



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL**

*Educadora de educadores*

**RECTORIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**MEMORANDO**

**CÓDIGO:** OCI - 240  
**FECHA:** Jueves, 25 de julio de 2019  
**PARA:** Doctora, **GINA PAOLA ZAMBRANO RAMÍREZ**  
Secretaria General  
**ASUNTO:** Informe de Seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias, Felicitaciones Y Denuncias 1° y 2° trimestre de 2019

Cordial Saludo doctora Gina,

Para su información y fines pertinentes, me permito remitirle el Informe de seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias correspondiente al primer y segundo trimestre de 2019.

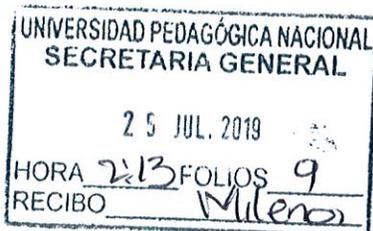
Atentamente,

  
**ARELYS VALENCIA VALENCIA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe 08 Folios  
Elaboró: OCI - 240/Angelica Gil

Al contestar por favor cite estos datos:

Fecha de Radicado: 2019-07-25  
No. de Radicado: 201902400122593





## RECTORIA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Primero y Segundo Trimestre de 2019

#### INTRODUCCION

En Ejercicio del rol de evaluación y seguimiento que le compete a la Oficina de Control Interno y de conformidad con el segundo inciso del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, 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 Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD, se establecieron los lineamientos, plazos y procedimientos internos, con el fin de lograr una comunicación fluida y eficaz entre la Universidad y sus usuarios; lo que ha permitido garantizar el ejercicio efectivo y eficaz del derecho fundamental de petición, brindándoles respuesta a las peticiones en tiempo y oportunidad, con el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en aras de contribuir con el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la UPN, cumpliendo con esto lo establecido en la ley 1474 de 2011 en su artículo 76 *"(...) Oficina de Quejas, sugerencias y Reclamos en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad..(...).*

La Secretaria General de la Universidad Pedagógica Nacional, es la encargada de realizar seguimiento y control a las PQRSFD, actividad que desarrolla mediante una base de datos, que permite evidenciar la trazabilidad de cada caso, presenta los resultados de los indicadores e informes trimestrales, los cuales son publicados en la página web de la Universidad, en su link: [http://secretaria\\_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2019/](http://secretaria_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2019/)

#### 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. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar

su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

- ✓ Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos en sus artículos 7 y 8.
- ✓ Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y lo contencioso administrativo.
- ✓ Ley 1474 de 2011, artículo 76 “**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”. inciso 2 “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios” y el Artículo 73 en cuanto al plan de anticorrupción y de atención al ciudadano.
- ✓ Decreto 2641 de 2012, en la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se modifica el código contencioso administrativo.
- ✓ Decreto 1166 del 19 de julio 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✓ Resolución No. 1515 de 09 noviembre de 2017 promulgada por la Universidad Pedagógica Nacional, 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 PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD. PRIMER SEMESTRE 2019

**1.1 Fecha y lugar de la Realización.** La Secretaria General , presentó y publicó en la página WEB de la Universidad Pedagógica Nacional, los Dos (2) informe trimestrales para la vigencia 2019, se adjunta link de consulta: [http://secretaria\\_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2019/](http://secretaria_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2019/)

- ✓ **Primer trimestre:** Enero – Febrero – marzo de 2019, publicado en el mes de abril 2019.
- ✓ **Segundo Trimestre:** Abril - Mayo – junio de 2019, Publicado en el mes de julio 2019.

**1.2 Sistema de PQRSFD:** El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, es el espacio físico (Secretaría General) y virtual (a través de la página web), en los cuales se interponen, recepcionan y tramitan las solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora o felicitaciones en relación con los procesos misionales de la Institución y contra las actuaciones u omisiones de los servidores públicos.

