



**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL**

Educadora de educadores

**RECTORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

MEMORANDO

CÓDIGO: OCI - 240
FECHA: Miércoles, 25 de julio de 2018
PARA: Profesor **HELBERTH AUGUSTO CHOACHÍ GONZÁLEZ**
Secretario General
ASUNTO: Informe de Seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias vigencia 1° y 2° trimestre de 2018

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 primer y segundo trimestre de 2018.

Cordialmente,


DELIA MATILDE MONROY DE ROBLES
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe
Elaboro: OCI - 240/Angelica Gil.

Al contestar por favor cite estos datos:

Fecha de Radicado: 2018-07-25
No. de Radicado: 201802400121823



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

Primer y Segundo Trimestre de 2018

INTRODUCCION

En ejercicio del rol de evaluación y seguimiento que le compete a la Oficina de Control Interno y de conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 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.

- ✓ 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 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. 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 PRIMER SEMESTRE 2018

- 1.1 Fecha y lugar de la Realización:** La Secretaria General, presentó y publicó en la página WEB link de la Universidad Pedagógica Nacional, dos (2) informes trimestrales en el link: http://secretaria_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2018-3/
- ✓ **Primer trimestre:** Enero – Febrero – Marzo de 2018, publicado el mes abril 2018.
 - ✓ **Segundo Trimestre:** Abril –Mayo –Junio de 2018, publicado en el mes de julio 2018.
- 1.2 Alcance de sistema de PQRSFD:** Se orienta 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 del 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 - PQRSFD, 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 gestión adelantada y los resultados obtenidos en términos de atención a las solicitudes formuladas.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA

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

2.1 Revisión a la aplicación del procedimiento PRO003GGU – QUEJAS Y RECLAMOS.

Se cuenta con 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 actualizarlo, con respecto a la normatividad aplicable vigente, entre la que se menciona:

Resolución No 1515 de 09 de noviembre 2017, Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

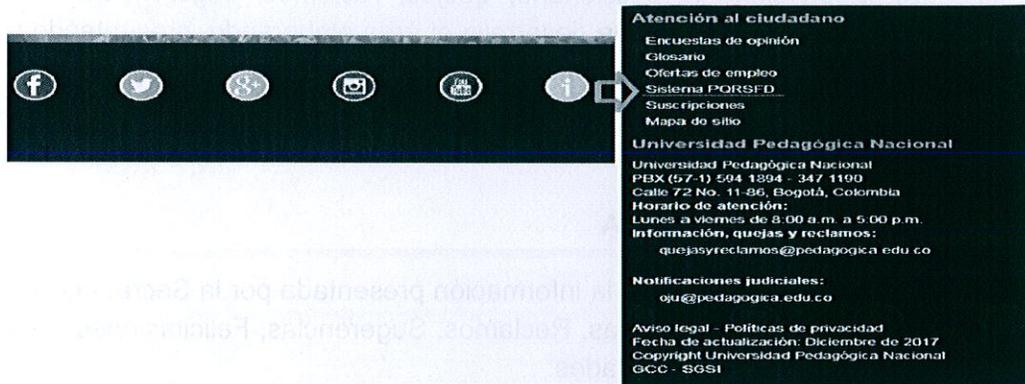
Decreto 1166 de 19 julio de 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

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.

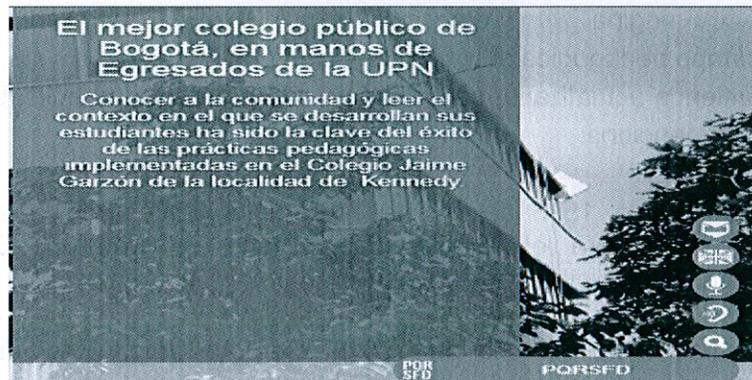
2.2 Revisión de los medios a través de los cuales se presentan las PQRSFD

