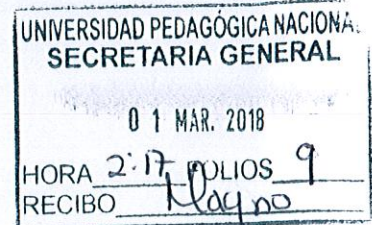




UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educadora de educadores



RECTORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEMORANDO

CÓDIGO: OCI - 240
FECHA: 2018-02-28
PARA: Profesor **HELBERTH AUGUSTO CHOACHÍ GONZÁLEZ**
Secretario General
ASUNTO: Informe Seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias vigencia 3°y 4° trimestre 2017

Cordial saludo profesor Choachí,

Para su información y fines pertinentes, de manera atenta me permito remitirle el informe de seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias correspondiente al tercer y cuarto trimestre 2017

Cordialmente,


DELIA MATILDE MONROY DE ROBLES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: OCI/Angelica Gil.

Al contestar por favor cite estos datos:

Fecha de Radicado: 2018-02-28

No. de Radicado: 201802400033703



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

Tercer y Cuarto Trimestre de 2017

INTRODUCCION

En ejercicio del rol de seguimiento y evaluación que le compete a la Oficina de Control Interno y de conformidad con el artículo 76 de la ley 1471 de 2011, el cual 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 PQRSFD, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, se establecieron los lineamientos, plazos y procedimientos internos, con el fin de lograr una comunicación fluida y eficaz entre la Universidad y sus usuarios, garantizándoles el servicio efectivo del derecho fundamental de petición que les asiste, brindándoles una pronta y satisfactoria solución a las peticiones que eleven, 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 Universidad, con lo que se da cumplimiento a la ley 1474 de 2011 que en su artículo 76 reza: "*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.*"

La Secretaria General realiza la labor de seguimiento a las PQRSFD, mediante una base de datos, que permite evidenciar la trazabilidad de cada caso, presenta los resultados de los indicadores e informes trimestrales, que son publicados en la página de la Universidad.

NORMATIVIDAD

La siguiente es la normatividad vigente del sistema de peticiones quejas, reclamos y sugerencias, felicitaciones y denuncias de la Universidad:

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991 - Artículo 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- ✓ Ley 60 de 1993, por la cual se dictan normas orgánicas sobre la distribución de competencias de conformidad con los artículos 151 y 288 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

- ✓ Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ 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 527 de 1999, por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✓ Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y lo contencioso administrativo.
- ✓ Ley 1474 de 2011, artículo 76 inciso 2, a partir de la verificación de bases de datos, normatividad, aplicabilidad de la norma, disposiciones y gestión, en lo correspondiente al sistema de quejas y reclamos. Y 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 019 de 2012, por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- ✓ 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.
- ✓ Resolución 0136 de 10 de febrero de 2016, en donde se definen los lineamientos para el trámite de derecho de petición y la atención a las PQRSFD.
- ✓ 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 No. 1515 de 09 nov 2017, Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

1. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE PQRSFD SEGUNDO SEMESTRE 2017

1.1 Fecha y lugar de la Realización: La Secretaria General, presentó y publicó en la página WEB link de la Universidad Pedagógica Nacional, 2 informes trimestrales en el link: http://secretaria_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2017/

- ✓ **Tercer trimestre:** Correspondiente a los meses de Julio – agosto - septiembre de 2017, publicado el mes octubre 2017.
- ✓ **Cuarto trimestre:** Correspondiente a los meses de Octubre –Noviembre– Diciembre de 2017, publicado el día 31 de enero 2018.

1.2 Alcance de 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, solicitudes, felicitaciones y denuncias, recibidas en la Universidad en procura de la efectividad del control de la gestión pública en cumplimiento de la misión de la Institución.

1.3 Responsables de sistema de PQRSFD: La Secretaria General es la dependencia que tiene asignada la función de evaluar el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, en cumplimiento de la Resolución 1515 expedida por la UPN el 09 de noviembre de 2017 *"por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de petición y la atención de peticionario, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncia"*; actividad que desarrolla el área elaborando, presentando y publicando vía WEB los informes trimestrales que contienen la respuesta o acción correspondiente de las diferentes PQRSFD de la Universidad.

