

RECTORÍA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE EVALUACIÓN AL SISTEMA PQRSFD
II SEMESTRE 2025

1. PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno (OCI) de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), en ejercicio de su rol de evaluación y seguimiento como tercera línea de defensa, desarrolla el presente informe con el propósito de verificar la adecuada gestión del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD).

Esta actuación se enmarca en lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, que establece la obligación de vigilar que la atención al ciudadano se preste conforme a la normatividad vigente y de rendir a la administración un informe semestral sobre la materia.

Para el desarrollo del presente seguimiento se tomó como referencia el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), con el fin de evaluar la efectividad de los controles asociados a la gestión de las PQRSFD y verificar su alineación con el marco normativo aplicable, en tanto la atención al ciudadano constituye un componente esencial de la gestión pública, pues garantiza el ejercicio del derecho fundamental de petición, fortalece la transparencia institucional y contribuye a la mejora continua de los procesos administrativos, consolidándose como un mecanismo importante para el control social y la generación de confianza en las entidades públicas.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento al cumplimiento en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias radicadas en la Universidad Pedagógica Nacional, conforme a las normas aplicables vigentes, para el segundo semestre de la vigencia 2025.

3. ALCANCE

Seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias presentadas a la UPN entre 01 de julio y 31 de diciembre de 2025, considerando la Circular No. 53 del 16 de diciembre de 2025 emitida por la Secretaría General, mediante la cual se determinan los periodos de suspensión de términos para la publicación, comunicación y/o notificación de actos administrativos y trámites, y respuestas a las comunicaciones interpuestas a través del Sistema de PQRSFD de la Universidad Pedagógica Nacional.

4. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia de 1991** – Arts. 23 y 74. Establece el derecho fundamental de petición y el acceso a documentos públicos, fundamentando la obligación de responder oportunamente las PQRSFD y garantizar acceso a la información.
- **Ley 1755 de 2015**, “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” – Arts. 1, 13, 14, 17 y 30. Regula integralmente el derecho de petición, define plazos de respuesta y prórrogas; establece los tiempos obligatorios en el Sistema PQRSFD.
- **Ley 1712 de 2014** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.
- **Ley 1581 de 2012** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”- Arts. 4, 8 y 15.
- **Ley 1474 de 2011** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción” – Art. 76.
- **Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado”.
- **Decreto 2232 de 1995** “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 y el sistema de quejas y reclamos” - Arts. 7 y 8.
- **Resolución Rectoral N.º 1515 del 9 de noviembre 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 (PQRSFD)”.
- **Resolución Rectoral N.º 1022 del 12 de octubre de 2022**. “Por la cual se adicionan los numerales 2.7 y 2.8 al artículo 2 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 PQRSFD”.
- **PRO-GGU-003**. Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias. Versión 05.

5. METODOLOGÍA

En el marco del seguimiento a la gestión de PQRSFD correspondiente al segundo semestre de 2025, la Oficina de Control Interno desarrolló las siguientes actividades:

- Análisis de la gestión institucional durante el periodo evaluado: Mediante memorando con radicado N.º 202602400018413, la Oficina de Control Interno solicitó a la Secretaría General la matriz consolidada de registro de PQRSFD del

segundo semestre de 2025, incluyendo la información asociada a la calificación de las encuestas de satisfacción.

- Pruebas de recorrido de la página web institucional y de los medios de comunicación disponibles para la recepción de PQRSFD, con el fin de validar el cumplimiento de los criterios establecidos para el acceso y recepción por parte de la ciudadanía.
- Verificación integral del 100% de las solicitudes de PQRSFD presentadas durante el II semestre, con el propósito de identificar recurrencias y riesgos asociados que puedan impactar a la Universidad Pedagógica Nacional.
- Verificación y comparación de la información reportada por las dependencias en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública (III-IV trimestre de 2025), específicamente frente al indicador de respuesta oportuna a las PQRSFD, con la matriz consolidada de PQRSFD del segundo semestre de 2025 elaborada por la Secretaría General.
- Con el propósito de verificar la coherencia entre las solicitudes presentadas por la ciudadanía y las respuestas emitidas por la Universidad Pedagógica Nacional, la Oficina de Control Interno aplicó un muestreo aleatorio simple. De 599 casos registrados durante el segundo semestre de 2025, se determinó un tamaño de muestra de 51 PQRSFD, en la cual se incluyeron la *totalidad* de quejas, reclamos y casos en los que la respuesta institucional no fue clara y oportuna del cuarto trimestre de 2025, de acuerdo con la encuesta de satisfacción diligenciada por los usuarios durante el periodo evaluado, con el fin de priorizar el seguimiento a las inconformidades expuestas por la ciudadanía. Para completar el tamaño de la muestra, se seleccionaron casos de dependencias con mayor número de peticiones, sugerencias, solicitudes de información y propuestas.
- Para el análisis de los resultados, se adoptó como marco de referencia los componentes del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Durante el desarrollo del seguimiento, la Secretaría General resolvió las inquietudes formuladas por la Oficina de Control Interno.

6. CONCLUSIONES

Para evaluar el sistema de PQRSFD en la Universidad Pedagógica Nacional, se tuvieron en cuenta los componentes del Modelo Estándar de Control Interno MECI, a efectos de hacer la verificación del cumplimiento de la Constitución Política de Colombia Art. 23, la Ley 1755 de 2015 (Derecho de petición), la Ley 1474 de 2011 (Anticorrupción) y el Decreto 2232 de 1995. Cada componente, incluye:

- **Ambiente de Control:** Condiciones y directrices mínimas para fortalecer el Sistema de Control Interno. Compromiso de la Alta Dirección, conjunto de condiciones institucionales que fundamentan y orientan el ejercicio del control en la entidad.

- **Información y Comunicación:** La gestión y flujo de información relevante y oportuna que soporta el sistema de control interno, avance de la gestión y medios para rendir cuentas.
- **Actividades de Control:** Los procesos y procedimientos que contribuyen al desarrollo de las directrices institucionales y las acciones para el logro de los objetivos institucionales.
- **Actividades de Monitoreo:** El seguimiento y evaluación continua o independiente.
- **Evaluación del Riesgo:** La manera en que se identifica, analiza y valoran los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos.

6.1 Ambiente de Control

Si bien el procedimiento PRO-GGU-003 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), versión 5 establece la obligación de presentar anualmente el informe consolidado al Comité del Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional, a la fecha del presente seguimiento aún no se ha elaborado, ni presentado.

No obstante, esta situación obedece a circunstancias administrativas justificadas, como la suspensión de términos mediante la Circular 53 de 2025 y el cambio del funcionario responsable del Sistema de PQRSFD, que implicó un proceso de empalme.

En consecuencia, el Comité del Sistema de Gestión Integral (SGIUPN), en sesión del 30 de enero de 2026, contó únicamente con la socialización del último informe disponible (tercer trimestre de 2025), evidenciándose un cumplimiento parcial y extemporáneo de lo establecido en el procedimiento.

6.2 Información y Comunicación

- **Formulario de recepción de PQRSFD:** La Universidad Pedagógica Nacional cuenta con diferentes medios de acceso en su página web institucional para la radicación de PQRSFD, cumple con los criterios establecidos en el Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, entre los cuales se incluye, el formulario electrónico para la recepción, con accesibilidad en todas las dependencias de la UPN.

- **Información para interponer PQRSFD:** En el sitio web de la Secretaría General se presentan los referentes normativos que regulan el sistema PQRSFD, promoviendo la transparencia en el manejo y tratamiento de las solicitudes que reflejan la conformidad o inconformidad de la ciudadanía con los servicios ofrecidos por la Universidad y con las actuaciones u omisiones de los servidores públicos. Entre estos referentes se encuentra la Resolución No. 1515 del 9 de noviembre de 2017, “Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite de derecho de petición y la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias”, mediante la cual se adoptó el Sistema PQRSFD de la UPN y se delegó a la Secretaría General la responsabilidad de realizar el seguimiento

y verificar la respuesta oportuna. Esta Resolución fue modificada por la Resolución No. 1022 del 12 de octubre de 2022, “Por la cual se adicionan los numerales 2.7 y 2.8 al artículo 2º de la Resolución 1515...”, incorporando definiciones como “Solicitud de información” y “Propuesta”. Con estas medidas, la UPN evidencia que ha emitido lineamientos claros sobre la materia, buscando facilitar el acceso de sus usuarios y partes interesadas al sistema PQRSFD y garantizar mayor claridad en su funcionamiento.

