

# UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

## 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 2020

#### INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del plan de trabajo de la Oficina de Control Interno 2020 y en ejercicio del rol de evaluación y seguimiento que le compete, 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, cumpliendo a lo establecido en el mismo artículo 76 de la ley 1474 de 2011 “(...) 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.. (...)”

#### 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 y de ser necesario, se podrá tomar el plazo adicional establecido en el Parágrafo del Artículo 14 del CPACA, cito: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar*

*esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

- ✓ 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.
- ✓ Decreto Legislativo 491 de 2020 en su Artículos 3 *“Prestación de los servicios a cargo de las autoridades (...) Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones (...)”* y Artículo 5 *“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”.*
- ✓ Resolución Rectoral 0254 de 2020, cual establece la autorización de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual.

## **1. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD, PRIMER SEMESTRE 2020.**

La Secretaria General, debe publicar en la página WEB de la Universidad Pedagógica Nacional, cuatro (4) informe trimestrales y un (1) informe consolidado, de los cuales ya se encuentran publicados los (2) primeros trimestres, vistos en el siguiente link de consulta: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/vigencia-2020-informes/>



- ✓ **Primer Trimestre:** Enero – Febrero – Marzo, publicado en el mes de Abril 2020.
- ✓ **Segundo Trimestre:** Abril - Mayo – Junio, se publicó en el mes de Julio 2020.

## 2. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO

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

### 2.1. Revisión del procedimiento PRO003GGU – PQRSFD.

**De conformidad con el procedimiento**, la Secretaría General registra las peticiones en el aplicativo de Gestión Documental (Orfeo); las tramita, analiza y asigna un número de consecutivos y las de registro en una tabla (consolidado en Excel), para posteriormente remitir a las dependencias, efectuando el respectivo seguimiento y control de su respuesta dentro de los tiempos establecidos; Sin embargo debido a la actual emergencia sanitaria por el COVID -19, (declarada por la Organización Mundial de la Salud como pandemia), y en cumplimiento a las disposiciones Nacionales la UPN, Promulga la *Resolución Rectoral 0254 de 2020 y sus modificaciones* que establece la autorización de realizar labores en la Universidad Pedagógica Nacional de forma remota, itinerante y virtual, por lo anterior la condiciones de la recepción de las PQRSDF, fue modificado y se realizaran de manera virtual así:

- Las PQRSFD, se tramitarán virtualmente a través de: **a)** Correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) y **b)** Formulario de PQRSFD en línea dispuestos en los diferentes link de la página de la UPN <http://documentacion.pedagogica.edu.co/PQRSFD/>
- La dependencia competente para responder la PQRSFD, lo hará a través del Orfeo, con copia a la cuenta de correo [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) la

respuesta se remitirá a la cuenta del correo electrónico del solicitante, deberá convertirse en un archivo PDF y ser cargada en el sistema de Gestión Documental-ORFEO para que el usuario pueda consultarla posteriormente en el Sistema PQRSFD, teniendo en cuenta el procedimiento establecido.

- Para la respuesta de las PQRSFD, se tomarán los términos establecidos en el Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, y de ser necesario se ampliarán conforme a lo dispuesto en el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020 el cual en su Artículo 5. *“Señala la Ampliación de términos para atender las peticiones (Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción....)”*
- Adicionalmente el área cuenta con videos introductorios sobre el Sistema PQRSFD, se adjunta link de consulta: <https://www.youtube.com/watch?v=Qo-IB8L9V74>

Se aclara que la verificación del procedimiento se realizó mediante reunión virtual por medio de Microsoft Teams, determinado que la gran mayoría de las actividades ligadas a las mismas se están realizando correctamente.