- ✓ **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:

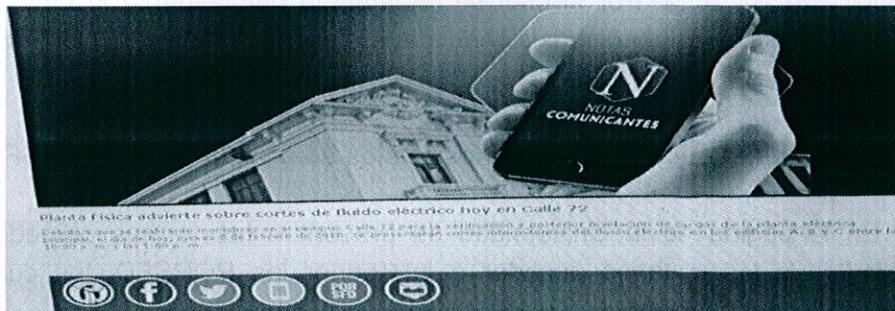
1. En la parte inferior de la Página de la Universidad se encuentra un listado de iconos; en donde nos enlaza con la opción PQRSFD, conforme a la siguiente imagen:



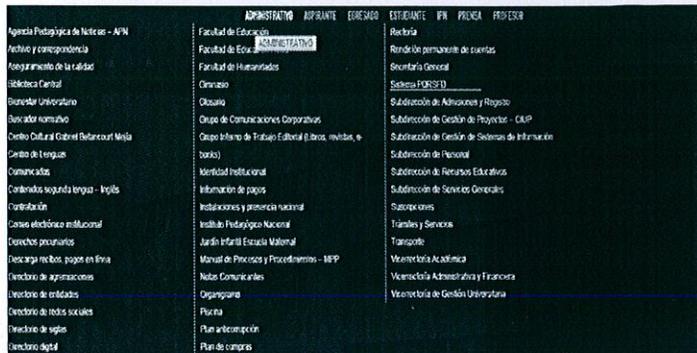
2. Se implementó en la página de la Universidad, el botón de acceso a las PQRSFD, al igual que en todos los sitios de consulta a los que está permitido el ingreso, y se actualizo el nombre "atención al ciudadano".



3. Se implementó el botón PQRSFD en notas comunicantes



4. En la parte central de la pagina de la Universidad, podemos encontrar el icono de PQRSFD.



Estos conducen al link, <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create> en donde se encuentra el formulario de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES y DENUNCIAS; formato que el usuario debe diligenciar.

El formulario de PQRSFD, cuenta con las instrucciones para su diligenciamiento, ya que antes no se especificaban los campos obligatorios, por otro lado, su diseño es más intuitivo o amigable con el usuario.

Formulario atención al ciudadano –Sistema de PQRSFD en línea

Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea

Crear PQRSFD

La Secretaría General lo invita a comunicarse para formular una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia, a través de los siguientes medios:

Línea gratuita: 01 8000 913 412
 Atención telefónica: 594 18 94 Ext. 112 - 116
 Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co
 Atención personal: Secretaría General sede sede 70, edificio P, piso 2. Horario de atención: 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Con el fin de garantizar un buen servicio, a continuación demos a conocer la definición de los conceptos que le facilitarán orientar adecuadamente su consulta acción. [Ver definiciones](#)

Tenga en cuenta las siguientes indicaciones al momento de diligenciar el formulario:
 1. Los campos marcados con *significan que son de carácter obligatorio.
 2. Su comunicación puede ser anónima, pero si desea obtener respuesta, puede ingresar una dirección de correo electrónico válida.