- La Universidad Pedagógica Nacional, cuenta y divulga los siguientes canales para la recepción de solicitudes:

- Página web: www.upn.edu.co enlace pqrsfd.pedagogica.edu.co
- Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co
- Atención telefónica: 601 348 53 00 Ext: 115.
- Escrito: ventanilla de correspondencia instalaciones UPN Calle 72
- Atención personal: Oficina de Secretaría General ubicada en las instalaciones administrativas Calle 72 N°12-77 piso 8.
- Buzones digitales: ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad con acceso directo al formulario web mediante código QR.

- **Acciones de promoción a través de ayudas audiovisuales:** De otra parte, también se pudo evidenciar, en cumplimiento de lo preceptuado en el Artículo 23 constitucional, en tanto la Secretaría General dispuso en el Sistema PQRSFD en el sitio denominado “Cómo interponer su PQRSFD” un video de YouTube, en el cual se da a conocer de manera general, los canales por los cuales los usuarios pueden interponer sus PQRSFD, entre los que se encuentra el correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co, que remite al formulario respectivo ubicado también en los minisitios de las dependencias e informa la localización de los buzones digitales con código QR. Adicionalmente, el video informa, para los casos que lo requieran, que en la página web se puede consultar el tipo de definiciones y de esta forma facilitar la clasificación del requerimiento, en aras de contribuir a la respuesta oportuna y eficiente.

Adicional, se presenta “Cómo responder una PQRSFD”, espacio en el cual también se dispone un video con el objeto de informar, en términos generales a los usuarios de la UPN, cual es el área encargada del Sistema PQRSFD, el derecho a obtener una respuesta clara, oportuna y de fondo, también presenta los tiempos legales por tipo de solicitud y se comunica el proceso y mecanismo mediante el cual el peticionario puede hacer seguimiento al estado de su requerimiento, el cual una vez firmado debe ser enviado al interesado con copia al correo quejasyreclamos@pedagogica.edu.co.

- **Procedimiento en el marco del Sistema de Gestión Integral:** La Secretaría General divulga y orienta el debido proceso que se adelanta para el manejo institucional del sistema PQRSFD Procedimiento PRO-GGU-003 “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias... (PQRSFD)”, el cual la OCI revisó en el aplicativo ISOLUCION; que se constituye en la plataforma tecnológica del Sistema de Gestión Integral (SGI) utilizada para administrar, controlar y consultar la documentación oficial, formatos, procesos y el Sistema de Gestión de Calidad de la institución; que éste tuvo su última actualización el 25 de julio de 2024, con el objeto de incluir las definiciones de la Resolución Rectoral 1022 de 2022, la actualización de la normatividad externa, ajustes de redacción y forma al documento, actualización de

buzones físicos a digitales, incorporación de lineamientos y requisitos y actualización del flujograma conforme a las necesidades del proceso.

6.3 Actividades de Control:

En atención a que este componente, que para el caso que nos ocupa, define la responsabilidad de los funcionarios en la atención PQRSFD, se verificaron, las solicitudes que realizan las dependencias adscritas a niveles decisorios de la Universidad Pedagógica Nacional.

6.3.1 Evaluación de PQRSFD por nivel decisorio

A continuación, se presentan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias organizadas por instancias decisorias, considerando el Acuerdo nro. 028 del 4 de diciembre de 2025 del Consejo Superior, *“Por el cual se modifica parcialmente y adiciona el Acuerdo 076 de 1994 del Consejo Superior”*, con el fin evaluar las fortalezas, acciones correctivas o preventivas de manera focalizada, conforme a su alcance y competencia.

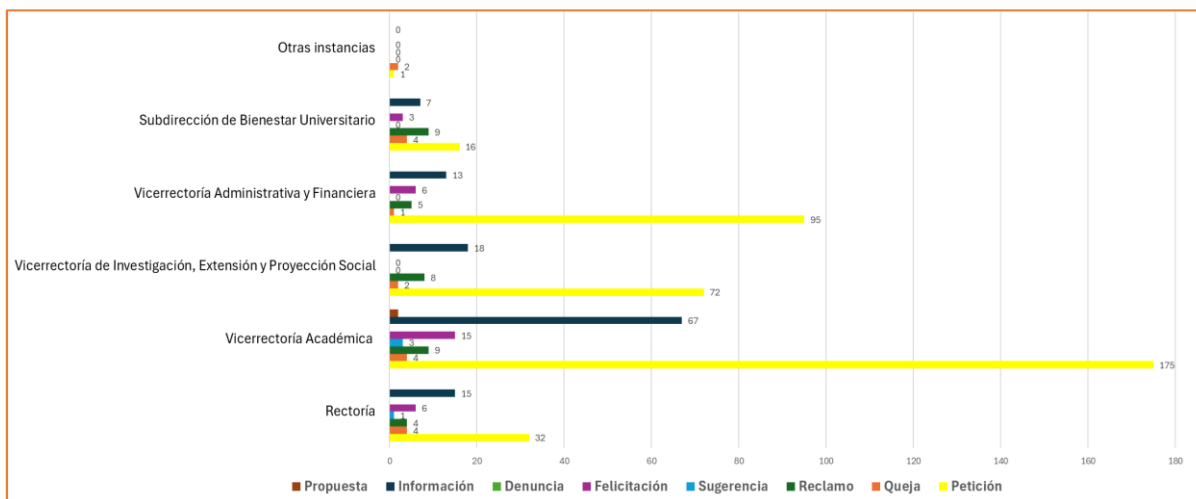
Con el propósito de facilitar la lectura y comprensión de los datos obtenidos por cada unidad decisoria, se presentan las tablas que respaldan los gráficos y se resumen las generalidades identificadas en cada dependencia, con el fin de visibilizar la información, simplificar el análisis y sustentar las recomendaciones del presente informe.

Tabla nro. 1. Consolidado de PQRSFD por instancia decisoria– II Semestre 2025

INSTANCIA DECISORIA	P	Q	R	S	F	D	Información	Propues ta	Total
Rectoría	32	4	4	1	6	0	15	0	62
Vicerrectoría Académica	175	4	9	3	15	0	67	2	275
Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Proyección Social	72	2	8	0	0	0	18	0	100
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	95	1	5	0	6	0	13	0	120
Subdirección de Bienestar Universitario	16	4	9	0	3	0	7	0	39
Otras instancias	1	2	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL	391	17	35	4	30	0	120	2	599

Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRSFD – II Semestre de 2025

Gráfico nro. 1.
Consolidado de PQRFSd por instancia decisoria– II Semestre 2025



Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRFSd – II Semestre de 2025

A continuación, se desagregan los resultados por cada una de las instancias decisorias.

6.3.2 Rectoría

Con el propósito de visibilizar las solicitudes más recurrentes con corte al segundo semestre de 2025, a continuación, se presenta el cuadro consolidado que contiene el número de PQRFSd registradas durante este período en las dependencias adscritas a Rectoría.