## 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:

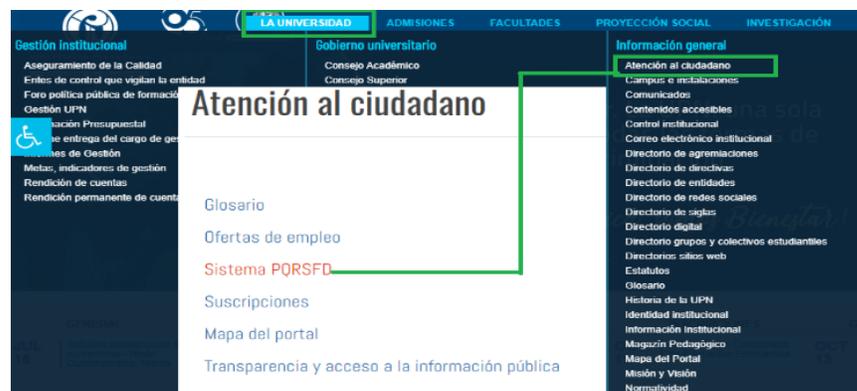
1. En la parte inferior de la Página de la Universidad Pedagógica Nacional, se encuentra un listado de iconos; que nos enlaza con la opción PQRSFD, conforme a la siguiente imagen:



2. Se cuenta con el botón de acceso directo a las PQRSFD, el cual despliega en los principales 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 (Universidad) el acceso las PQRSFD.



4. El boton de acceso desde las notas comunicantes: el cual se encuentra en la mayoría de las notas comunicantes.

Información general usuarios aplicativo OrfeoGob



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

5. Los hipervínculos del botón 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, en el formulario se encuentra enmarcada la expedición de la Circular No. 03 de 2020, mediante la cual da a conocer a la Comunidad Universitaria y a los usuarios del Sistema de -PQRSFD, las medidas temporales y transitorias que tomará ante las determinaciones de las autoridades estatales y las medidas adoptadas por la UPN, mediante la Resolución Rectoral 0254 de 2020 que establece la autorización

de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual en época de emergencia sanitaria por cuenta de COVID-19

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



Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea

Crear PQRSFD

Directrices sobre atención de PQRSFD y trámites de la Secretaría General durante la contingencia por el COVID-19

La Secretaría General informa que ha expedido la [Circular No. 03 de 2020](#) mediante la cual da a conocer a la Comunidad Universitaria y a los usuarios del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSFD, las medidas temporales y transitorias que tomará ante las determinaciones de las autoridades estatales y las medidas adoptadas por la UPN mediante la [Resolución Rectoral 0254 de 2020](#) que establece la autorización de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual.

[Consulte el estado de su PQRSFD](#)

La Secretaría General lo invita a formular su petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia o en caso de requerir ayuda, solicitarla a través de los siguientes medios:

Línea gratuita: 01 8000 913 412  
Atención telefónica: 594 18 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.

En cumplimiento del párrafo del artículo 4, de la Ley 1712 de 2014: "Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada", el cual podrá encontrar en el siguiente link: [https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsfd\\_Solicitud\\_de\\_informacion\\_con\\_identificacion\\_reservada.page](https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsfd_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page)  
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:

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

<b>Primer nombre o Razón social</b>	<b>Segundo nombre:</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Primer apellido:</b>	<b>Segundo apellido:</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Tipo de identificación</b>	<b>Número identificación:</b>
<input type="text" value="Cedula de Ciudadanía"/>	<input type="text" value="Por favor ingrese su número de Cedula de Ciudadanía"/>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Dirección:</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Teléfono Fijo / Teléfono Móvil</b>	<b>Municipio - Departamento</b>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Escriba el nombre o parte del nombre de una ciudad o municipio"/>
<b>Medio por el cual desea recibir respuesta:</b>	<b>Tipo de población:</b>
<input type="text" value="Correo electrónico"/>	<input type="text" value="Ninguno"/>
<b>Tipo de Usuario:</b>	
<input type="text" value="Estudiante"/>	
<b>Tipo de solicitud:</b>	
<input type="text" value="PETICIÓN"/>	
<b>Describe un asunto corto y claro</b>	
<input type="text"/>	
<b>Realice una descripción detallada del objeto de la petición</b>	
<input type="text"/>	
<b>Archivo adjunto</b>	
<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	
<input type="checkbox"/> <a href="#">Acepto las políticas de manejo de datos personales de UPN</a>	
Captcha:	
Por favor ingrese los caracteres que ve en la imagen: <input type="text"/>	
<input type="button" value="Guardar"/>	

