

**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
Tercer y cuarto Trimestre de 2020**

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del plan de trabajo de la Oficina de Control Interno 2021 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 la 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”* y 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, SEGUNDO SEMESTRE 2020.

1.1 Fecha y lugar de realización. La Secretaria General, debe publicar en la página WEB de la Universidad Pedagógica Nacional, cuatro (4) informes trimestrales y un (1) informe consolidado; se puede evidenciar su respectivo cumplimiento así:

- ✓ **Primer Trimestre:** enero – febrero – marzo, con fecha de elaboración: 17 de abril de 2020.
- ✓ **Segundo Trimestre:** abril - mayo – junio, con fecha de elaboración: 15 de julio de 2020.

- ✓ **Tercer trimestre:** julio – agosto – septiembre, con fecha de elaboración: 21 de octubre de 2020
- ✓ **Cuarto trimestre:** Octubre – Noviembre – diciembre, con fecha de elaboración: 4 de febrero de 2021
- ✓ **Informe consolidado:** enero-diciembre 2020, con fecha de elaboración: 4 de febrero de 2021.

Los anteriores informes se evidencian publicados en el siguiente enlace:
<http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/vigencia-2020-informes/>



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, propuesta 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. Responsable del Sistema de PQRSFD:

La Secretaría 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 151|5 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 reflejan a través de la elaboración, presentación y publicación vía WEB en informes trimestrales, relacionados con la gestión adelantada y los resultados obtenidos de la misma, en términos de atención a las solicitudes formuladas.

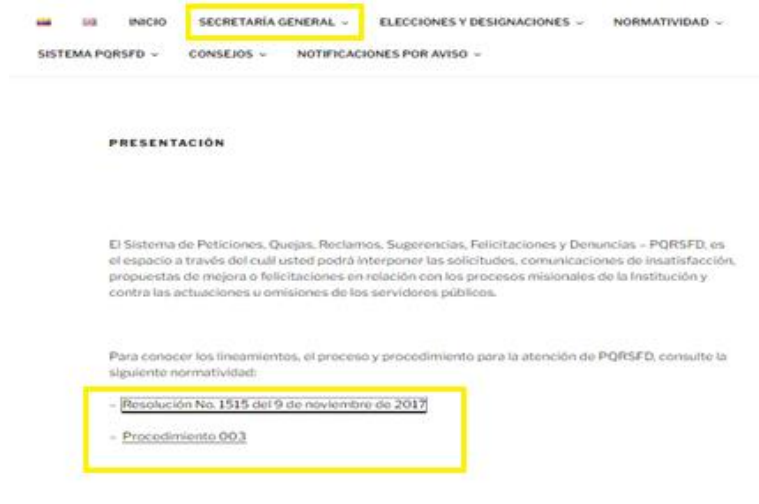
Se evidencia lo anterior con la firma del Responsable de la Secretaría General en el informe presentado trimestralmente.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO

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.

Los procedimientos relacionados con el Sistema de PQRSFD se evidencian publicados en la página web a través de la siguiente ruta de acceso: menú/universidad/secretaria general -SGR/Sistema PQRSFD; donde se puede tener acceso a través de dos diferentes enlaces a la Resolución 1515 del 9 de noviembre de 2017 y el procedimiento 003, que se evidencian en la siguiente imagen:



De conformidad con el procedimiento, la Secretaria 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 repuesta 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, las condiciones de la recepción de las PQRSFD, fueron modificadas y se realizaron de manera virtual así:

- ✓ Las PQRSFD, se tramitarán virtualmente a través de:
 - a) Correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co y
 - b) Formulario de PQRSFD en línea dispuestos en los diferentes enlaces de la página web de la UPN → <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pgrd/pqrs/create>
- ✓ La dependencia competente para responder la PQRSFD, lo hará a través del Orfeo, con copia a la cuenta de correo 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 enlace de consulta: <https://www.youtube.com/watch?v=Qo-IB8L9V74>, que se puede evidenciar a través del canal oficial de la UPN y se evidencia en la siguiente imagen:



Se aclara que la verificación del procedimiento se realizó mediante reunión virtual por medio de Microsoft Teams, el 25 de marzo de 2021, con el personal responsable de la administración de PQRSFD, determinando que la gran mayoría de las actividades ligadas a las mismas se están realizando correctamente.

