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2025

En la Tabla y Gráfico N.º 2 se presenta la distribución de las PQRSFD según el tipo de usuario durante el primer semestre de 2025. Se evidencia que los estudiantes y los particulares son quienes realizan un mayor uso del sistema para la radicación de sus requerimientos, comportamiento que ya se había registrado en la vigencia 2024 y que se mantiene en el periodo analizado.

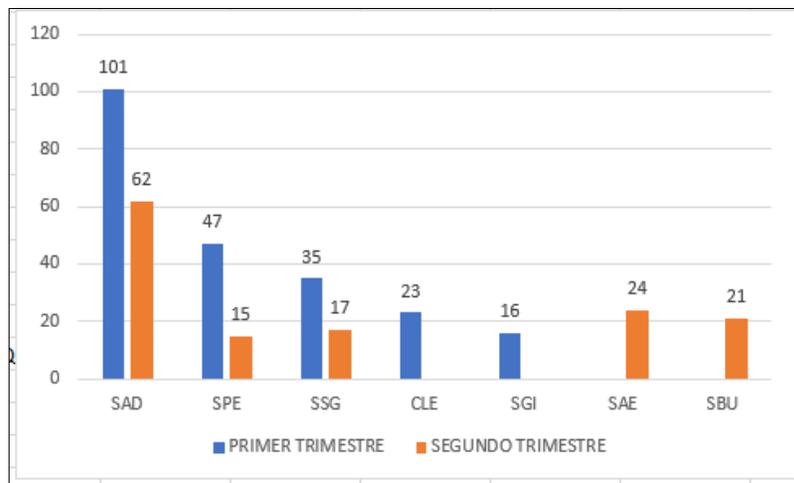
3.2 Dependencias con más alto índice requerimientos PQRSFD

Las PQRSFD, recibidas por alguno de los medios antes mencionados, son 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.

Las dependencias que en el primer semestre de la vigencia 2025 fueron las que recibieron más requerimientos en el sistema de PQRSFD de acuerdo con lo mencionado en los informes publicados y en el informe final consolidado en orden de mayor a menor fueron:

1. Subdirección Admisiones y Registro
2. Subdirección Personal
3. Subdirección Servicios Generales
4. Centro de Lenguas
5. Subdirección de Gestión de Sistemas de la Información
6. Subdirección Admisiones y Registro
7. Subdirección Bienestar Universitario

Grafica No 3 PQRSFD por dependencia con más alto número de requerimiento.



Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2025

En el Gráfico N° 3 se observa que, en el primer semestre de 2025, se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro concentra el mayor número de PQRSFD, con 101 casos en el primer trimestre y 62 en el segundo. En segundo lugar, la Subdirección de Personal registra 47 requerimientos en el primer trimestre, disminuyendo a 15 en el segundo. Por su parte, la Subdirección de Servicios Generales mantiene un comportamiento más estable con 35 y 17 registros respectivamente.

En el caso del Centro de Lenguas y la Subdirección de gestión de Sistemas de la Información, únicamente presentan registros en el primer trimestre 24 y 16 respectivamente, mientras que las dependencias Subdirección Asesorías y Extensión y Subdirección Bienestar Universitario reportan solicitudes en el segundo trimestre, con 24 y 21 respectivamente.

Este comportamiento evidencia una tendencia de mayor concentración de PQRSFD en la Subdirección Admisiones y Registro y la Subdirección de Personal, aunque con una disminución significativa entre el primer y segundo trimestre, mientras que otras dependencias como SAE y SBU cobran relevancia en el segundo trimestre del año 2025.

3.3 Requerimientos PQRSFD respondidas fuera de los tiempos establecidos

De acuerdo con el informe correspondiente al primer y segundo trimestre de la vigencia 2025, se identificó que cinco (5) requerimientos de PQRSFD fueron atendidos por fuera de los plazos establecidos, así:

- Licenciatura en Educación Básica Comunitaria: 1 caso
- Subdirección de Asesorías de Extensión: 4 casos

Este resultado pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno de los términos de respuesta establecidos en la normativa. Se recomienda implementar acciones de mejora orientadas a optimizar los tiempos de gestión, tales como la revisión de flujos de trabajo, la asignación eficiente de responsabilidades y el uso de alertas de vencimiento, de manera que se evite la reincidencia en futuros periodos.