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, le informamos que sus datos personales serán utilizados con la finalidad de atender su solicitud remitida a través del Sistema de PQRSFD

The screenshot shows the 'Atención al ciudadano - Sistema de PQR SFD en línea' interface. At the top left is the logo of the 'UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL' with the tagline 'Educadora de educadores'. At the top right is the coat of arms of the 'República de Colombia'. The main heading is 'Atención al ciudadano - Sistema de PQR SFD en línea'. Below it, the text reads 'Consulta estado PQR SFD' and 'Código solicitud'. A text input field contains the value '5b1e0705'. A blue button labeled 'Buscar' is positioned below the input field. Below the button, a message states '¡No se encontró solicitud con el código ingresado!'. At the bottom of the interface, a small disclaimer reads: '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 trasladados a terceros con autorización previa del usuario.'

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

La Secretaria General específico mediante la CIRCULAR No. 03 DE 2020, que las dependencias competentes para responder las PQR SFD, lo hará vía correo electrónico institucional, con copia a la cuenta de correo [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co). La respuesta que se dé a la cuenta del correo electrónico del solicitante, deberá convertirse en un archivo PDF y ser cargada en el sistema de Gestión Documental-ORFEO para que el usuario pueda consultarla posteriormente en el Sistema PQR SFD.

**Buzones:** Como medio de comunicación y recolección física de PQR SFD, su última verificación se realizó el 10 de marzo de 2020, teniendo en cuenta el cierre de las instalaciones por la emergencia sanitaria debido al Covid-19.



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

- 1 en Valmaría: Última revisión 10 Marzo del 2020
- 1 en Instituto Pedagógico Nacional: 10 Marzo del 2020
- 1 en Parque Nacional: Última revisión 10 de Marzo 2020
- 1 En Calle 57: Última 10 de Marzo de 2020
- 1 en Centro de Lenguas: Última revisión 10 de marzo de 2020
- 1 en Admisiones: Última revisión 10 de marzo de 2020
- 1 Sede Administrativa Calle 79: 10 de marzo de 2020
- 1 Nogal: Última revisión 10 de marzo de 2020
- 1 en Escuela Maternal: Última revisión 10 de marzo de 2020
- 1 Auditorios Multipropósitos : 10 o de 2020
- 4 en Sede 72 (Restaurante, Área de salud, Biblioteca, Ventanilla de correspondencia) se realizó el 10 de marzo 2020

**Procedimiento con los buzones:** La Secretaría General, para hacer eficiente la inspección y vigilancia de las PQRSFD, radicadas en los buzones instalados en todas las sedes de la UPN, designa un funcionario que se encarga de efectuar un recorrido quincenal, en el cual recolecta las peticiones, las radica y son atendidas de acuerdo con el procedimiento interno PRO003GGU establecido para este fin, adicionalmente se tiene implementado en un formato Excel y un control de recorrido al interior de los buzones, esto con el fin de mejorar el proceso de recolección, se aclara que la última verificación se realizó el día 10 de marzo del año en curso, por encontrarnos en cumplimiento del Decreto Legislativo 491 de 2020 realizando trabajo remoto desde casa.

Los referidos buzones en madera y debidamente sellados, se encuentran adosados a las paredes como muestra la siguiente imagen:



**Personal ante la Secretaría General:** Las PQRSFD, que son presentadas personalmente por cualquier miembro de la comunidad universitaria o ciudadano que se acerca a la oficina de la Secretaría General instalada en la calle 72, edificio P, Piso 2, son asesorados, en relación a la forma en la cual pueden ser presentadas sus peticiones y como consultar sus radicados a través de la página WEB, no obstante la petición es recibida, tramitada y radicada, por el funcionario encargado, quien la ingresa al sistema; esta actividad no se está desde el día 20 de marzo del año en curso, momento en el cual se autorizó el trabajo remoto para todos los funcionarios de la UPN.