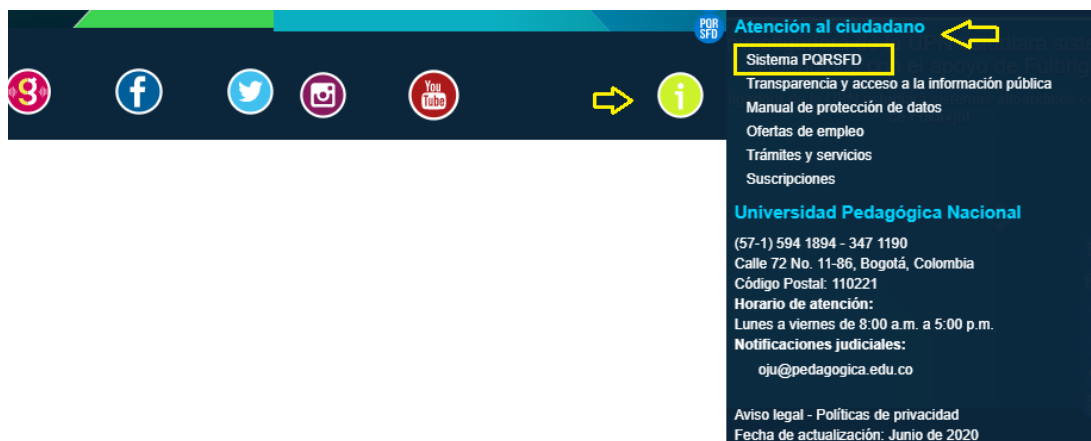
2.2. Revisión de los medios a través de los cuales se presentan las PQRSFD

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 íconos; que nos enlaza con la opción PQRSFD, conforme a las siguientes imágenes:



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.



Al dar click sobre “Sistema PQRSFD” se puede acceder al formulario oficial de PQRSFD que se evidencia en el siguiente enlace → <https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>

3. En la parte central de la página de la Universidad, podemos encontrar en el menú, la pestaña (Universidad); siguiendo la ruta de acceso: universidad/información general/atención al ciudadano, se puede acceder nuevamente al formulario oficial de PQRSFD → <https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>





4. El botón de acceso desde las notas comunicantes: el cual se encuentra en la mayoría de las notas comunicantes, en total se difundieron 14 notas de ellas durante el segundo semestre de 2020.



5. Los hipervínculos del botón PQRSFD, conducen al enlace <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 atencion al ciudadano –Sistema de PQRSFD en línea.

Atención al ciudadano - Sistema de PQRSF en línea

Crear PQRSF

Directrices sobre atención de PQRSF 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 -PQRSF, 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 PQRSF](#)

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: quejasyreclamos@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.

Conozca aquí los costos de reproducción por servicios académicos y fotocopias <http://financiera.pedagogica.edu.co/derechos-pecuniarios/>

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/pqrsf/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](#)

PETICIÓN: Es una manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, elevada a la Universidad para, entre otras actuaciones, solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos y formular consultas.

QUEJA: De acuerdo con lo establecido en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", una queja es una manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en relación con una conducta que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación al régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, de uno o varios servidores de la UNIVERSIDAD, que se cometan en razón o con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando del mismo.

RECLAMO: De acuerdo con lo establecido en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", un reclamo es la manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, que eleva el usuario para exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Mediante reclamo puede darse a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

SUGERENCIA: Es una recomendación o insinuación que hace un usuario, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio y/o racionalizar los recursos disponibles para su prestación. Tiene por objeto expresar un deseo o dar una información a la UNIVERSIDAD sobre determinado asunto, con el propósito que ésta tome ciertas medidas a nivel individual o colectivo, coadyuvando a una mejor prestación del servicio.