Tabla nro. 2. Consolidado de PQRFSd de las dependencias adscritas a Rectoría

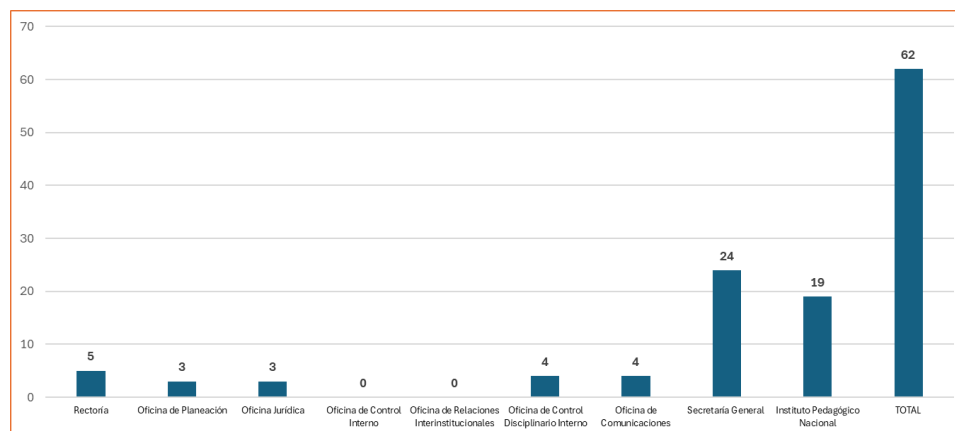
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	D	Información	Propuesta	Total
Rectoría	0	0	0	0	4	0	1	0	5
Oficina de Planeación	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Secretaría General	14	1	3	0	0	0	6	0	24
Instituto Pedagógico Nacional	11	2	1	0	0	0	5	0	19
Oficina Jurídica	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	0	0	0	0	2	0	4
Oficina de Comunicaciones	1	0	0	1	1	0	1	0	4
Subdirección de Recursos Educativos (2025)	32	4	4	1	6	0	15	0	62

Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRFSd – II Semestre de 2025

En el II semestre de 2025 se registraron 62 PQRFSd, concentradas principalmente en peticiones (32 casos, 51,6%) y solicitudes de información (15 casos, 24,2%), que en conjunto representan el 75,8% (47 casos) del total. El mayor número se ubica en la

Secretaría General (24 casos, 38,7%) y el Instituto Pedagógico Nacional (19 casos, 30,6%), que suman 43 casos (69,3%).

Gráfico nro. 2.
Total de PQRFS por dependencias adscritas a Rectoría



Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRFS – II Semestre de 2025

En la categoría denominada “**Información**”, las solicitudes se concentraron especialmente en la Secretaría General (clases, elecciones, inscripciones y criterios de admisión), en el Instituto Pedagógico Nacional (cupos e inscripciones) y en la Oficina de Control Disciplinario Interno (copias de queja e información pública).

Las peticiones fueron recurrentes en la Secretaría General (cuestionamientos a actos administrativos y procesos electorales) y en el Instituto Pedagógico Nacional (devolución de dinero, cupos y certificados), así como en la Oficina Jurídica, Planeación y Control Disciplinario Interno en menor proporción.

Las quejas (4 casos, 6,5%) se presentaron en la Secretaría General (solicitudes incompletas), en el Instituto Pedagógico Nacional (presuntas situaciones de maltrato infantil) y en la Oficina de Control Disciplinario Interno (presunto caso de bullying).

Los **reclamos** (4 casos, 6,5%) se registraron en la Secretaría General (solicitud irrespetuosa) y en el Instituto Pedagógico Nacional (inconformidad por citación a padre de familia).

Se registraron además 6 **felicitaciones** (9,7%), destacándose el reconocimiento a Rectoría, Oficina de Planeación y Subdirección de Recursos Educativos, por mejoramiento de espacios y apoyo institucional.

Es comprensible que el Instituto Pedagógico Nacional concentre un número significativo de casos (19), dado que atiende directamente a la comunidad estudiantil y familias, lo que incrementa la interacción administrativa.

6.3.3 Vicerrectoría Académica

A continuación, se presenta el consolidado de PQRFS de la Vicerrectoría Académica correspondiente al segundo semestre de 2025. Este apartado tiene como propósito exponer el comportamiento general de las solicitudes recibidas en el período y, posteriormente, desarrollar un análisis particular por cada Facultad, identificando las tipologías más recurrentes y los temas que concentraron mayor número de solicitudes.

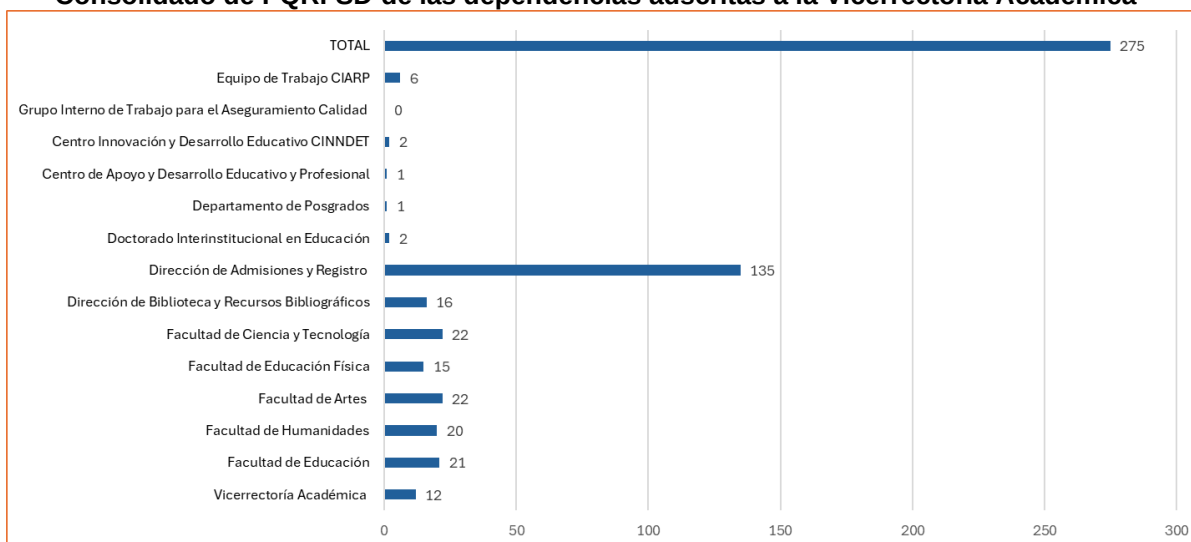
Tabla nro. 3. Consolidado de PQRFS de las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica

DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	D	Información	Propuesta	Total
Vicerrectoría Académica	4	0	1	1	2	0	3	1	12
Facultad de Educación	15	0	1	0	0	0	5	0	21
Facultad de Humanidades	13	0	2	0	0	0	5	0	20
Facultad de Artes	9	1	0	2	1	0	9	0	22
Facultad de Educación Física	8	0	2	0	0	0	5	0	15
Facultad de Ciencia y Tecnología	12	2	1	0	0	0	6	1	22
Dirección de Biblioteca y Recursos Bibliográficos	4	0	0	0	11	0	1	0	16
Dirección de Admisiones y Registro	99	1	2	0	1	0	32	0	135
Doctorado Interinstitucional en Educación	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Departamento de Posgrados	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Centro Innovación y Desarrollo Educativo CINDET	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Grupo Interno de Trabajo para el Aseguramiento Calidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de Apoyo y Desarrollo Educativo y Profesional	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Equipo de Trabajo CIARP	6	0	0	0	0	0	0	0	6
TOTAL	175	4	9	3	15	0	67	2	275

Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRFS – II Semestre de 2025

En el segundo semestre de 2025, las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica registraron 275 PQRFS, concentradas principalmente en peticiones (175 casos, 63,6%) y solicitudes de información (67 casos, 24,4%), que en conjunto representan el 88% (242 casos) del total. El mayor número se ubicó en la Dirección de Admisiones y Registro (135 casos, 49,1%), seguida de la Facultad de Artes (22 casos, 8%), la Facultad de Ciencia y Tecnología (22 casos, 8%), la Facultad de Educación (21 casos, 7,6%) y la Facultad de Humanidades (20 casos, 7,3%).