**Vía Telefónica:** La Universidad, a través de su página WEB, enuncia los números telefónicos de contacto en los cuales se reciben PQRSFD, por parte de un

funcionario de la Secretaría General, que se encarga de radicar y continuar con el trámite correspondiente; acorde con lo establecido en el formato de calidad FORGGU003, este tipo de peticiones se realizaron hasta el 20 de marzo del 2020.

Línea telefónica gratuita: 018000913412  
Línea telefónica: 5941894 Ext: 113 – 116

**Correspondencia Externa:** Este mecanismo es utilizado por los usuarios internos y externos de la Universidad Pedagógica Nacional, para presentar de forma escrita peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, las cuales son radicadas en la Oficina de Correspondencia, la misma que se encarga de remitirlas a la dependencia competente e informa a Secretaría General para seguimiento e ingreso en la tabla de registro. Es importante reiterar que esta actividad se realizó hasta el 20 de marzo de 2020, por cuenta del trabajo remoto, se está efectuando a través de correo electrónico y del aplicativo Orfeo.

## 2.3 Revisión de Información

De acuerdo con la información reportada por la Secretaría General, a través de los informes trimestrales de PQRSFD, para el primer semestre del año en curso, la verificación se realizó en forma virtual mediante reunión por Microsoft Teams, encontrando que la UPN para el I y II trimestre de 2020, recibió 482 solicitudes, clasificadas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; cuyo comportamiento se muestra a continuación:

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

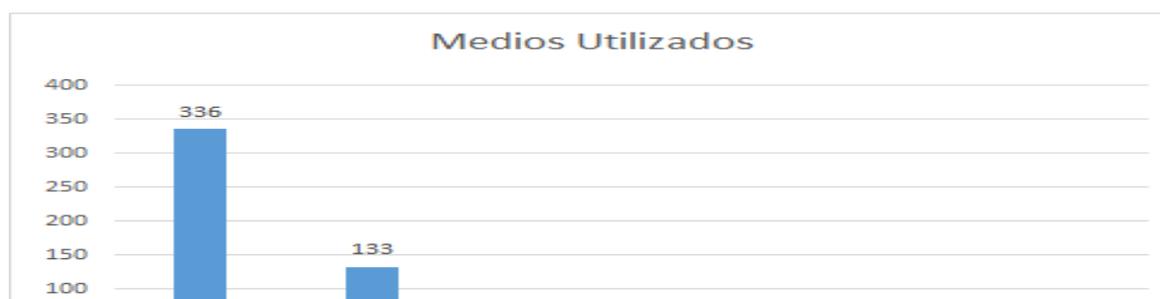
Teniendo en cuenta los datos suministrados por la Secretaría General, a continuación anexan cuadros y gráficas explicativas del trámite de las PQRSFD, en los cuales evidencian los siguientes ítems: Medios utilizados, Usuarios involucrados, dependencias implicadas.

#### 2.3.1.1. Medios Utilizados.

Destacando aquellos habilitados por la Universidad Pedagógica Nacional y que son de preferencia de los usuarios internos y externos.

Medio / Tipo solicitud	Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Subt. I	Subt. II	Total	%	
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I+II	Variación %	
Trimestre																	
Página Web	103	216	4	4	0	1	1	1	2	0	1	3	111	225	336	69,71%	
Correo electrónico	28	99	0	5	0	0	0	1	0	0	0	0	28	105	133	27,59%	
Escrito	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	0	4	0,83%	
Teléfono	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,41%	
Personal	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0,83%	
Buzón	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0,62%	
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>315</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>152</b>	<b>330</b>	<b>482</b>	<b>100,00%</b>	