FELICITACIÓN: Dentro de las manifestaciones o expresiones que se pueden elevar ante la UNIVERSIDAD está la manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de gratitud del usuario por un servicio satisfactorio o por sucesos satisfactorios para él o para la Institución.

DENUNCIA: Es poner en conocimiento ante una autoridad de la UNIVERSIDAD una conducta susceptible de investigación conforme a las funciones y competencias de la Universidad, para que se adelante la misma.

Tenga
1. Lo
2. Su

☐☐☐☐☐☐☐

Tipo de solicitud:

PETICIÓN

Describe un asunto corto y claro

Realice una descripción detallada del objeto de la petición

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

☐ Acepto las políticas de manejo de datos personales de UPN

Captcha:

Por favor ingrese los caracteres que ve en la imagen:

Guardar

Se evidenció la funcionalidad del botón “seleccionar archivo” permitiendo cargar diferentes tipos de documentos con extensión PDF, MP4, MP3 Y JPG, como se estipula en el formulario y también se revisó el acceso a la información sobre las políticas de manejo de datos personales, las cuales se presentan a continuación:

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
Educadora de educadores

Buscador de Normatividad UPN

Año de expedición: 2018
 Tipo de Norma: Resolución
 Entidad Emisora: Rectoría
 Palabra o frase de la descripción:
 Buscar

Últimas normas publicadas

1 normas encontradas para el criterio de búsqueda introducido

Número:	0767	Tipo:	Resolución	Descargar
Entidad emisora:	Rectoría			
Nombre:	Resolución 0767 del 18 de junio de 2018			
Descripción:	Por la cual se adopta el Manual de política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales de la Universidad Pedagógica Nacional			

Resolucion 0767 del 18 de junio de 2018 Por la cual se adopta el Man... 1 / 12 | 100% + | [Iconos]

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
Educadora de educadores

RESOLUCION N° 0 7 6 7 DE 18 JUN. 2018

Por la cual se adopta el Manual de política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales de la Universidad Pedagógica Nacional

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
En ejercicio de las funciones delegadas por el artículo 1° del Acuerdo 02 de 2018 del Consejo Superior, y

CONSIDERANDO:

Que el Acuerdo del Consejo Superior 002 de 2018 le otorga la facultad al Rector para adoptar unas políticas propias de los Sistemas de Control Interno y de Gestión en la Universidad.

Que en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, se consagró el derecho fundamental a la intimidad personal y al habeas data.

Que mediante la Ley 1266 de 2008 se expidieron las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales y en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Con respecto al seguimiento del estado de las PQRSFD registradas, se revisó a través del acceso incluido dentro del formulario de PQRSFD, y se evidencia que se encuentra habilitado, para consulta con el número de verificación otorgado en la radicación, a través de la ruta de acceso:

<http://documentacion.pedagogica.edu.co/pgrd/pgrs/create>, tal como se evidencia en las siguientes imágenes:



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL
Educadora de educadores



República de Colombia

[Consulte el estado de su PQRSF](#)



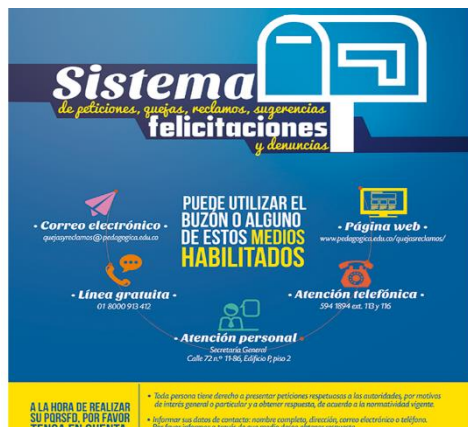
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL
Educadora de educadores



República de Colombia

La Secretaría General específico mediante la CIRCULAR No. 03 DE 2020, que las dependencias competentes para responder las PQRSF, lo harán vía correo electrónico institucional, con copia a la cuenta de correo 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 PQRSF.