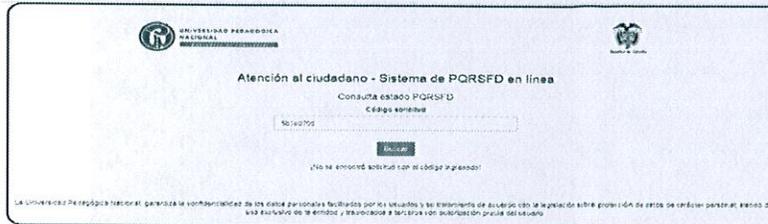
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Primer nombre:	Segundo nombre:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Primer apellido:	Segundo apellido:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo de identificación:	Número identificación:
Cedula de Ciudadanía	Por favor ingrese su número de Cedula de Ciudadanía
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Correo electrónico:	Dirección:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono:	Ubicación:
<input type="text"/>	Escriba el nombre o parte del nombre de una ciudad o municipio
Medio por el cual desea recibir respuesta:	Tipo de población:
Correo electrónico	Ninguna
Tipo de Usuario:	
Estudiante	
Tipo de solicitud:	
PETICIÓN	
Describa un asunto corto y claro	
<input type="text"/>	
Realice una descripción detallada del objeto de la petición	
<input type="text"/>	
Archivo adjunto	
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado	

El tamaño máximo de cada archivo es de 20 MB
 Solo se pueden cargar archivos con extensión PDF, MP4, MP3 y JPG

Captcha: **FNMG**
 Por favor ingrese los caracteres que ve en la imagen:



5. el estado de las PQRSD, a través del acceso al sistemas de PQRSD// Consulta estado.

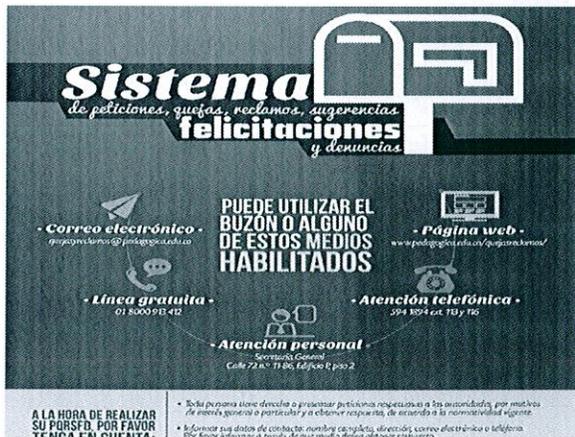


Se realizó verificación del estado de las PQRSD, en el aplicativo dispuesto en página y se determinó, que los códigos de verificación no están generando el estado real de las PQRSD, lo cual no permite al usuario conocer el trámite real, especialmente a los que son anónimos.

En las siguientes dos comunicaciones: cd: 1cb2777 del Orfeo: 2018052209022 y cd: 5b1e0705 del Orfeo 201805220089132, ya se tramitaron, y sin embargo aparece el pantallazo como "no se encontró solicitud con el código de ingreso", lo que demuestra inconvenientes en el aplicativo.

Por lo anterior, se recomienda revisar las dificultades presentadas en el aplicativo, con el fin de facilitar la consulta en línea sobre el trámite real de las PQRSD.

✓ **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 julio de 2018, se realizó la revisión de los buzones de la sede 72, se estableció que el que se encuentra en la ventanilla de correspondencia, contenía una solicitud de aplazamiento de semestre con fecha 25 de abril de 2018, si bien esta sin firma, contenía el recibo de pago del estudiante, además se encontraron recibos de la ETB y de Compensar con fecha correspondiente al mes de abril.