**1.3 Responsables del sistema de PQRSFD:** La Secretaria General de la Universidad Pedagógica Nacional, es la dependencia asignada para 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”*; actividades que se desarrollan a través de la elaboración, presentación y publicación vía WEB los informes trimestrales, contentivos de la gestión adelantada y los resultados obtenidos de la misma, 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:

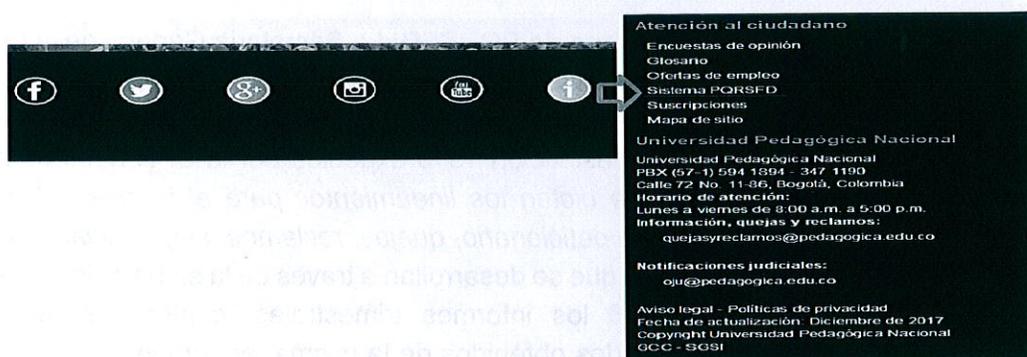
### 2.1 Revisión del procedimiento PRO003GGU – PQRSFD.

La Secretaria General, como responsable del proceso, procede a observar la normatividad vigente en materia PQRSFD y adicionalmente cuenta con el procedimiento interno PRO003GGU, para el trámite de cualquier petición, el cual hace parte del proceso de Gestión de Gobierno Universitario y se puede encontrar publicado en el manual de procesos y procedimientos mediante el siguiente link: <http://mpp.pedagogica.edu.co/verseccion.php?ids=476&idh=478>

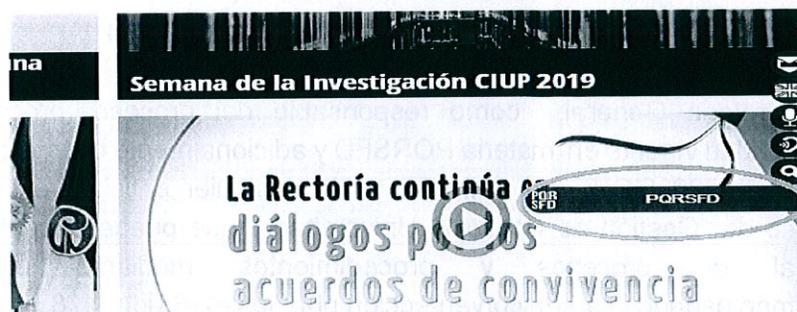
Mediante la verificación del procedimiento en sitio, se pudo determinar que las actividades ligadas al mismo se están realizando; sin embargo, se recomienda incrementar los esfuerzos en relación a la consolidación anual de las peticiones más recurrentes y relevantes, que deben ser presentadas ante el comité de Sistema de Gestión, las cuales se han venido haciendo sin dejar las evidencias respectivas.

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

- ✓ **Web:** En la página de la Universidad se publican los 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 Pedagógica Nacional, se encuentra un listado de iconos; que nos enlaza con la opción PQRSFD, conforme a la siguiente imagen:



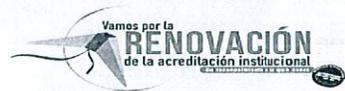
2. Se implementó en la página web de la Universidad, el botón de acceso directo a las PQRSFD, el cual despliega en todos los sitios de consulta a los que está permitido el ingreso público.