Gráfico nro. 3.
Consolidado de PQRFS de las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica



Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRFS – II Semestre de 2025

- **Facultades:** En términos transversales entre facultades, se identifican temas que se repiten en varias unidades académicas: inscripciones y admisiones aparecen al menos en 5 facultades (Educación, Humanidades, Artes, Ciencia y Tecnología); homologaciones en 3 facultades (Educación, Artes y Educación Física); reprogramaciones de entrevista o procesos de admisión en 3 facultades (Educación, Humanidades y Artes); y situaciones académicas relacionadas con evaluación, tesis o asignaturas en 4 facultades (Educación, Humanidades, Artes y Ciencia y Tecnología).

- **Dirección de Admisiones y Registro:** Se evidenció una alta concentración de trámites administrativos recurrentes, una vez depurados e integrados los criterios repetidos, se identificó que aproximadamente:

- 25% corresponden a solicitudes de certificaciones académicas (certificados de notas, promedio, estudiante activo, historial académico, certificaciones para homologación, entre otros).
- 15% corresponden a copias y expedición de documentos oficiales (copia de diploma, acta de grado, correcciones en diploma, syllabus, pensum).
- 20% corresponden a procesos de admisión e inscripción (requisitos, cambios de programa, correcciones en inscripción, estado de inscripción, homologaciones).
- 15% corresponden a asuntos relacionados con matrícula y aspectos financieros (matrícula cero, generación de recibo, fraccionamientos, costos).
- 15% corresponden a reintegros, cancelaciones y modificaciones académicas.

En conjunto, se determinó que aproximadamente el 90% de las solicitudes radicadas en la Dirección de Admisiones y Registro corresponden a trámites administrativos ordinarios,

estandarizados y predecibles, propios de la gestión académica-administrativa de la dependencia.

Se evidenció igualmente reiteración temática en solicitudes como copia de diploma, certificado de notas, reintegro, matrícula cero, cancelaciones y homologaciones.

Del análisis efectuado a las PQRSFD radicadas durante el segundo semestre de 2025 en las demás dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica — Dirección de Biblioteca y Recursos Bibliográficos, Doctorado Interinstitucional en Educación, Departamento de Posgrados, Centro de Apoyo y Desarrollo Educativo y Profesional, Equipo CIARP y CINNET, se evidencia que el volumen de solicitudes es considerablemente menor y presenta una distribución temática más específica y especializada, asociada principalmente a situaciones particulares relacionadas con servicios académicos, procesos de formación avanzada, soporte en plataformas institucionales, clasificación docente y gestión de recursos bibliográficos. A diferencia de lo observado en otras dependencias, no se identifica una concentración significativa de trámites masivos o altamente estandarizados, sino solicitudes puntuales que, en su mayoría, requieren análisis individual y respuesta técnica especializada.

6.3.4 Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Proyección Social

A continuación, se presenta el consolidado de las PQRSFD correspondientes a las dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Proyección Social, radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

Tabla nro. 4. Consolidado de PQRSFD de las dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Proyección Social

DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	D	Información	Propuestas	Total
Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Proyección Social	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Dirección de Investigación	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Dirección de Asesorías y Extensión	42	1	6	0	0	0	10	0	59
Centro de Lenguas	19	1	1	0	0	0	4	0	25
Centro de Egresados	4	0	1	0	0	0	1	0	6
Centro CEPAZ	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Grupo Interno de Trabajo Editorial	2	0	0	0	0	0	2	0	4
TOTAL	72	2	8	0	0	0	18	0	100

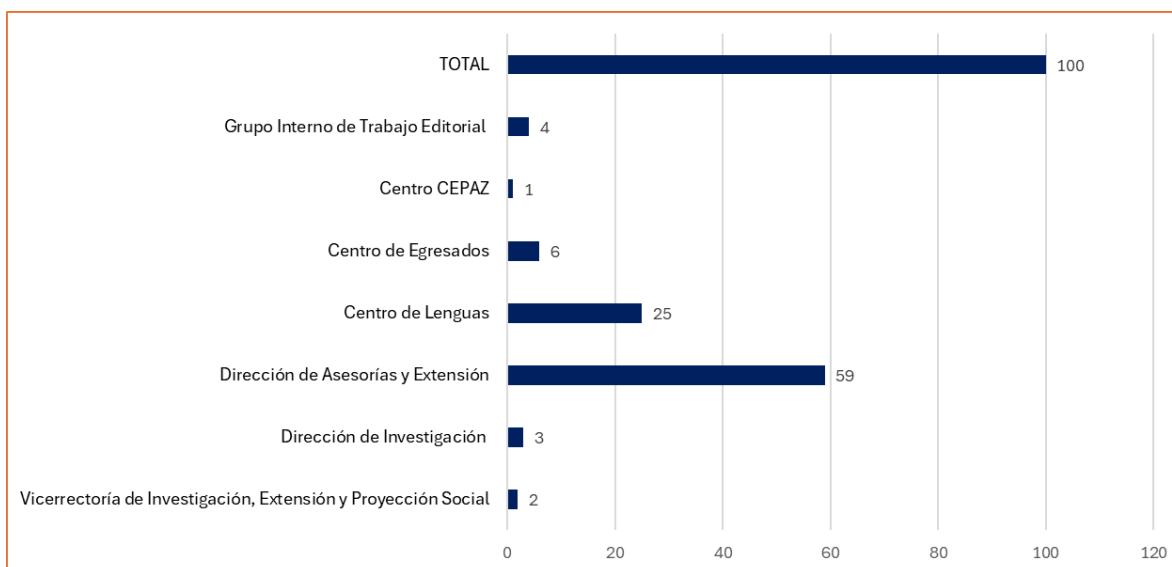
Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRSFD – II Semestre de 2025

Durante el segundo semestre se registraron 100 solicitudes en total. La dependencia con mayor recurrencia fue la Dirección de Asesorías y Extensión, con 59 casos (59%), seguida del Centro de Lenguas, con 25 casos (25%). En conjunto, estas dos dependencias concentran el 84% del total de peticiones, evidenciando un alto número de procesos académicos y administrativos asociados a diplomados, certificaciones y formación en idiomas.

En menor proporción se encuentran la Dirección de Investigación con 3% (3 casos), la Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Proyección Social con 2% (2 casos), el Centro de Egresados con 6% (6 casos), el Grupo Interno de Trabajo Editorial con 4% (4 casos) y el Centro CEPAZ con 1% (1 caso).

Por tipología, predominan las Peticiones (P) con 72 casos (72%), seguidas de Información con 18 casos (18%), Reclamos (R) con 8 casos (8%) y Quejas (Q) con 2 casos (2%),

Gráfico nro. 4.
Consolidado de PQRFSO de las dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Proyección Social



Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRFSO – II Semestre de 2025

Se evidencia una alta recurrencia en solicitudes relacionadas con certificaciones, pagos pendientes y procesos administrativos de diplomados en la Dirección de Asesorías y Extensión, especialmente:

- Certificaciones o reenvíos de certificación (14 casos).
- Pagos pendientes a contratistas e incentivos (12 casos).

Estos dos temas concentran 26 casos dentro de la dependencia, representando aproximadamente el 44% de sus 59 registros, lo que muestra que los principales focos de atención están en procesos financieros y de certificación académica.

En el Centro de Lenguas, las solicitudes más frecuentes están relacionadas con inscripciones, cupos, matrícula, certificados y ajustes académicos en plataforma, lo que refleja que la mayor parte de los requerimientos se asocian a la gestión académica y administrativa del proceso formativo en idiomas, además de casos puntuales de comportamiento docente y situaciones disciplinarias.

En la Dirección de Investigación, las solicitudes se enfocan en convocatorias, evaluación y publicación de resultados, lo que evidencia que su dinámica está ligada a procesos

académicos evaluativos. Finalmente, el Centro de Egresados registra principalmente ofertas laborales y situaciones puntuales de convivencia, y CEPAZ únicamente presenta una solicitud de información.