1.4 Tabla de Contenido de los informes de sistema de PQRSFD

- I. Conceptos que guían el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.
- II. Comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
 1. Comunicaciones recibidas
 2. Medio de recepción de las comunicaciones
 3. Remitentes de PQRSFD
 4. Motivos para interponer PQRSFD
 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD
 6. Oportunidad de respuesta a PQRSFD
- III. Conclusiones y recomendaciones.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA

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

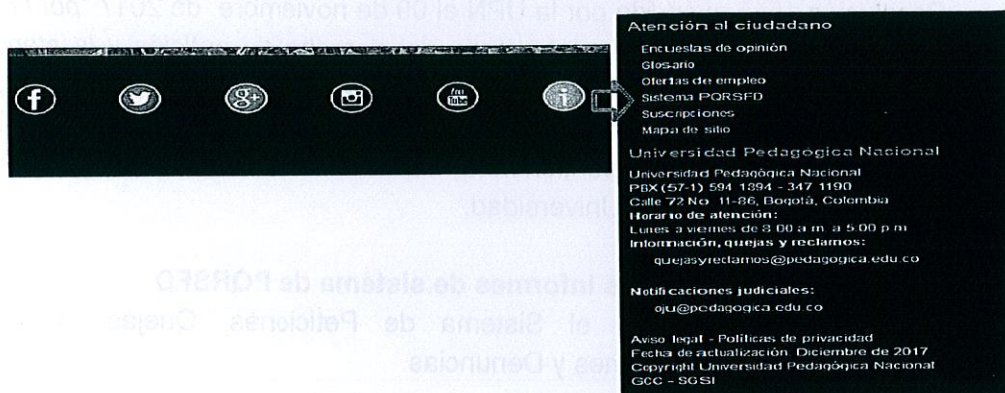
2.1 Revisión del procedimiento PRO003GGU – QUEJAS Y RECLAMOS.

Se efectúan las actividades contenidas en el procedimiento PRO003GGU, el cual se encuentran publicado en la página de la UPN en el link <http://mpp.pedagogica.edu.co/verseccion.php?ids=476>; sin embargo se recomienda actualizar el procedimiento en coherencia con la Resolución No 1515 de 09 de noviembre 2017.

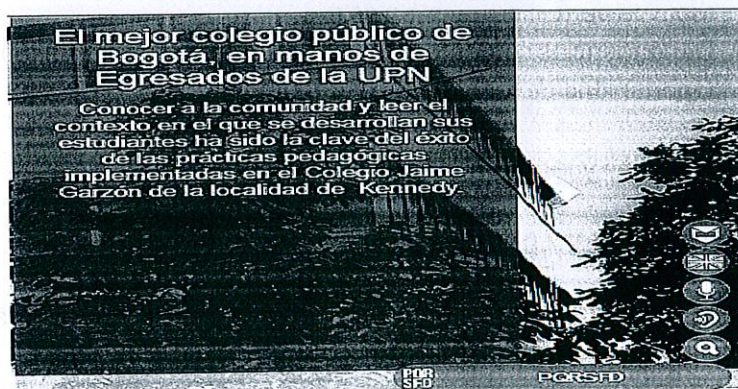
2.2 Revisión de los medios por los cuales se presentan las PQRSFD.

- ✓ **Web:** En la página de la Universidad se presentan las formas o medios que permiten a los usuarios acceder e interponer las PQRSFD, los cuales se indican a continuación:

1. En la parte inferior de la Página de la Universidad se encuentra un listado de iconos; en donde nos enlaza con la opción PQRSFD, conforme a la siguiente imagen:



2. Se implementó en la página de la Universidad, el botón de acceso a las PQRSFD, al igual que en todos los sitios de consulta a los que está permitido el ingreso, y se actualizó el nombre "atención al ciudadano".



3. Se implementó el botón PQRSFD en notas comunicantes

✓ **Buzones:** Los buzones se identifican así:



Existen 14 buzones distribuidos en las sedes de la universidad así:

- 1 en Valmaría
- 1 en Instituto Pedagógico Nacional
- 1 en Parque Nacional
- 1 En Calle 57
- 1 en Centro de Lenguas
- 1 en Admisiones
- 1 Sede Administrativa Calle 79
- 1 Nogal
- 1 en Escuela Maternal
- 1 en Centro Cultural
- 4 en Sede 72 (Restaurante, Área de salud, Biblioteca, Ventanilla de correspondencia.)