Buzones: Como medio de comunicación y recolección física de PQRSF, 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 2020, 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 Secretaria General: Las PQRSFD, que son presentadas personalmente por cualquier miembro de la comunidad universitaria o ciudadano que se acerca a la oficina de la Secretaria General instalada en la calle 72, edificio P, Piso 2, son asesorados, en relación a la forma en la cual pueden ser presentar 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 haciendo desde el día 20 de marzo de 2020, 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 receptionan PQRSFD, por parte de un funcionario de la Secretaria 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 Secretaria General, a través de los informes trimestrales de PQRSFD, para el segundo semestre de 2020, la verificación se realizó en forma virtual mediante reunión por Microsoft Teams, encontrando que la UPN para el III y IV trimestre de 2020, recibió 556 solicitudes, clasificadas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; cuyo comportamiento se muestra a continuación:

TRIMESTRE 2020	TIPO DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	TOTAL TRIMESTRE	TOTAL SEMESTRE
III	PETICIONES	323	332	556
	QUEJAS	6		
	RECLAMOS	1		
	SUGERENCIAS	0		
	FELICITACIONES	1		
	DEMANDAS	1		
IV	PETICIONES	208	224	
	QUEJAS	4		
	RECLAMOS	3		
	SUGERENCIAS	2		
	FELICITACIONES	4		
	DEMANDAS	3		

Tabla 1. Cantidad total de solicitudes segundo semestre 2020

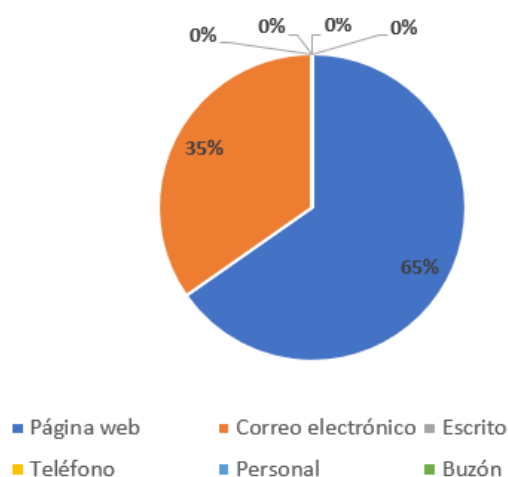
2.3.1 Comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

Teniendo en cuenta los datos suministrados por la Secretaria 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	Peticones		Quejas		Reclam os		Sugerencias		Felicitaciones		Denunci as		Subtotal es		Tot al
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	
Página Web	202	145	4	0	1	1	0	2	1	3	1	3	209	154	363
Correo electrónico	121	63	2	4	0	2	0	0	0	1	0	0	123	70	193
Escrito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	323	208	6	4	1	3	0	2	1	4	1	3	332	224	556

Tabla 2. Medios utilizados para interponer PQRSFD por tipo de solicitud



Gráfica 1. Medios utilizados para interponer PQRSFD por tipo de solicitud

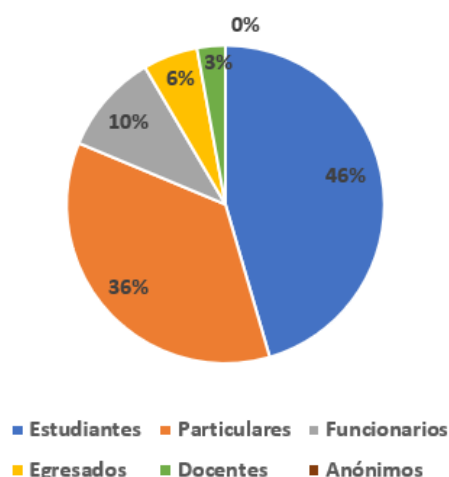
Conforme a la tabla 2 y al gráfico 1, se observa que los medios más utilizados para interponer las PQRSFD, en el tercer y cuarto trimestre del 2020, fueron: la página WEB con un equivalente al 65% (363 PQRSFD), correo electrónico ocupando el segundo lugar con un porcentaje de 35% (193 PQRSFD), y en tercer lugar con un mismo porcentaje, los medios escritos con un 0% (0 PQRSFD), el personal 0% (0 PQRSFD), buzón 0% (0 PQRSFD) y el teléfono con 0% (0 PQRSFD).