Por lo anterior, es conveniente revisar en forma oportuna el contenido de los buzones para que se dé celeridad al trámite de las PQRSFD que llegan a través de éste medio, teniendo en cuenta que la Secretaría General, para hacer eficiente la inspección y vigilancia de los mismos, un funcionario efectúa un recorrido quincenal, y realiza la recolección de las PQRSFD allí depositadas, por la comunidad Universitaria y son atendidas de acuerdo con el procedimiento establecido.

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



- ✓ **Personal:** Las PQRSFD son las presentadas personalmente por cualquier miembro de la comunidad universitaria o ciudadano en general quienes se acercan a la oficina de la Secretaria General, y allí se les brinda asesoría sobre cómo pueden ser presentadas a través de la página WEB, no obstante, en caso de que el interesado lo prefiera de una vez el funcionario de conocimiento la ingresa al sistema.
- ✓ **Página Web:** en la página web de la Universidad se encuentran dispuesto varios link para la interposición de PQRSFD.
- ✓ **Telefónica:** Se encuentran disponibles las siguientes líneas telefónicas publicadas en la página WEB de la Universidad. El formato de calidad FORGGU003 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, es diligenciado por un funcionario de la Secretaria General, y se continúa con el trámite correspondiente:

Línea telefónica gratuita: 018000913412

Línea telefónica: 5941894 Ext: 113 – 116

- ✓ **Correspondencia externa:** Este mecanismo es utilizado por los usuarios de la Universidad para presentar de forma escrita peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, estos son radicados en la Oficina de Correspondencia, en donde son registrados en el aplicativo Orfeo y asignados al jefe de la Secretaria General, para el trámite correspondiente.

2.3 Revisión de información

De acuerdo con la información reportada por la Secretaria General, en los informes trimestrales de PQRSFD, para la vigencia 2018 y verificada físicamente, mediante visita y entrevista con los funcionarios designados para atender esta actividad, se evidenció que la Universidad recibió 143 solicitudes clasificadas en derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

2.3.1 Comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

De acuerdo con los datos suministrados por la Secretaria General, a continuación se da a conocer la información detallada de las PQRSFD tramitadas de acuerdo con los siguientes ítems: Medios utilizados, usuarios involucrados, dependencias implicadas.

2.3.1.1 Medios Utilizados

Tabla No 1: Medios utilizados para interponer PQRSDF por tipo de solicitud

Medio / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Peticiones de Información		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	
Trimestre																	I-II
Página Web	4	23	0	4	5	0	11	25	2	2	1	1	0	4	0	1	83
Correo electrónico	4	7	0	0	3	0	4	2	0	1	0	0	0	0	0	0	21
Escrito	13	16	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	33
Teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Buzón	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Total	21	46	0	4	8	0	18	33	3	3	1	1	0	4	0	1	143

Tabla No 1



Gráfica No. 1

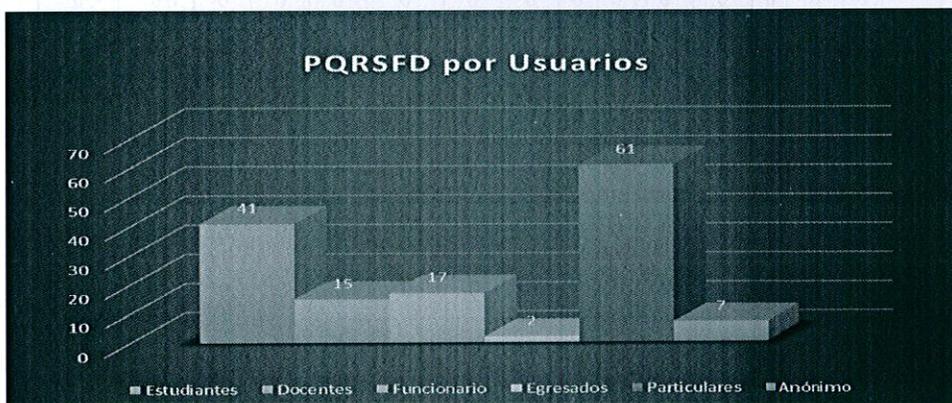
Conforme al gráfico No.1, se observa que los medios más utilizados para interponer las PQRSFD, es la página WEB, el medio escrito y el correo electrónico; el menos utilizado es el teléfono, buzón y personal.