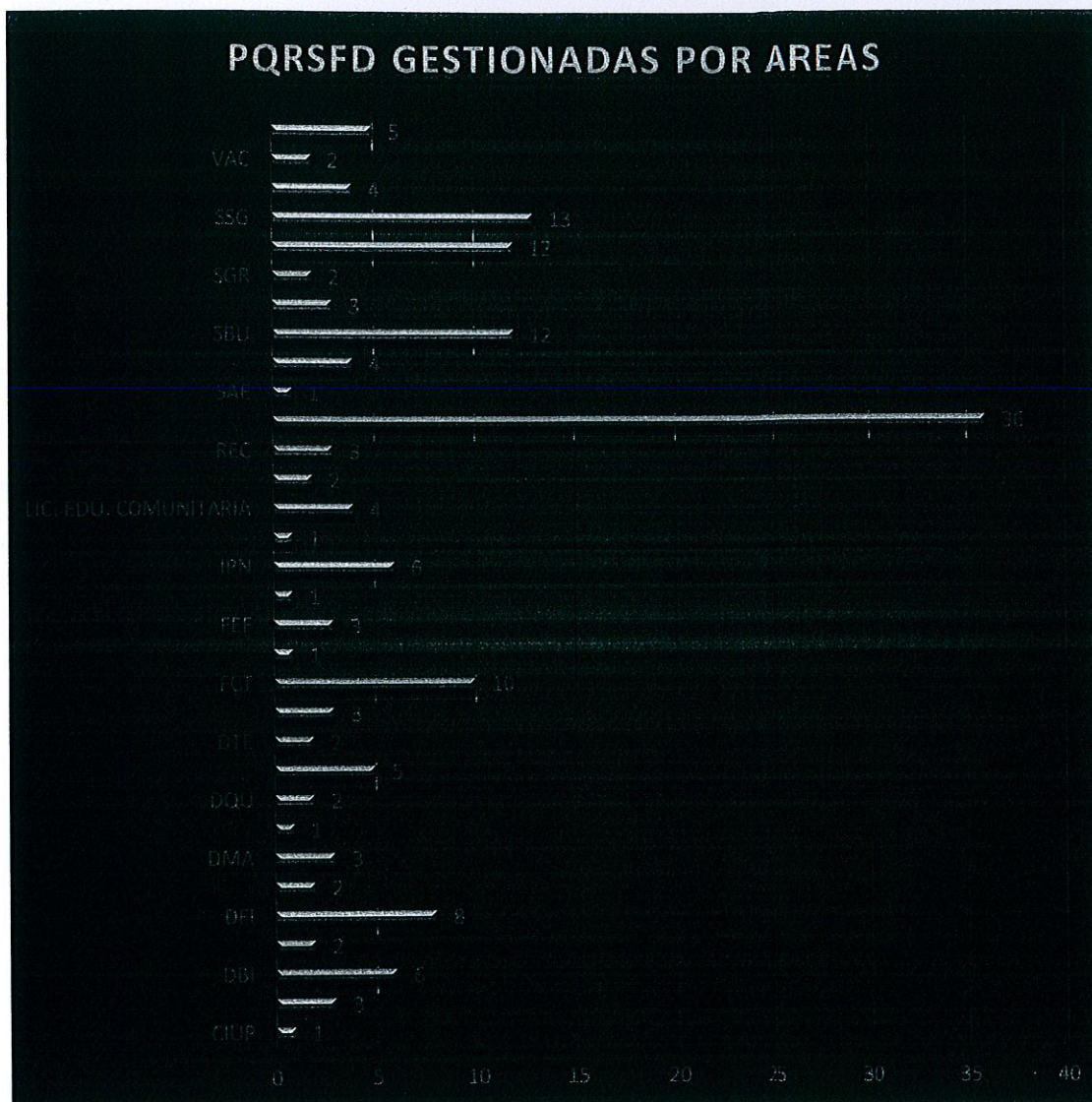
El 12 de febrero de 2018, se realizó la última revisión de buzones y se estableció que los buzones se encontraron vacíos.

Los buzones continúan físicamente y se encuentran ubicados en las paredes como muestra la siguiente imagen:



DMU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
DQU	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2
DSI	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
DTE	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
FBA	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
FCT	7	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10
FED	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FEF	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
GOAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
IPN	0	1	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
LIC. EDU.ES PECIAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
LIC. EDU. COMUNI TARIA	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
ORI	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
REC	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
SAD	5	1	4	6	0	11	2	6	0	1	0	0	0	0	0	0	36	36
SAE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SBR	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	4	4
SBU	0	0	0	1	0	0	2	8	0	0	0	0	0	1	0	0	12	12
SFN	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
SGR	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
SPE	8	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12
SSG	1	1	1	0	0	0	3	3	0	0	0	2	0	2	0	0	13	13
SSI	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
VAC	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
VAD	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5	5
Total	36	1	1	2	0	16	1	4	1	6	1	2	0	3	0	0	163	163

Tabla No. 3



Gráfica No. 3

La grafica No.3 ilustra las dependencias que recibieron más solicitudes, correspondiendo a la Subdirección de Admisiones y Registro, le sigue la Subdirección de Servicios Generales representada en la tipología de quejas.

2.3.1.4 Oportunidad en la respuesta a las PQRSFD

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD corresponde al plazo máximo de 15 días hábiles, y es considerado como el tiempo que ocupa la dependencia para dar respuesta a las comunicaciones radicadas, dentro de éste término legal.

El indicador de oportunidad en la respuesta a las comunicaciones radicadas es en promedio de 11 días hábiles por trámite, lo que permite observar que las diferentes