6.3.5 Vicerrectoría Administrativa y Financiera

A continuación, se presenta el consolidado de las PQRSFD correspondientes a las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

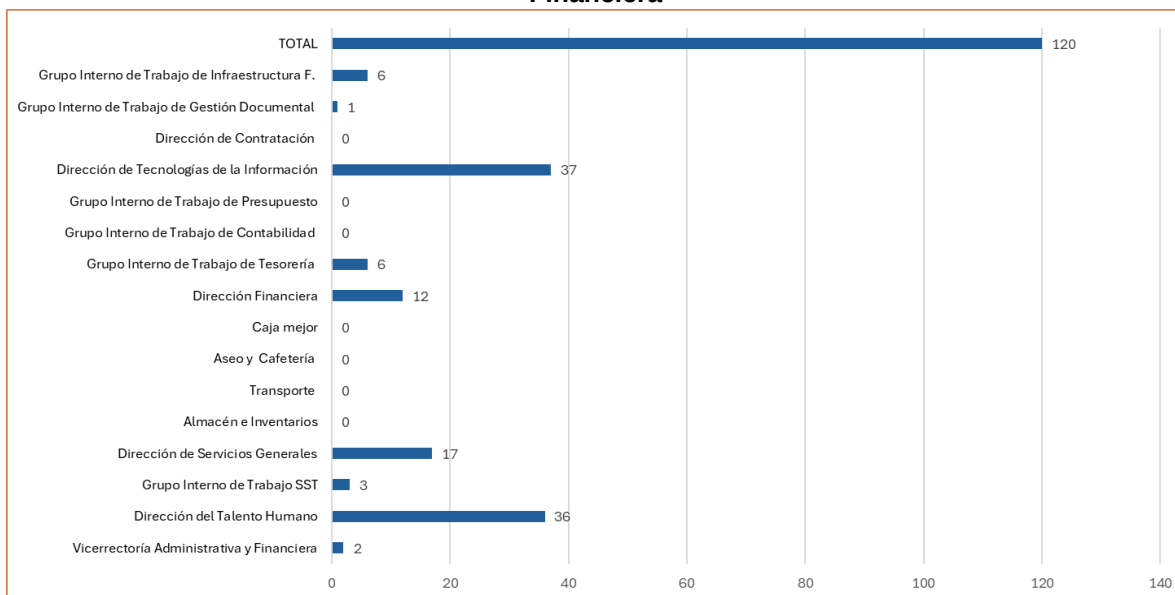
Tabla nro. 5. Consolidado de PQRSFD de las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	D	Información	Propuestas	Total
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Dirección del Talento Humano	28	0	2	0	0	0	6	0	36
Grupo Interno de Trabajo SST	1	1	0	0	1	0	0	0	3
Dirección de Servicios Generales	9	0	3	0	5	0	0	0	17
Almacén e Inventarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aseo y Cafetería	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Caja mejor	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Financiera	9	0	0	0	0	0	3	0	12
Grupo Interno de Trabajo de Tesorería	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo Interno de Trabajo de Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Tecnologías de la Información	37	0	0	0	0	0	0	0	37
Dirección de Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura F.	3	0	0	0	0	0	3	0	6
TOTAL	95	1	5	0	6	0	13	0	120

Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRSFD – II Semestre de 2025

En las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera se registraron 120 actuaciones, de las cuales 95 corresponden a peticiones (79%), 13 a solicitudes de información (11%), 5 a reclamos (4%), 6 a felicitaciones (5%) y 1 queja (1%). La mayor concentración se presenta en la Dirección de Tecnologías de la Información, con 37 casos (31%), y en la Dirección del Talento Humano, con 36 casos (30%), que en conjunto reúnen el 61% del total, situación que se explica debido a que estas dependencias prestan servicios transversales y de soporte institucional.

Gráfico nro. 5.
Consolidado de PQRFS de las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera



Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRFS – II Semestre de 2025

En el caso de la Dirección de Tecnologías de la Información, las solicitudes se concentran principalmente en accesos institucionales, reactivación y recuperación de cuentas, fallas en servicios digitales, limitaciones de almacenamiento y afectaciones en plataformas institucionales. Esta recurrencia se relaciona con la situación presentada durante 2025 frente a la saturación de la capacidad de almacenamiento en el drive institucional, particularmente en herramientas colaborativas que soportaban múltiples procesos académicos y administrativos. La restricción del servicio generó una afectación generalizada que incidió en las solicitudes a través del sistema PQRSD, aun cuando se cuenta con la mesa de ayuda.

Por su parte, en la Dirección del Talento Humano predominan trámites asociados a certificaciones laborales, certificados de ingresos y retenciones, CETIL, constancias de tiempo laborado, desprendibles de nómina, seguridad social y aclaraciones de pagos.

En el caso de la Dirección de Servicios Generales, los registros se relacionan principalmente con reportes de daños en infraestructura, fallas eléctricas, mantenimiento locativo, revisión de cámaras de vigilancia, situaciones en parqueaderos, uso de baños, llaves de oficinas y condiciones físicas de los espacios. Además, se presentaron 3 reclamos vinculados a mantenimiento (ascensores, reparaciones locativas) y 4 felicitaciones por apoyo logístico en brigadas, montajes y eventos institucionales.

En el Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física se registraron 6 casos, que representan aproximadamente el 5% del total de 120 solicitudes de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera. De estos, 3 corresponden a peticiones y 3 a solicitudes de información.

Los casos están relacionados con solicitudes de instalación de contenedores para colillas en zonas permitidas para fumar, evaluación y adecuación de infraestructura para garantizar accesibilidad (rampas y ascensores), acceso a documentos institucionales como el Proyecto Ambiental Universitario (PRAU), así como derechos de petición asociados a información técnica, jurídica y financiera sobre predios institucionales y temas de cercamiento.

Lo que se evidencia es que, a diferencia de Servicios Generales, donde predominan reportes correctivos de mantenimiento, en Infraestructura Física los asuntos tienen un carácter estructural, vinculados a adecuaciones, accesibilidad, gestión ambiental y decisiones relacionadas con bienes inmuebles. Aunque el volumen de casos no es alto en términos porcentuales, los temas tratados son de impacto institucional amplio, pues involucran planeación física, condiciones de accesibilidad y gestión de predios de la Universidad.

6.3.6 Subdirección de Bienestar Universitario

A continuación, se presenta el consolidado de las PQRSFD correspondientes a la Subdirección de Bienestar Universitario, radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

Tabla nro. 6. Consolidado de PQRSFD de la Subdirección de Bienestar Universitario

DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	D	Información	Propuestas	Total
Subdirección de Bienestar Universitario	16	4	9	0	3	0	7	0	39

Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRSFD – II Semestre de 2025

En la Subdirección de Bienestar Universitario se registraron 39 actuaciones, de las cuales 16 son peticiones (41%), 9 reclamos (23%), 7 solicitudes de información (18%), 4 quejas (10%) y 3 felicitaciones (8%). La mayor concentración se ubica en peticiones y reclamos, que suman 25 casos (64%), lo que evidencia que la mayoría de las actuaciones están asociadas a solicitudes directas y manifestaciones de inconformidad relacionadas con la prestación de servicios de bienestar y condiciones de permanencia en la Universidad.

Los casos analizados muestran que las solicitudes presentadas ante la Subdirección de Bienestar Universitario se relacionan principalmente con apoyos económicos, revisión socioeconómica, reintegros y ajustes de matrícula, servicios de alimentación, atención en salud, convivencia en el campus y presuntas situaciones que pueden afectar la integridad o los derechos de miembros de la comunidad universitaria. Los reclamos evidencian inconformidades por retrasos en la entrega de alimentos, cobertura insuficiente de beneficios, cancelaciones de actividades y deficiencias en la prestación de servicios de salud. Las quejas se concentran en presuntas fallas en la atención odontológica o médica, así como en situaciones que involucran posibles vulneraciones de derechos y conflictos en el entorno laboral o estudiantil. En conjunto, los registros reflejan que esta Subdirección atiende asuntos sensibles que inciden directamente en la salud, la alimentación, la permanencia académica y la convivencia universitaria.

6.3.7 Otras instancias

Otras instancias decisorias de la Universidad Pedagógica Nacional corresponden a aquellas que no dependen directamente de las vicerrectorías, pero que tienen incidencia institucional en asuntos relacionados con la convivencia, la estabilidad laboral del cuerpo docente y justicia de género.