2.3.1.2 Usuarios Involucrados

Tabla No.2 PQRSFD interpuestas por tipo de usuario

Usuario / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Peticiones de Información		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	
Estudiantes	5	12	0	0	0	0	6	13	2	1	0	0	0	1	0	1	41
Docentes	4	5	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	1	0	0	15
Funcionario	1	2	0	0	0	0	4	5	0	2	1	1	0	1	0	0	17
Egresados	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Particulares	11	26	0	4	8	0	4	7	0	0	0	0	0	1	0	0	61
Anónimo	0	0	0	0	0	0	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	7
Total	21	46	0	4	8	0	18	33	3	3	1	1	0	4	0	1	143

Tabla No. 2



Gráfica No.2

En el gráfico anterior se observa que durante el primer y segundo trimestre de 2018, quienes interpusieron más PQRSFD fueron los particulares y los estudiantes; correspondiendo en mayor cantidad a los derechos de petición y las quejas, lo que permite establecer que se mantiene la misma tendencia del 2017.

2.3.1.3 Dependencias Responsables de las Respuestas a la solicitudes

Las PQRSFD, se reciben en la Secretaria General, y después de ser analizadas, se relacionan en la base de datos y son remitidas a las dependencias competentes con el fin de gestionar y dar respuesta oportuna al peticionario.

Tabla No. 3 PQRSFD interpuestas y gestionadas por dependencia

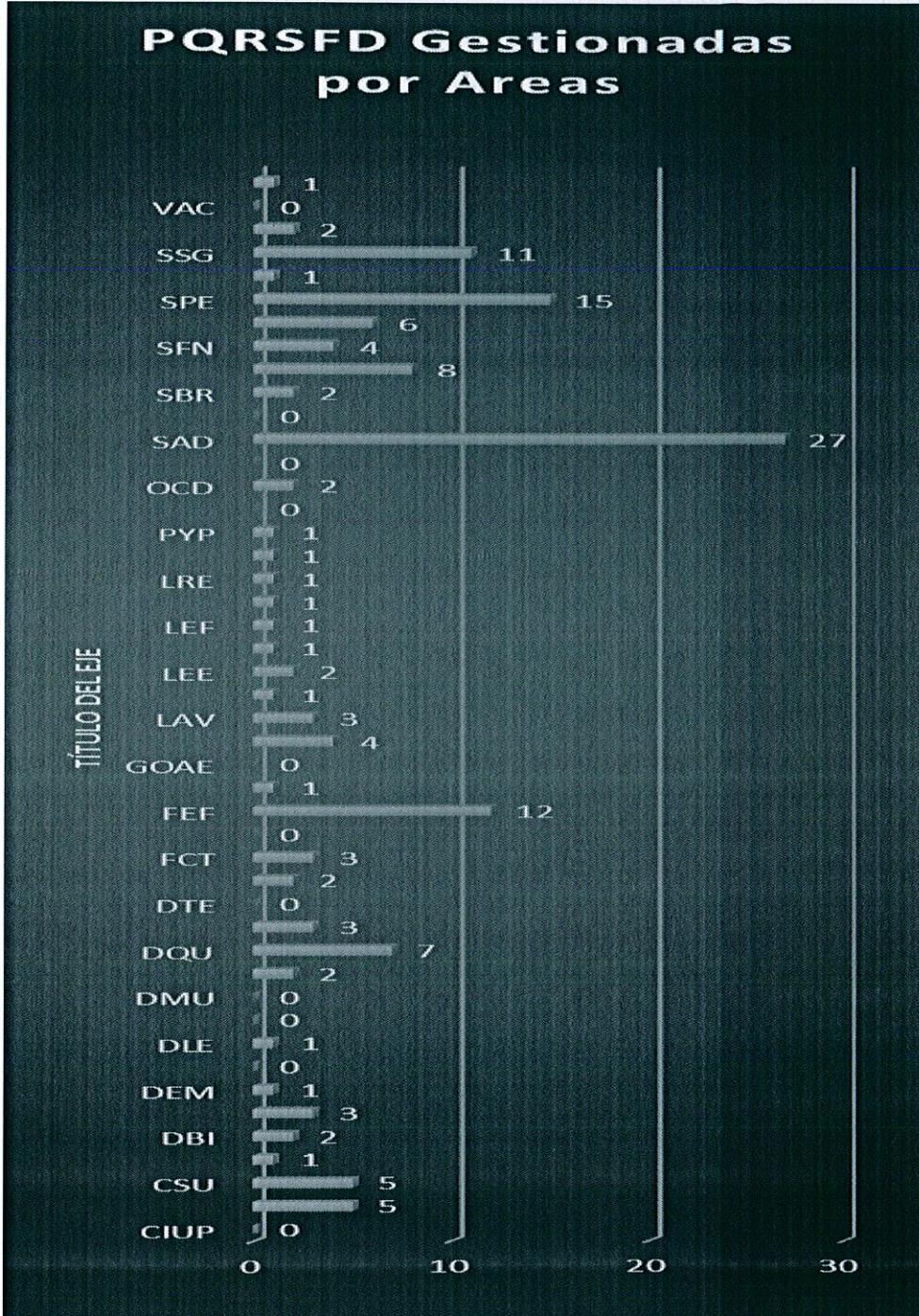
Dependencia / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiónes		Peticiónes de Información		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total Recibidas I	Total Recibidas II	Total I-II
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I-II
CIUP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CLE	0	0	0	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	5
CSU	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
CEG	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DBI	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2
DCS	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
DEM	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
DFI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DLE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DMU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DPG	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
DQU	0	3	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	5	7
DSI	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
DTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FBA	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
FCT	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
FED	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEF	1	5	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	1	0	0	3	9	12
FHU	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
GOAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IPN	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
LAV	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3