3. En la parte central de la página de la Universidad, podemos encontrar pestaña vincular a las PQRSFD.

	ADMINISTRATIVO	ASPIRANTE	EGRESADO	ESTUDIANTE	IPN	PRENSA	PROFESOR
Agencia Pedagógica de Noticias – APN	Facultad de Educación						Rectoría
Archivo y correspondencia	Facultad de Educación						Rendición permanente de cuentas
Aseguramiento de la calidad	Facultad de Humanidades						Secretaría General
Biblioteca Central	Gimnasio						Sistema PQRSFD
Bienestar Universitario	Glosario						Subdirección de Admisiones y Registro
Buscador normativo	Grupo de Comunicaciones Corporativas						Subdirección de Gestión de Proyectos – CIUP
Centro Cultural Gabriel Belancourt Mejía	Grupo Interno de Trabajo Editorial (Libros, revistas, e-books)						Subdirección de Gestión de Sistemas de Información
Centro de Lenguas	Identidad Institucional						Subdirección de Personal
Comunicados	Información de pagos						Subdirección de Recursos Educativos
Contenidos segunda lengua – Inglés	Instalaciones y presencia nacional						Subdirección de Servicios Generales
Contratación	Instituto Pedagógico Nacional						Suscripciones
Correo electrónico institucional	Jardín Infantil Escuela Maternal						Trámites y Servicios
Derechos pecuniarios	Manual de Procesos y Procedimientos – MPP						Transporte
Descarga recibos, pagos en línea	Notas Comunicantes						Vicerrectoría Académica
Directorio de agremiaciones	Organigrama						Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Directorio de entidades	Piscina						Vicerrectoría de Gestión Universitaria
Directorio de redes sociales	Plan anticorrupción						
Directorio de siglas	Plan de compras						
Directorio digital							

4. Por último se recomienda solucionar, el inconveniente presentado con el botón de acceso a las notas comunicante; toda vez que al realizar la verificación en línea se tiene problemas en el acceso y en la visualización del mismo.



Universidad Pedagógica Nacional - Grupo de Comunicaciones Corporativas 2019  
(57-1) 594 1894 ext. 452 - comunicaciones@pedagogica.edu.co



Universidad Pedagógica Nacional - Grupo de Comunicaciones Corporativas 2019  
(57-1) 594 1094 ext. 452 - comunicaciones@pedagogica.edu.co

5. Los hipervínculos de PQRSDF, conducen al link <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create> en donde se encuentra el formulario virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias; formato que el usuario debe diligenciar para interponer su petición.

# Formulario atención al ciudadano –Sistema de PQRSFD en línea.



## Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea

### Crear PQRSFD

La Secretaría General informa que

De acuerdo con lo establecido en la lista comunicante No. 4564 del 4 de diciembre de 2018, se suspenderán las actividades laborales entre el 26 y 28 de diciembre de 2018, debido a la compensación de tiempo del personal administrativo y civil de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 940 del 3 de diciembre de 2018, la Secretaría Administrativa y Financiera de la Universidad concedió quince (15) días hábiles de vacaciones colectivas al personal administrativo, comprendidos entre el 2 y 23 de enero de 2019. Por lo anterior, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, que se reciban entre el 26 de diciembre de 2018 y el 23 de enero de 2019, serán tramitadas a partir del 24 de enero de 2019, fecha en que se reanudarán las actividades administrativas.

[Consulte el estado de su 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: 014 15 94 Ext. 113 – 116  
Correo electrónico: [quejasreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasreclamos@pedagogica.edu.co)  
Atención personal: Secretaría General sede (calle 72) 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 damos a conocer la definición de los conceptos que le facilitarán orientar adecuadamente su comunicación. [Ver definiciones](#)