4. SOCIALIZACION Y DIFUSION DE LAS PQRSFD EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

La Secretaría General como dependencia encargada de la recepción, verificación y seguimiento oportuno de las PQRSFD de acuerdo con la Resolución 1515 de 2017 y atendiendo el PRO-GGU-003, ha implementado acciones que permiten socializar los mecanismos de registro de estos requerimientos, así como los tiempos de respuesta y todo lo relacionado con el sistema de PQRSFD de las siguientes maneras.

- Notas comunicantes
- Feria de servicios bienvenida estudiantes 2025 – 1
- Jornada de Inducción nuevos funcionarios 12 de marzo 2025.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Durante el primer semestre de 2025 se recibieron un total de 626 requerimientos de PQRSFD, siendo el formulario web/código QR y el correo electrónico los principales canales de radicación, lo cual evidencia la pertinencia de las herramientas digitales como medios de acceso a los usuarios de este sistema

En cuanto al tipo de usuario, los estudiantes (294 casos) y los particulares (123 casos) representan los actores que con mayor frecuencia acuden al sistema, comportamiento que mantiene la tendencia observada en años anteriores.

Las dependencias con mayor número de requerimientos fueron la Subdirección de Admisiones y Registro y la Subdirección de Personal, concentrando la mayor proporción de solicitudes, aunque con una disminución en el segundo trimestre de 2025, mientras que otras dependencias como la Subdirección de Asesorías de Extensión y Bienestar Universitario cobraron relevancia en dicho periodo.

Se identificó que un total de cinco (5) PQRSFD fueron atendidas fuera de los plazos establecidos: un (1) caso en la Licenciatura en Educación Básica Comunitaria y cuatro (4) casos en la Subdirección de Asesorías de Extensión, lo que pone de manifiesto la necesidad de reforzar los mecanismos de control en los tiempos de respuesta.

La Secretaría General ha fortalecido las acciones de socialización y difusión del sistema PQRSFD mediante jornadas de inducción, ferias de servicios y notas comunicantes, lo que contribuye a que la comunidad universitaria conozca los medios de radicación y los plazos de atención.

Recomendaciones

Optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la oportunidad en la atención mediante la implementación de alertas tempranas y recordatorios automáticos que permitan anticipar vencimientos, así como la redistribución de cargas y la aplicación de controles periódicos, con el fin de reducir el riesgo de incumplimiento y atender oportunamente los requerimientos, en especial en aquellas dependencias donde se han identificado retrasos o percepciones negativas.

Ampliar la estrategia de capacitación y sensibilización dirigida a funcionarios responsables de la gestión de PQRSFD, haciendo énfasis en la normatividad vigente, la importancia de la atención oportuna y la calidad en la respuesta.

Consolidar Indicadores de gestión que no solo midan el cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSFD recibidas, sino también la oportunidad, calidad y nivel de satisfacción de los usuarios, como insumo para la toma de decisiones estratégicas.

Fortalecer la socialización normativa, a través de campañas informativas dirigidas a estudiantes, docentes, egresados y comunidad externa, que permitan incrementar el conocimiento de la Resolución 1515 de 2017 y los términos legales de respuesta, esto tomando como base la encuesta de satisfacción aplicada.

Verificar la funcionalidad del conmutador institucional (línea (57) 601 348 5300), con el fin de evaluar la viabilidad de habilitar nuevamente el canal telefónico para la recepción de PQRSFD, dado que actualmente se encuentra suspendido. La reincorporación de este medio contribuiría a ampliar las alternativas de acceso a los usuarios, favoreciendo la inclusión y fortaleciendo la atención al ciudadano.

Fecha: 27 de agosto de 2025

Firma:



YESID HERNANDO MARIN CORBA

Jefe Oficina de Control Interno

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