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



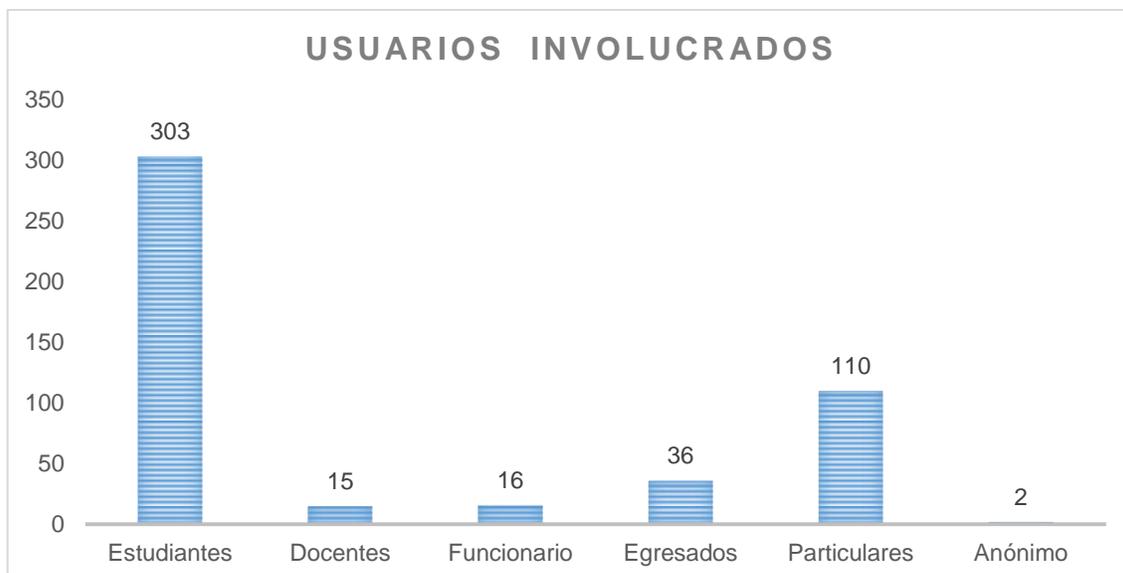
Gráfica No. 1 Medios utilizados para interponer PQRSDf por tipo de solicitud

Conforme a la tabla y al gráfico, se observa que los medios más utilizados para interponer las PQRSDf, en el primer y segundo trimestre del 2020, fueron: la página WEB con un Equivalente al 69% (336 PQRSDf), Correo Electrónico ocupando el segundo lugar con un porcentaje de 27% (133 PQRSDf), medio escrito con un 0,83% (4 PQRSDf), el Personal 0,83% con (4PQRSDf), los medios menos utilizados son el Buzón con 0,62% con (3PQRSDf) y el teléfono con 0,41% (2 PQRSDf).

**2.3.1.2 Usuarios Involucrados**, conforme a la calidad y condición de cada usuario clasificado por grupos.

Usuario / Tipo solicitud	Petitionen		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Subt. I	Subt. II	Total	%	
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II					
Trimestre																	Variación %
Estudiantes	97	189	8	4	0	1	1	1	0	0	1	1	107	196	303	62,86%	
Docentes	1	8	0	5	0	0	0	0	0	0	1	0	2	13	15	3,11%	
Funcionario	1	10	1	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4	12	16	3,32%	
Egresados	7	28	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8	28	36	7,47%	
Particulares	28	79	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	30	80	110	22,82%	
Anónimo	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0,41%	
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>315</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>152</b>	<b>330</b>	<b>482</b>	<b>100,00%</b>	

Tabla No. 2. PQRSDf interpuestas por tipo de usuario



Gráfica No.2. PQRsDF interpuestas por tipo de usuario

En los datos anteriores se observa que de las 482 PQRsDF interpuestas durante el primero y segundo trimestre del 2020, quienes más presentaron PQRsDF fueron los: Estudiantes con un 62,86% (303 PQRsDF), le siguen los Particulares con un 22.82% (110 PQRsDF), los Egresados con un 7,47% (36 PQRsDF) y los Funcionarios con 3,32% (16 PQRsDF) en menor proporción están los Docentes 3.11% (15 PQRsDF) y los Anónimos 0,41%(2 PQRsDF).