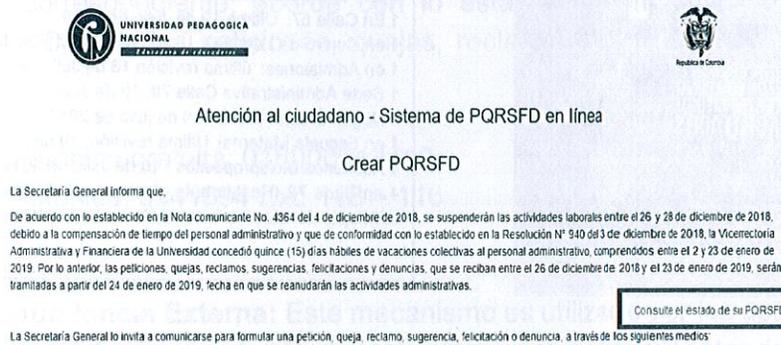
Tenga en cuenta las siguientes indicaciones al momento de diligenciar el formulario:

- Los campos marcados con franja roja son de carácter obligatorio.
- Su comunicación puede ser anónima, pero si desea obtener respuesta, puede ingresar una dirección de correo electrónico válida.

Primer nombre:	Segundo nombre:
Primer apellido:	Segundo apellido:
Tipo de identificación:	Número identificación:
<input type="text" value="Cedula de Ciudadanía"/>	<input type="text" value="Por favor ingrese su número de Cedula de Ciudadanía"/>
Correo electrónico:	Dirección:
Teléfono:	Ubicación:
<input type="text" value="Medio por el cual desea recibir respuesta:"/>	<input type="text" value="Tipo de población:"/>
<input type="text" value="Correo electrónico"/>	<input type="text" value="Ninguno"/>
<input type="text" value="Tipo de Usuario:"/>	
<input type="text" value="Estudiante"/>	
Tipo de solicitud:	
<input type="text" value="PETICIÓN"/>	
Describa un asunto corto y claro	
<input type="text" value="Realice una descripción detallada del objeto de la petición"/>	
Archivo adjunto	
<input type="text" value="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: 	
Por favor ingrese los caracteres que ve en la imagen:	
<input type="text" value="67016"/>	
<input type="button" value="Guardar"/>	

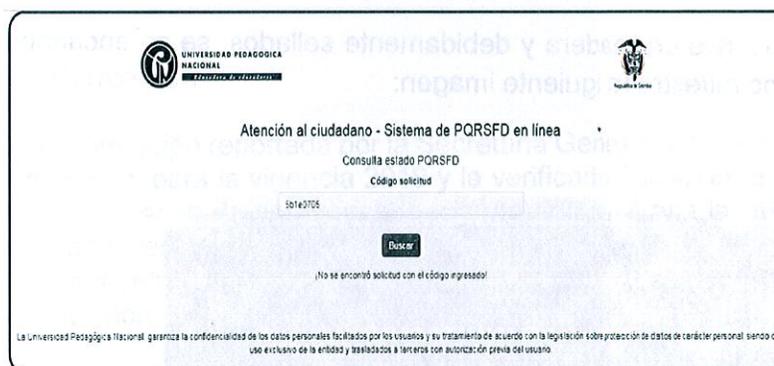
En cumplimiento de la Ley 1531 de 2012, le informamos que sus datos personales serán utilizados con la finalidad de atender a su solicitud recibida a través del Sistema de PQRSFD.

6. La Secretaria General, tiene habilitado dentro del formulario de PQRSFD el link de consulta, el cual facilita la accesibilidad a la respuesta o trámite de la petición.



The screenshot shows the 'Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea' interface. At the top, there are logos for 'UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL' and 'República de Colombia'. The main heading is 'Crear PQRSFD'. Below this, a text block states: 'La Secretaría General informa que. De acuerdo con lo establecido en la Nota comunicante No. 4364 del 4 de diciembre de 2018, se suspenderán las actividades laborales entre el 26 y 28 de diciembre de 2018, debido a la compensación de tiempo del personal administrativo y que de conformidad con lo establecido en la Resolución N° 940 del 3 de diciembre de 2018, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad concedió quince (15) días hábiles de vacaciones colectivas al personal administrativo, comprendidos entre el 2 y 23 de enero de 2019. Por lo anterior, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, que se reciban entre el 26 de diciembre de 2018 y el 23 de enero de 2019, serán tramitadas a partir del 24 de enero de 2019, fecha en que se reanudarán las actividades administrativas.' A button labeled 'Consulte el estado de su PQRSFD' is visible on the right side. At the bottom, a note says: 'La Secretaría General lo invita a comunicarse para formular una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia, a través de los siguientes medios:'.