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

Usuario / Tipo solicitud	Peticones		Quejas		Reclam os		Sugerencias		Felicitaciones		Denunci as		Subtotal es		Tot al
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	
Estudiantes	15	85	3	1	1	1	0	1	0	2	0	1	162	91	25

	8														3
Docentes	7	11	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	7	14	21
Funcionario	15	8	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	17	9	26
Egresados	33	23	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	33	24	57
Particulares	110	82	2	2	0	0	0	1	0	0	1	1	113	86	199
Anónimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	323	209	6	4	1	3	0	2	1	4	1	2	332	224	556

Tabla 3. PQRSFD interpuestas por tipo de usuario



Gráfica 2. PQRSFD interpuestas por tipo de usuario

En los datos anteriores se observa que de las 556 PQRSFD interpuestas durante el tercer y cuarto trimestre del 2020, quienes más presentaron PQRSFD fueron los: estudiantes con un 46% (253 PQRSFD), le siguen los particulares con un 36% (199 PQRSFD), los Funcionarios con 10% (57 PQRSFD), los egresados con un 6% (31 PQRSFD), los Docentes 3% (16 PQRSFD) y los Anónimos 0%(0 PQRSFD).

2.3.1.3 Dependencias Responsables de dar Respuesta a las solicitudes.

El 100% de las PQRSFD, se reciben en la Secretaría 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

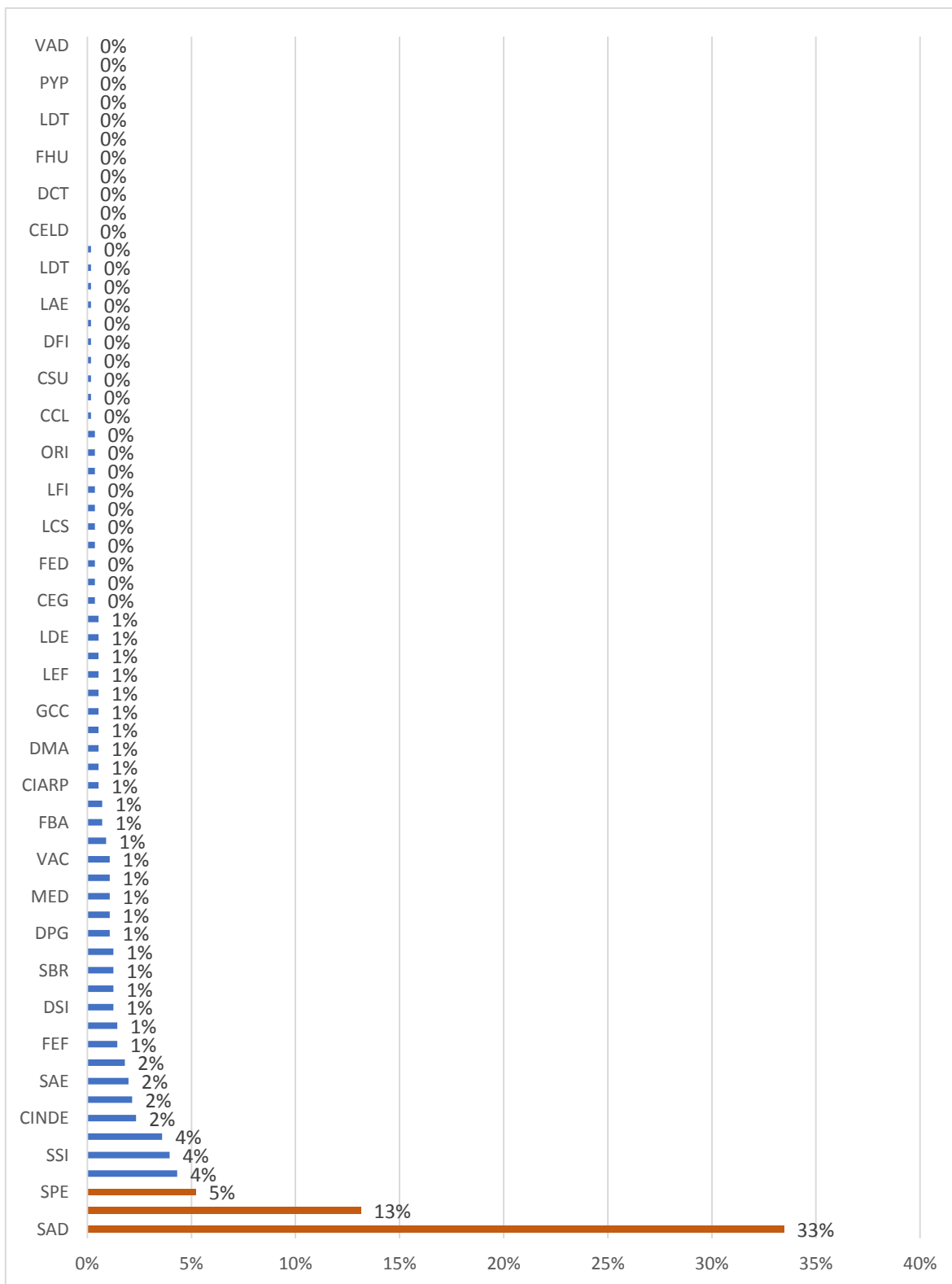
Tabla No. 3 PQRSFD interpuestas y gestionadas por dependencia