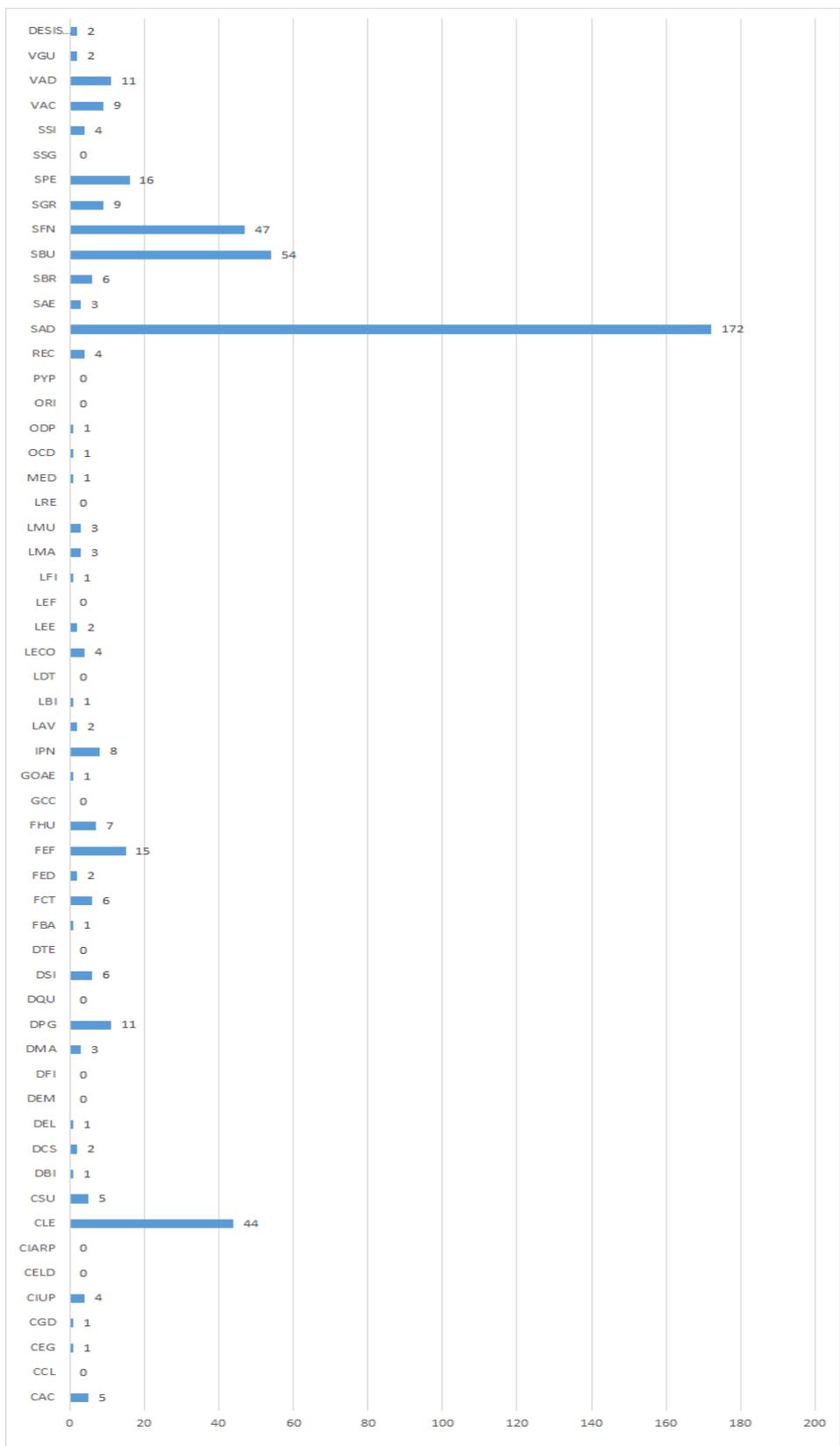
### 2.3.1.3 Dependencias Responsables de dar Respuesta a las solicitudes.