5. El estado de las PQRSFD, a través del acceso incluido dentro del formulario de PQRSFD// se encuentra habilitado, para consulta con el número de verificación otorgado en la radicación.



The screenshot shows the 'Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea' interface for checking the status of a request. At the top, there are logos for 'UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL' and 'República de Colombia'. The main heading is 'Consulta estado PQRSFD'. Below this, there is a field for 'Código solicitud' with the value '501e0705' entered. A 'Buscar' button is located below the field. A message below the button reads: 'No se encontró solicitud con el código ingresado!'. At the bottom, a disclaimer states: 'La Universidad Pedagógica Nacional garantiza la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal, siendo de uso exclusivo de la entidad y relacionados a terceros con autorización previa del usuario.'

Se efectuó prueba de verificación in situ, al sistema de consulta del estado de las PQRSFD; encontrando que todos los radicados fueron gestionados, al consultar se estado en el link anterior, aparecen para algunos de estos el anuncio de "en trámite", lo que impide descargar su respuesta; por lo anterior se recomienda aumentar los esfuerzos en la actualización del sitio web, en lo que tiene que ver con el carguen de las contestación de las peticiones y finalizar el proceso debidamente por el gestor documental, facilitando así la consulta en línea al usuario.

- ✓ **Buzones:** Los buzones. Como medio de comunicación y recolección de PQRSFD se identifican así:

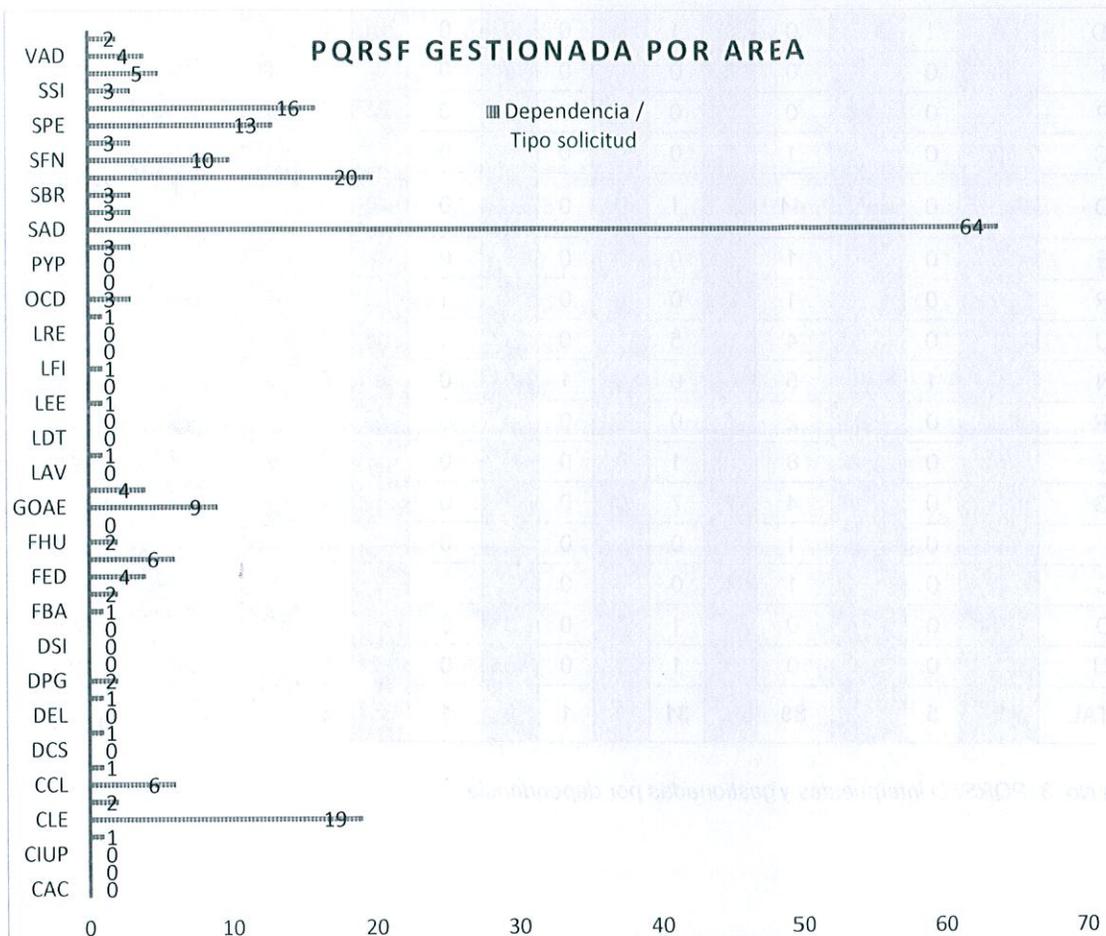
ser remitidas a las dependencias competentes con el fin de gestionar y dar respuesta oportuna al peticionario.