LBI	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
LEE	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	
LECO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
LEF	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1		
LMU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1		
LRE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
MED	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1		
PYP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
ORI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
OCD	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2		
REC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
SAD	6	5	0	3	3	0	3	5	1	1	0	0	0	0	13	14	27		
SAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
SBR	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2		
SBU	0	0	0	0	0	2	3	0	0	1	0	2	0	0	3	5	8		
SFN	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4		
SGR	0	3	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	6	6		
SPE	6	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	9	15		
C.Convivencia Laboral	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1		
SSG	0	1	0	0	0	4	5	1	0	0	0	0	0	0	5	6	11		
SSI	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	2		
VAC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
VAD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
Total	21	46	0	4	8	0	18	33	3	3	1	1	0	4	0	1	51	92	143

Tabla No. 3



Gráfica No. 3



La grafica anterior ilustra sobre las dependencias que recibieron más solicitudes; las cuales corresponden a la SAD, SPE, FEF y SSG. En cuanto a la Subdirección de Admisiones y Registro, se presentan en las tipologías de solicitud de información (Fechas

de inscripciones, información sobre carreas, información sobre costos de matrícula entre otros) en quejas (inconformidad por generación de recibo de pago, inconformidad por fallas en la plataforma del SIGAN) y derechos de petición (liquidación de matrícula, solicitudes de verificaciones de título entre otras).

Para la Subdirección de Personal se presentan en la tipología derechos de petición (solicitud de certificados laborales con especificaciones) y la Subdirección de Servicios Generales en quejas (inconformidad con el comportamiento de los guardias de seguridad)

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.