El 100% de las PQRsDF, se reciben en la Secretaria General, a través de los distintos medios de radicación y después de ser analizadas, se relacionan en la base de datos, para ser remitidas a las dependencias competentes con el fin de gestionar y dar respuesta oportuna al peticionario

Tabla No. 3 PQRsDF interpuestas y gestionadas por dependencia

Dependencia / Tipo Solicitud	Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Subt. I	Subt. II	Total Recibidas I y II	Variación %
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II				
Trimestre																
CAC	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	5	1,04%
CCL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CEG	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,21%
CGD	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,21%
CIUP	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4	0,83%
CELD	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	0	0	0	0	0	0,00%
CLE	12	30	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	13	31	44	9,13%
CSU	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	1,04%
DBI	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,21%
DCS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0,41%
DEL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,21%
DEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DFI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DMA	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0,62%
DPG	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	9	11	2,28%
DQU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DSI	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	6	1,24%
DTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
FBA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,21%
FCT	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	6	1,24%
FED	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0,41%
FEF	5	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	10	15	3,11%
FHU	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	3	7	1,45%
GCC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
GOAE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,21%
IPN	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	1,66%
LAV	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0,41%
LBI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,21%
LDT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LECO	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4	0,83%
LEE	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,41%
LEF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LFI	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,21%
LMA	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0,62%
LMU	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0,62%
LRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
MED	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,21%
OCD	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,21%
ODP	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,21%
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	0,83%
SAD	43	125	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	45	127	172	35,68%
SAE	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0,62%
SBR	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	6	1,24%
SBU	22	27	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	25	29	54	11,20%
SFN	15	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	32	47	9,75%
SGR	1	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	8	9	1,87%
SPE	6	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	9	16	3,32%
SSG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
SSI	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	1	4	0,83%
VAC	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	9	1,87%
VAD	4	5	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	5	11	2,28%
VGU	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0,41%
DESISTIDAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0,41%
TOTAL	135	313	11	9	0	1	1	2	2	0	3	3	152	330	482	100,00%

Tabla No. 3. PQRSD interpuestas y gestionadas por dependencia



Gráfica No. 3: Interpuestas y gestionadas por dependencias

La grafica No 3, ilustra las dependencias que recibieron más solicitudes de PQRSDf, corresponden:

La Subdirección de Admisiones y Registro (SAD), con un 35.83% correspondiente a 172 PQRSDf.

En el Segundo lugar se encuentra la Subdirección de Bienestar Universitario con un 11,3% equivalente a 54 PQRSDf.

En tercer lugar se encuentra la Subdirección Financiera (SNF) con un 9,79% que representa 47 PQRSDf.

En cuarto lugar se encuentra el Centro de Lenguas con un 9,7% equivalente a 44 PQRSDf.

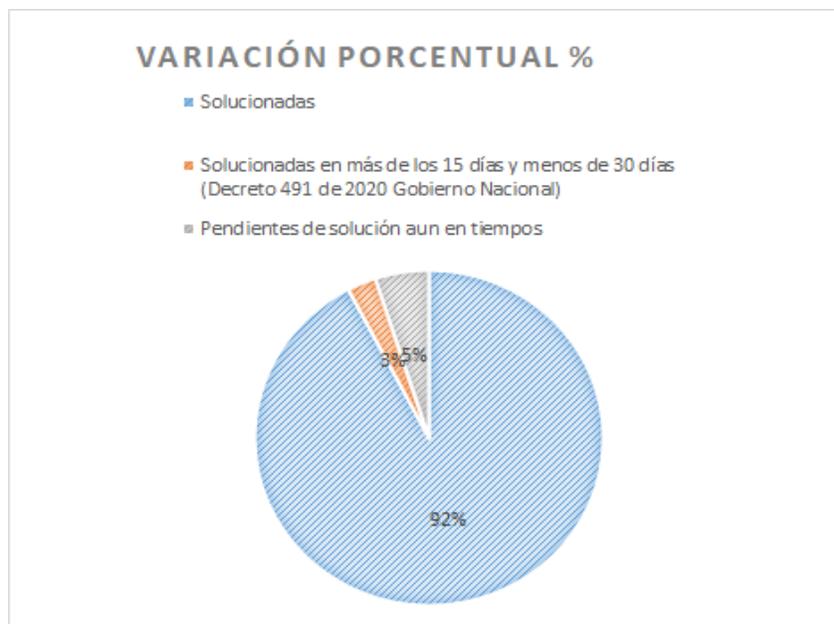
Es importante destacar que se mantiene la tendencia de años anteriores, al ser siempre la Subdirección de Admisiones y Registro (SAD), la dependencia que más solicitudes recibe y tramita. En cuanto a las solicitudes más recurrentes, estas tienen que ver con asuntos académicos como, procesos de Inscripción, información de programas académicos, cancelación de semestre por cuarentena y otros asuntos relacionados.