**Tabla No. 3 PQRSFD interpuestas y gestionadas por dependencia**

Dependencia / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiónes		Quejas		Reclamamientos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total Recibidas	%
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II		
CAC	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CEG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CIUP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CIARP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,46%
CLE	0	0	14	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	19	8,76%
CSU	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,92%
CCL	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2,76%
DBI	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,46%
DCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DFI	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,46%
DEL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DEM	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,46%
DPG	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,92%
DQU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DSI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
FBA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,46%
FCT	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,92%
FED	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,84%
FEF	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	2,76%
FHU	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,92%
GCC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
GOAE	0	1	2	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	9	4,15%
IPN	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,84%
LAV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LBI	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,46%
LDT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LECO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LEE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,46%
LEF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LFI	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,46%
LMU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
MED	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,46%

OCD	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1,38%
ORI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PYP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
REC	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1,38%
SAD	0	0	1 6	44	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	64	29,49 %
SAE	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1,38%
SBR	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1,38%
SBU	0	0	1	4	5	5	0	0	0	0	1	3	0	1	20	9,22%
SFN	0	1	3	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	10	4,61%
SGR	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1,38%
SPE	0	0	4	8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	13	5,99%
SSG	0	0	1	4	2	7	0	0	0	0	0	2	0	0	16	7,37%
SSI	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1,38%
VAC	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2,30%
VAD	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,84%
VGU	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,92%
TOTAL	2	5	5 3	89	23	31	0	1	0	1	2	5	1	4	217	100%

Tabla No. 3. PQRsFD interpuestas y gestionadas por dependencia



Gráfica No. 3

La grafica anterior ilustra que las dependencias que recibieron más solicitudes de PQRSDF, corresponden: a la Subdirección de Admisiones y Registro SAD con un 29,49% (64 PQRSDF), Subdirección de Bienestar Universitario SBU con un 9,22% (20 PQRSDF), la Subdirección de Servicios Generales SSG con 7,37% (16 PQRSDF) y la Subdirección de Personal SPE con un 5,99% (13 PQRSDF)

En cuanto a las peticiones tramitadas por la Subdirección de Admisiones y Registro SAD, las solicitudes más recurrentes se relacionan con asuntos académicos como, procesos de Inscripción, verificación de títulos, expedición de certificados e información de programas académicos.