Tabla nro. 7. Consolidado de PQRFSO – Otras Instancias

DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	D	Información	Propuestas	Total
Comité de Convivencia Laboral	1	2	0	0	0	0	0	0	3
Comité de Estabilidad Laboral Docente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Audiencia de Justicia y Género	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	2	0	0	0	0	0	0	3

Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRFSO – II Semestre de 2025

El Comité de Convivencia Laboral presenta una petición y dos quejas relacionadas con hostigamiento y acoso laboral. De acuerdo con el plan de trabajo de la vigencia 2026 la Oficina de Control Interno proyecta realizar un seguimiento particular a dicho Comité.

6.4 Actividades de Monitoreo

Indicador - SGI

En el seguimiento al indicador “*Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFO)*”, registrado en el Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional, la Oficina de Control Interno evidenció que durante la vigencia 2025, incluidos los dos últimos trimestres, se reportó un cumplimiento del 100% y una gestión oportuna. No obstante, al realizar la verificación y contraste entre la información registrada en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública y la matriz consolidada suministrada por la Secretaría General, se identificaron diferencias en los datos reportados. En consecuencia, se concluye que los resultados de la medición no resultan plenamente confiables, toda vez que la información no refleja la totalidad de las PQRSFO tramitadas en la Universidad, lo que afecta la consistencia y trazabilidad del indicador.

El análisis permitió identificar las siguientes diferencias en los reportes:

Tabla nro. 8. Comparativo de datos reportados en el PTEP y el sistema PQRSFO – II Semestre de 2025

DEPENDENCIA	Reporte PTEP (II semestre 2025)	Reporte Sistema PQRSFO	Diferencia
Secretaría General	7	24	+17
Oficina de Planeación	0	3	+3
Oficina de Control Disciplinario Interno	7	4	-3
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	0	0	0
Dirección de Tecnologías de la Información	30	37	+7
Dirección de Servicios Generales	17	17	0
Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura Física	3	6	+3

DEPENDENCIA	Reporte PTEP (II semestre 2025)	Reporte Sistema PQRSFD	Diferencia
Sistema de Gestión Ambiental*	2	0	-2
Dirección de Contratación	2	0	-2
Dirección Financiera	4	12	+8
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental	2	1	-1
Dirección de Biblioteca y Recursos Bibliográficos	24	16	-8
Dirección de Admisiones y Registro	91	135	+44
Dirección de Investigación	1	3	+2
Centro de Lenguas	17	25	+8
Grupo Interno de Trabajo de Aseguramiento a la Calidad	0	0	0
Grupo Interno de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	2	2	0
Subdirección de Bienestar Universitario	34	17	-17
TOTAL	243	302	59

Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRSFD – II Semestre de 2025

El análisis comparativo entre los reportes del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y la matriz consolidada de PQRSFD a corte del segundo semestre de 2025, evidencia incongruencias significativas en los datos reportados por las dependencias. Estas diferencias *sugieren posibles* problemas en la centralización y el registro de la información, tales como:

- Algunas peticiones, quejas o reclamos pueden ser tramitados directamente por la dependencia sin que se reporten al Sistema PQRSFD liderado por Secretaría General.
- Falta de conocimiento o seguimiento por parte de quienes generan los reportes sobre la cantidad de PQRSFD gestionadas por cada dependencia.
- Procesos de consolidación y registro que no permiten reflejar de manera uniforme la información institucional, lo que genera riesgos de control y de cumplimiento normativo.

Hasta tanto no se actualicen y aprueben las tablas de retención documental por parte del Archivo General de la Nación, que establecen la obligación de que todas las dependencias conserven la información de peticiones, quejas y reclamos, la Secretaría General continúa siendo responsable de la custodia, consolidación y reporte de estos datos.

- Indicadores – Puntos Críticos de Control

Los siguientes indicadores son un marco de referencia que la Oficina de Control Interno considera, inciden en medición de probabilidad de ocurrencia para efectos de identificar posibles riesgos.

- **Cumplimiento de Términos (Oportunidad)** Toma en cuenta la proporción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) que fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos, frente al total de PQRSFD respondidas en el período evaluado, de conformidad con la Ley 1755 de 2015.

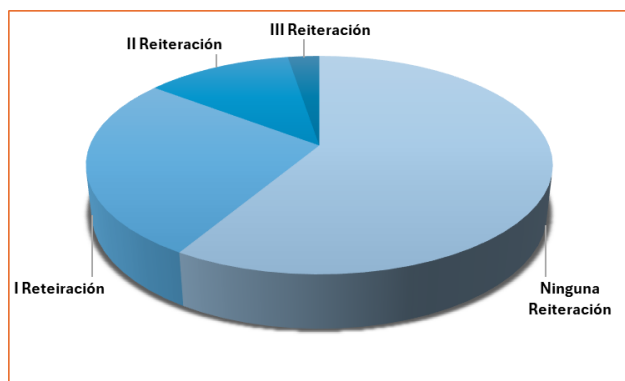
Del total de PQRFSD se evidenció un promedio de respuesta de seis (6) días hábiles, lo cual, de acuerdo con la información reportada por la Secretaría General de la Universidad Pedagógica Nacional.

Sin embargo, en la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que el caso identificado con radicado No. 202505700049502, cuya respuesta es responsabilidad de la Vicerrectoría Académica, fue atendido fuera de los términos legalmente establecidos. Si bien corresponde a uno (1) de los 599 casos tramitados durante el segundo semestre de 2025 y no representa un porcentaje significativo frente al total, este hecho configura la materialización del riesgo asociado al incumplimiento normativo, dado que la obligación legal exige el cumplimiento oportuno de la atención de la petición y la emisión de la respuesta en la totalidad de los casos.

- **Reiteraciones (Eficiencia en la Gestión Interna)** Considera la proporción de PQRSFD que requirieron una o más reiteraciones a las dependencias responsables para obtener respuesta oportuna, frente al total de PQRSFD tramitadas en el período evaluado.

El análisis consolidado de las 599 PQRSFD tramitadas durante el segundo semestre de 2025 en la Universidad Pedagógica Nacional permite evidenciar que el 68,6% de los casos no requirió reiteración, lo que refleja, en términos generales, una adecuada capacidad de respuesta inicial por parte de las dependencias. No obstante, el 31,4% de los trámites requirió al menos una reiteración, y un 14,6% demandó dos o más seguimientos, lo cual constituye un indicador relevante de oportunidades de mejora en la articulación interna y en el cumplimiento oportuno de los requerimientos gestionados a través de la Secretaría General.

Gráfico nro. 6.
Reiteraciones realizadas por la Secretaría General para facilitar la respuesta por parte de las dependencias – II Semestre de 2025



Fuente: Elaboración propia con base en los cruces de información.

La concentración de segundas y terceras reiteraciones en dependencias específicas, particularmente en la Dirección de Asesorías y Extensión y la Dirección de Admisiones y Registro, seguidas por la Dirección de Personal, Vicerrectoría Académica y Licenciatura en Música, evidencia patrones de recurrencia que podrían estar asociados a debilidades en los controles internos.

Del total de 599 solicitudes del II semestre de 2025, 188 requirieron una reiteración (31,4%), 68 casos requirieron dos reiteraciones (11,4%) y 19 casos presentaron tres reiteraciones (3,2%). En consecuencia, 324 casos, equivalentes al 54,1%, no requirieron reiteración por parte de la Secretaría General, lo que refleja una gestión oportuna en más de la mitad de los trámites evaluados.

Si bien los casos con tres reiteraciones representan un porcentaje bajo (3,2%), estos, junto con aquellos que requirieron dos reiteraciones (11,4%), constituyen un foco de atención prioritario. En conjunto, el 14,6% de los casos presentó dos o más reiteraciones, lo cual sí evidencia una oportunidad de mejora para prevenir el riesgo de incumplimiento de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015.

- **Indicador de Calidad de la Respuesta (Fondo):** Mide la proporción de respuestas que cumplen criterios de claridad, coherencia, completitud y carácter resolutivo frente al total de PQRSFD evaluadas en la muestra seleccionada, en concordancia con la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011.