Tabla: 4

Medio /Estado	Solucionadas oportunamente		Solucionadas extemporáneamente	
	I	II	I	II
Trimestre				
Página Web	20	57	3	3
Correo electrónico	9	9	2	1
Escrito	13	16	1	3
Teléfono	0	0	0	0
Personal	1	1	1	0
Buzón	0	2	1	0
Total	43	85	8	7
solucionadas oportunamente I-II				128
Solucionadas extemporáneamente I-II				15
TOTAL:				143

Gráfica: 4



El porcentaje PQRSFD solucionadas oportunamente es del 90%, (128 PQRSFD), y solo el 10% de las comunicaciones recibidas, se les dio respuesta extemporánea (15 PQRSFD), cabe resaltar que la Secretario General adjunto evidencias de entrega de comunicaciones dentro de los términos a las área competentes para dar respuesta, tal como lo especifica el procedimiento PRO003GGU (PQRSFD).

3. MEJORAS REGISTRADAS EN LA PLATAFORMA DE PQRSFD

- ✓ Se viene diligenciando el formulario de las PQRSFD por medio del aplicativo ORFEO, el cual permite adjuntar archivos.
- ✓ Para el diligenciamiento del formulario de las PQRSFD, se implementó la validación de caracteres tipo CAPTCHA, lo cual genera mayor seguridad.
- ✓ El Formulario de las PQRSFD, tiene un diseño intuitivo para los usuarios
- ✓ En el manual de procesos y procedimientos, ya se encuentra contenido el manual de tratamiento de datos personales de la UPN.

4. CONCLUSIONES

- ✓ Los funcionarios de Secretaria General conocen y aplican el procedimiento y normatividad, utilizan las herramientas disponibles y efectúan adecuadamente el diligenciamiento de los formularios de las PQRSFD.
- ✓ Los resultados de las PQRSFD correspondientes al primer semestre de 2018, disminuyeron con respecto al segundo semestre de 2017, de 163 a 143.
- ✓ Las solicitudes de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias provienen en mayor número de particulares y estudiantes y los medios más utilizados fueron la página web, correo electrónico y en forma escrita.
- ✓ Las dependencias con más alto número de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias son la Subdirección de Admisiones y Registro, la Subdirección de Personal, Facultad de Educación Física y Subdirección de Servicios Generales.
- ✓ El porcentaje PQRSFD solucionadas oportunamente es del 90% (128 PQRSFD), y solo el 10% de las comunicaciones recibidas se les dio respuesta extemporánea, (15 PQRSFD), cabe resaltar que la Secretaría General adjuntó evidencias de entrega de comunicaciones dentro de los tiempos a las área competentes para dar respuesta, tal como lo establece el procedimiento PRO003GGU (PQRSFD).
- ✓ En general las PQRSFD son en su gran mayoría de tipo administrativo y en menor medida académicos.

5. RECOMENDACIONES

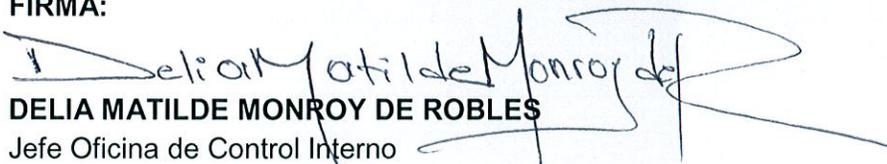
- ✓ Se recomienda revisar las dificultades presentadas en el aplicativo, en cuanto al estado real de las PQRSFD cuando se realiza la consulta en línea sobre el trámite, a través del sitio de la Secretaria General:

:<http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/search?hash=8dce073c>, esta recomendación se presentó anteriormente en el informe del tercero y cuarto trimestre de 2017.

- ✓ Es conveniente revisar el contenido de los buzones oportunamente, para dar celeridad en la respuesta de las peticiones depositadas en estos, por la Comunidad Universitaria y para no afectar la satisfacción de los usuarios.

FECHA: Julio 25 de 2018

FIRMA:


DELIA MATILDE MONROY DE ROBLES
Jefe Oficina de Control Interno

Realizado por: Angélica Gil