En cuanto a la Subdirección de Bienestar Universitario, se tiene solicitud de ingresos para personas víctimas del conflicto armado, información sobre talleres de Bienestar Universitario entre otros.

La Subdirección de Servicios Generales, tramitó peticiones contentivas de inconformidad relacionada con el comportamiento de los guardias y aseo de las áreas.

En la Subdirección de Personal, las solicitudes son de carácter administrativo como solicitud de certificados.

### 2.31.3. Oportunidad en la respuesta a las PQRSFD

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD, corresponde al plazo máximo de 15 días hábiles, establecido legalmente, el cual es considerado como el tiempo que dispone la dependencia para dar respuesta a las comunicaciones radicadas.

Tabla: 4

Medio /Estado	Solucionadas		No solucionadas oportunamente		Pendientes de solución	
	I	II	I	II	I	II
Trimestre						
Web	57	115	1	0	0	0
Correo electrónico	11	10	0	0	0	0
Teléfono	3	1	0	0	0	0
Escrito	6	7	0	0	0	0
Personal	0	0	0	0	0	0
Buzón	3	3	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>136</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Se evidencia que de las 217 PQRSFD, el 99.54% es decir 216, fueron tramitadas dentro del término legal y solo el 0,46% equivalente a 1 peticiones, se les dio respuesta extemporánea; como medida de control la Secretaría General adjuntó evidencias de la remisión dentro de los términos y reiteración de la solicitud dirigida a las áreas competentes, tal y como lo especifica el procedimiento PRO003GGU.

### Justificación de la demora de las dos (2) PQRSFD

La petición Radicada mediante memorando 20182100004972, con fecha de 28 de enero 2019 dirigida a la Subdirección de Admisiones y Registro; tuvo respuesta el 21 de febrero mediante memorando 2019210004972, con una extemporaneidad de 8 días en la expedición de la respuesta; el área específica que la tardanza se debió a la necesidad de hacer una revisión amplia y suficiente para identificar los documentos referentes a la petición y fue necesario consultar a entes externos.

## 7. CONCLUSIONES

- ✓ Los funcionarios adscritos a la Secretaria General de la UPN, conocen y aplican los el procedimiento y normatividad vigente, de la misma forma utilizan las herramientas disponibles, para el adecuado diligenciamiento de los formularios de PQRSFD.

- ✓ Para el primer semestre de 2019, se recibieron (217) PQRSDf de las cuales el 37% equivalente a 80 PQRSDf corresponden al primer trimestre y el 67,79% restante (135) PQRSDf, se recibieron en el segundo trimestre.
- ✓ Los medios más utilizados para interponer PQRSDf, fueron la página web y el correo electrónico; los menos utilizados la comunicación escrita y el buzón.
- ✓ Según la clasificación del tipo de usuarios, quienes más interponen PQRSDf, son: los particulares, estudiantes y Funcionario; en menor número los Egresados y Docentes.
- ✓ Las dependencias con más alto número de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncia, son: la Subdirección de Admisiones y Registro SAD, Subdirección de Servicios Generales SSG y Subdirección de Bienestar Universitario SBU.
- ✓ Del universo de PQRSDf, el 99.54 % (216) fueron tramitadas dentro de los términos legales, y solo al 0.46% (1) se le dio respuesta extemporánea.
- ✓ En general las PQRSDf, buscan respuesta en temas académico y en menor medida en asuntos administrativos.

## 8. RECOMENDACIONES

- ✓ Se reitera la recomendación de revisar las dificultades presentadas en el aplicativo, en cuanto al estado real de las PQRSDf, cuando se realiza la consulta en línea sobre el trámite.
- ✓ Se recomienda incentivar y publicar los resultados de las encuestas aplicada al sistema de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSDf, facilitando la valoración del servicio de respuesta de las mismas.

**FECHA: Julio de 2019.**



**ARELYS VALENCIA VALENCIA**  
Jefe Oficina de Control Interno.

**Realizado por:** Angélica Gil