En concordancia con la Ley 1755 de 2015 y los principios de eficacia, economía y responsabilidad consagrados en la Ley 1437 de 2011, se verificó que las respuestas emitidas fueran claras, completas, congruentes con lo solicitado y materialmente resolutorias. Del muestreo aleatorio simple, se identificó lo siguiente:

Tabla nro. 9. Muestra de PQRSFD

DEPENDENCIA	Cantidad	%
Quejas	11	21.6%
Reclamos	12	23.5%
Respuestas negativas pregunta 3 de la Encuesta de Satisfacción (Respuesta de fondo)	7	13.7%
Dependencias con mayor número de PQRSFD	21	41.2%
TOTAL	51	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz consolidada PQRSFD – II Semestre de 2025

De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno mediante la revisión muestral de las PQRSFD gestionadas durante el segundo semestre de 2025, se concluye que la Universidad Pedagógica Nacional cumple con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en lo relacionado con la atención, respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

- Encuestas de Satisfacción

En la revisión realizada por la Oficina de Control Interno a las encuestas de satisfacción aplicadas una vez finalizado el trámite de las PQRSFD radicadas ante la Universidad Pedagógica Nacional, se evidenció una inconsistencia en la información reportada por la Secretaría General. En la base suministrada, con corte al segundo semestre de 2025, se registran 40 encuestas aplicadas y respondidas; sin embargo, en el consolidado incluido en el mismo archivo, correspondiente a los resultados del tercer y cuarto trimestre de 2025, se reportan 53 encuestas en total. Esta diferencia evidencia una incongruencia en los datos, lo que afecta la consistencia y confiabilidad de la información reportada.

En relación con los casos en los que se evidencia inconformidad frente a la pregunta de la Encuesta de Satisfacción: “¿*Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?*”, la OCI concluye que el cumplimiento estricto de los plazos legales para dar respuesta no garantiza, por sí solo, una percepción positiva del servicio, pues esta depende del ciudadano y de la solicitud presentada ante la Universidad. Es preciso indicar que el número de personas que responde la encuesta de satisfacción es bajo y, por lo tanto, no refleja la situación real de la Universidad. Como resultado de la verificación realizada, se identificó que, pese a la inconformidad manifiesta por algunos usuarios, la Universidad Pedagógica Nacional responde de fondo a las solicitudes y con oportunidad, en cumplimiento de las previsiones normativas.

6.5 Evaluación del Riesgo: En el marco del Sistema de Gestión Integral, se pudo establecer lo siguiente:

Riesgo de Gestión: Se evidenció que la Secretaría General, como responsable del Proceso Gestión para el Gobierno Universitario, identificó el riesgo de gestión “Posibilidad de pérdida reputacional por respuesta a PQRSFD fuera de los tiempos legalmente establecidos debido a la demora por parte de la dependencia responsable de atender la PQRSFD”. Para este riesgo se establecen controles asociados principalmente a alertas tempranas, tales como la consolidación y registro continuo de las PQRSFD en una base de datos interna para su seguimiento, el envío de recordatorios preventivos por correo electrónico y llamadas a las dependencias antes del vencimiento de los términos legales, la activación de alertas mediante el aplicativo de gestión documental, el escalamiento a la Oficina de Control Disciplinario Interno en caso de incumplimiento y el envío de informes a las dependencias con mayores retrasos para promover acciones de mejora. No obstante, se observa que, en el marco del Sistema de Gestión Integral, considerando que la responsabilidad no recae únicamente en la Secretaría General sino también en las dependencias que emiten las respuestas, no se evidencian controles preventivos relacionados con la calidad de la respuesta, ni con el manejo de la gestión documental de los soportes que respaldan las actuaciones realizadas.

Procedimiento PRO-GGU 003: Tras revisión, se identificaron los puntos críticos de control definidos en el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PRO-GGU-003 implementado en la Universidad Pedagógica Nacional. Se evidenció que el procedimiento contempla 18 actividades, de las cuales 7 incorporan puntos de control, lo que equivale a una intensidad de control del 39%, considerada adecuada y favorable, para la gestión del riesgo definido en el proceso, asimismo, se concluye que el diseño del procedimiento resulta conforme a las necesidades de seguimiento institucional.

Riesgos asociados al sistema PQRSFD de la UPN: La Oficina de Control Interno, resultado del proceso de seguimiento y evaluación del Sistema PQRSFD identificó los siguientes riesgos:

- Posibilidad de emitir respuestas a las PQRSFD que no sean claras, completas, congruentes o resolutivas frente a lo solicitado por el ciudadano (con menor probabilidad).
- Posibilidad de no contar con expediente completo que incluya solicitud, respuesta y constancia de envío o notificación al ciudadano.

- Posibilidad de que la información registrada en los indicadores institucionales no refleje la totalidad o exactitud de las PQRSFD gestionadas.

Es preciso indicar que el análisis de causas y la valoración de riesgos requieren un ejercicio metodológico completo, que debe ser desarrollado por la dependencia responsable de gestionar el Sistema de PQRSFD, de conformidad con lo establecido en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que contempla las fases de identificación, análisis, valoración, tratamiento y monitoreo de los riesgos.

7. RECOMENDACIONES

7.1 Ambiente de Control

Se recomienda a la Secretaría General iniciar la consolidación anual de resultados del Sistema de PQRSFD desde el mes de diciembre de cada vigencia, como parte de la gestión administrativa a cargo del funcionario responsable, teniendo en cuenta que su vinculación en provisionalidad posibilita la continuidad del proceso durante el cierre de la vigencia. Lo anterior, con el fin de asegurar la oportunidad en el análisis de la información, facilitar la toma de decisiones basada en datos y fortalecer el mejoramiento continuo en la Universidad por parte de la Alta Dirección, en instancias como el Comité del Sistema de Gestión Integral.

7.2 Información y Comunicación

La Oficina de Control Interno valora positivamente que la Universidad Pedagógica Nacional cuente con canales de información y atención al ciudadano a través de su página web institucional, formularios y demás mecanismos dispuestos, en concordancia con la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1474 de 2011 y la Constitución Política de Colombia, evidenciando el cumplimiento de criterios de accesibilidad e inclusión y el fortalecimiento de la transparencia institucional; en este sentido, se recomienda continuar facilitando y robusteciendo estos medios de atención y acceso a la información como parte integral de sus políticas de transparencia y buen gobierno.

7.3 Actividades de Control

1. Instituto Pedagógico Nacional: Considerando que varias solicitudes reiteran temas como cupos e inscripciones, se recomienda continuar fortaleciendo los canales informativos permanentes (micrositio web, sección de preguntas frecuentes o ruta clara de trámites) que facilite el acceso directo a esta información y contribuya a reducir PQRSFD asociadas a estos asuntos recurrentes.

2. Dirección de Admisiones y Registro: Se sugiere evaluar la implementación de un mecanismo de filtrado previo mediante palabras clave en el formulario web de radicación del sistema PQRSFD de la Universidad Pedagógica Nacional, que opere antes del diligenciamiento formal, de manera que al ingresar términos como “diploma”, “certificado de

notas”, “matrícula”, “homologación” o “reintegro”, el sistema despliegue automáticamente la ruta directa del trámite, el enlace web institucional correspondiente, el correo oficial de la dependencia competente o la indicación de atención presencial, si aplica.