#### 2.3.1.4 Oportunidad en la respuesta a las PQRSDf

La oportunidad en la respuesta a PQRSDf, 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.

Medio /Estado	Solucionadas			Solucionadas en más de los 15 días y menos de 30 días			Pendientes de solución aun en tiempos		
	I	II	I y II	I	II	I y II	I	II	I y II
Trimestre									
Web	109	199	308	2	6	8	0	20	20
Correo electrónico	26	98	124	2	3	5	0	4	4
Teléfono	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Escrito	4	0	4	0	0	0	0	0	0
Personal	4	0	4	0	0	0	0	0	0
Buzón	3	0	3	0	0	0	0	0	0
Total	148	297	445	4	9	13	0	24	24
Variación Porcentual %	92,7%			3%			5,0%		

Tabla: 4 tiempos de respuesta



Grafica 4: Tiempos de Respuesta fecha de corte de los datos 8 de julio de 2020.

De las 482 PQRs, interpuestas en la UPN para el primer semestre del año en curso el 92,71% equivalente al 445 PQRs fueron solucionadas oportunamente dentro de los 15 días hábiles y tan solo el 3% equivalente a 13 PQRs, se resolvieron entre 15 y 30 días hábiles, se aclara que estas se encuentran cobijados por el Decreto 491 de 2020, y están pendiente por solucionar 24 peticiones, sin embargo estas se encuentran aún en los tiempos legales para dar solución (fecha de corte de los datos reportados 8 de julio de 2020), adicionalmente como medida de control la Secretaría General adjuntó evidencias de la remisión dentro de los términos la reiteración de las solicitudes dirigida a las áreas competentes, tal y como lo especifica el procedimiento PRO003GGU.

### 3. CONCLUSIONES

Para el primer semestre de 2020, se interpusieron 482 PQRs, de las cuales en el trimestre de enero, febrero y marzo, se gestionaron 152 solicitudes correspondientes a un 31,66% y para el segundo trimestre 2020, se tramitaron 330 peticiones equivalente a 68,75%.

Los medios más utilizados para interponer PQRs, fueron la página web con un 69% y el correo electrónico con un 27%; los medios menos utilizados para esta vigencia fueron el buzón con 0,62% y el telefónico con 0,41%

Según la clasificación del tipo de usuarios, quienes más interponen PQRs, fueron los Estudiantes con un 62% y Particulares con un 22%; en menor proporción los Docentes 3,1% y los Anónimos con un 0,4%.

Las dependencias con más alto número de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncia, corresponden a: la Subdirección de Admisiones y

Registro SAD con un porcentaje del 35.85%, y en el segundo lugar se encuentra la Subdirección de Bienestar Universitario con un 11,3%.

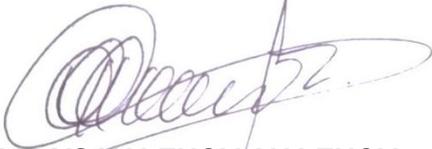
Del universo PQRSDF el 92.7% es decir 445, fueron tramitadas dentro de los 15 días hábiles y solo el 3,00% equivalente a 13 peticiones, fueron solucionadas en más de 15 días y menos de 30 días, sin embargo no se han vulnerado los términos, toda vez que estas se encuentran cobijadas por el Decreto Legislativo 491 de 2020.

#### **4. RECOMENDACIONES**

Se recomienda seguir incentivando el uso de la encuestas aplicada al sistema de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSDF, facilitando la valoración del servicio de respuesta de las mismas.

Se sugiere, continuar instando a los funcionarios de la UPN en el buen manejo del aplicativo Orfeo, al momento de dar respuestas a los peticionarios, buscando que los usuarios del sistema de PQRSDF, puedan visualizar en cualquier momento el estado de su solicitud y descargar la respuesta.

FECHA: Julio 21 de 2020



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

Realizado por: Angélica Gil