Los casos con solicitudes repetidas son:

1. Certificaciones y constancias académicas:

- Certificado de notas
- Certificado de promedio
- Certificado de estudiante activo
- Certificado de semestres
- Certificación de desvinculación
- Certificación para homologación
- Validación de títulos en el extranjero
- Certificados parciales

2. Copias y documentos oficiales

- Copia de diploma (reiterada)
- Copia de acta de grado
- Error en diploma
- Solicitud acta y diploma
- Copia de soporte de inscripción
- Copia de pensum
- Syllabus / Plan de estudios

3. Procesos de admisión e inscripción

- Requisitos de admisión
- Inscripciones
- Cambios de programa
- Correcciones en inscripción
- Dificultades con plataforma
- Estado de inscripción
- Código estudiantil

4. Homologaciones

5. Matrícula y aspectos financieros

- Matrícula cero (reiterada en información y petición)
- Generación de recibo
- Fraccionamiento
- Exoneración
- Ajuste de matrícula
- Costos de inscripción
- Precio matrícula

6. Reintegros, cancelaciones y modificaciones académicas

- Reintegros (reiterativo)
- Cancelación parcial y total
- Cancelación fuera de calendario
- Cambio o anulación de nota
- Ajuste de materias

Del análisis integral realizado a la totalidad de las PQRSFD radicadas durante el segundo semestre de 2025, se evidenció que, si bien un porcentaje significativo corresponde a trámites administrativos propios de la gestión académica de la Dirección de Admisiones y

Registro, muchas de estas solicitudes constituyen peticiones de interés particular asociadas a situaciones individuales de estudiantes de programas de pregrado y posgrado de la Universidad Pedagógica Nacional, lo cual hace procedente su radicación a través del sistema PQRSFD en tanto implican el ejercicio del derecho fundamental de petición; no obstante, también se identificaron casos reiterados relacionados con solicitudes que normativamente no son viables, como reintegros extemporáneos, admisiones excepcionales no previstas en la reglamentación institucional o requerimientos que contravienen disposiciones vigentes, así como consultas que corresponden a trámites estandarizados (por ejemplo, expedición de certificados o copias de documentos), frente a los cuales no resulta necesario activar el trámite formal de PQRSFD.

En ese sentido, la Oficina de Control Interno recomienda que, en el marco de la propuesta de fortalecimiento del sistema, se definan con claridad los casos en los que procede la radicación formal por tratarse de situaciones particulares que requieren análisis individual, y aquellos en los que, desde el inicio, deba informarse expresamente su improcedencia, señalando de manera visible el soporte normativo o el acto administrativo que regula la materia, aplicando así una excepción razonada a la regla general, que permita garantizar el derecho de petición cuando corresponda, evitar cargas administrativas innecesarias y brindar mayor claridad y transparencia a la comunidad universitaria.

3. Dirección de Asesorías y Extensión: De acuerdo con la información analizada, en la Dirección de Asesorías y Extensión se registran 14 casos relacionados con certificación o reenvío de certificaciones de diplomados, además de 2 solicitudes adicionales de certificado de participación y 2 derechos de petición sobre certificación de experiencia, lo que evidencia una recurrencia significativa en trámites asociados a la expedición de certificaciones en el marco de diplomados, desarrollados mediante proyectos SAR. Esta concentración de casos permite identificar posibles debilidades en la oportunidad o claridad de los procesos de cierre académico y administrativo. En ese sentido, se recomienda fortalecer los mecanismos de verificación y seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos en los proyectos, a fin de que, una vez formalizados los parámetros académicos y contractuales correspondientes, se garantice la expedición oportuna de las certificaciones, reduciendo reprocesos y nuevas solicitudes sobre el mismo asunto.

Por otra parte, se identifican 12 peticiones relacionadas con pagos de honorarios o incentivos a contratistas, a las que se suman 4 reclamos adicionales por pagos pendientes contractuales, lo que consolida 16 casos asociados a inconformidades por demoras en pagos dentro de la misma dependencia. Si bien estas situaciones pueden derivarse de condiciones contractuales, entrega de informes o contingencias propias de los proyectos SAR suscritos con entidades externas, la recurrencia evidencia una afectación directa a los contratistas por prestación de servicios y un riesgo de escalamiento administrativo o jurídico. En consecuencia, se recomienda priorizar acciones orientadas a minimizar el riesgo de demoras en los pagos y, cuando estas resulten inevitables, asegurar que exista claridad y comunicación suficiente frente a las causas contractuales que las sustentan, con el fin de mitigar inconformidades y prevenir actuaciones adicionales que puedan generar mayor impacto institucional.

4. Subdirección de Bienestar Universitario: Teniendo en cuenta que los temas que involucran las solicitudes impactan de manera directa la dignidad, la integridad y las condiciones de bienestar de la comunidad universitaria, y aunque las respuestas se emitan dentro de los términos establecidos sin que el trámite de PQRSFD implique necesariamente la solución estructural de problemáticas institucionales, se recomienda que en el análisis y atención de estos casos se adopte una orientación garantista en consideración del principio *pro homine*. Esto implica que, ante diferentes interpretaciones posibles de las normas o procedimientos aplicables, se privilegie aquella que resulte más favorable a la protección de los derechos de las personas, priorizando la dignidad humana y la garantía efectiva de los derechos fundamentales y la atención de peticiones de forma rápida, material y completa sobre trámites innecesarios, a fin de recuperar la confianza institucional del ciudadano en el Estado.

7.4 Actividades de Monitoreo

- La Oficina de Control Interno considera pertinente que la Universidad Pedagógica Nacional, con el acompañamiento y liderazgo de la Oficina de Planeación – Gestión de Calidad y de la Secretaría General, formule e implemente un Plan de Mejoramiento Institucional orientado al fortalecimiento del sistema de PQRSFD, con la participación de las dependencias que, de acuerdo con su responsabilidad y competencia funcional, deban involucrarse en su ejecución.
- El análisis comparativo entre los reportes del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y la matriz consolidada de PQRSFD evidencia inconsistencias significativas en la información reportada por las dependencias. En total, durante el tercer y cuarto trimestre de 2025, la diferencia acumulada entre los casos reportados en el PTEP y los registrados en el sistema PQRSFD fue de 59 casos, con algunas dependencias mostrando subregistros o sobre registros importantes. Esta variabilidad indica que no todos los casos son consolidados de manera uniforme, por lo que se recomienda a la Secretaría General en coordinación con las demás dependencias de la Universidad, realizar acciones para fortalecer la centralización, estandarización y verificación periódica de la información, con el fin de garantizar la confiabilidad de los datos, el cumplimiento normativo y la mitigación de riesgos jurídicos asociados a la gestión de PQRSFD.
- Teniendo en cuenta que la incongruencia se origina en la diferencia entre el número de encuestas registradas en la base de datos (40) y el total reportado en el consolidado trimestral (53), se recomienda fortalecer los controles asociados al diligenciamiento, actualización y consolidación de la matriz de encuestas, con el fin de asegurar la coherencia y trazabilidad de la información. Lo anterior, en consideración a que dichos registros constituyen la base para la medición de resultados de las variables evaluadas y, por tanto, deben garantizar confiabilidad en su reporte.

7.5 Evaluación del Riesgo

- La Oficina de Control Interno recomienda aplicar las acciones correspondientes derivadas de la materialización del riesgo, asociado al incumplimiento de los tiempos establecidos en una solicitud de información por parte de la Vicerrectoría Académica, así como revisar y ajustar los controles existentes para identificar las causas que permitieron el vencimiento e implementar acciones preventivas que mitiguen la recurrencia de esta situación, conforme a la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, especialmente en lo relacionado con la estructura y redacción de controles.
- Se recomienda evaluar los riesgos del Sistema PQRFSD para la mejora continua y prevención de sanciones por incumplimientos normativos.
- Si bien el alcance del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno no permitió verificar con la Secretaría General la custodia integral de los expedientes ni el uso del aplicativo Orfeo para tal propósito, se considera necesario incluir esta verificación en futuras auditorías internas.

Lo anterior, en razón a que la existencia de soportes documentales constituye elemento probatorio idóneo ante eventuales actuaciones judiciales o administrativas, y no puede depender exclusivamente de la custodia individual de los servidores públicos, sino del aseguramiento institucional del proceso dentro del Sistema de Gestión Integral, a fin de minimizar riesgos jurídicos, garantizar la debida trazabilidad y la efectiva gestión del conocimiento organizacional.

Cordialmente,



MARÍA JOSÉ HERNÁNDEZ BURBANO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Angela Rocío Calderón Amado - Luz Marina Bohórquez Vargas/OCI
Fecha: 25/02/2026