Dependencia / Tipo solicitud	Petitionen		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Subtotales		Total	%
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III + IV	
CAC	7	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	2	9	2%
CCL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
CEG	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	2	0%
CUIP	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0%
CINDE	12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	1	13	2%

CELD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CIARP	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	3	1%
CLE	47	24	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	48	25	73	13%
CSU	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
DBI	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0%
DCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DCT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DEL	7	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	5	12	2%
DEM	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0%
DIE	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	1%
DFI	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0%
DMA	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	1%
DPG	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	1%
DQU	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	1%
Depende ncia / Tipo solicitud	Petici ones	Que jas	Recla mos	Sugere ncias	Felicita ciones	Denun cias	Subtot ales	Tot al	%	Depend encia / Tipo solicitu d	Petici ones	Que jas	Recla mos	Sugere ncias	Felicita ciones	Denun cias
DSI	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	7	1%
DTE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
FBA	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	4	1%
FCT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FED	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0%
FEF	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	8	1%
FHU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
GCC	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	1%
GOAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
IPN	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	10	2%
LAV	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0%
LAE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
LBI	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	1%
LBP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
LCS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0%
LDT	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
LECO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0%
LEE	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5	1%
LEF	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	1%
LEI	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	1%
LDE	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	1%
LDT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
LFI	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0%
LMA	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	6	8	1%
LMU	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	6	1%
LQU	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	7	1%
LRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MED	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	6	1%
OCD	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4	1%
ODP	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	1%
OJU	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0%
ORI	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0%
PYP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
REC	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	6	1%
SAD	101	80	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	104	82	186	33%

SAE	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	4	11	2%
SBR	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	7	1%
SBU	12	8	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	13	11	24	4%
SFN	13	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	13	7	20	4%
SGR	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	7	1%
SPE	14	13	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	14	15	29	5%
SRE.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SSG	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0%
SSI	9	12	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	9	13	22	4%
VAC	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	6	1%
VAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
VGU	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
Total	323	208	6	4	1	3	0	2	1	4	1	3	332	224	556	100%

Tabla 4. PQRSFD interpuestas y gestionadas por dependencia



Gráfica 3. Solicitudes interpuestas y gestionadas por dependencias

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

La Subdirección de Admisiones y Registro (SAD), con un 33% correspondiente a 186 PQRSFD.

En el Segundo lugar se encuentra el Centro de lenguas (CLE) con un 13% equivalente a 73 PQRSFD.

En tercer lugar se encuentra la Subdirección de personal (SPE) con un 5% que representan 29 PQRSFD.

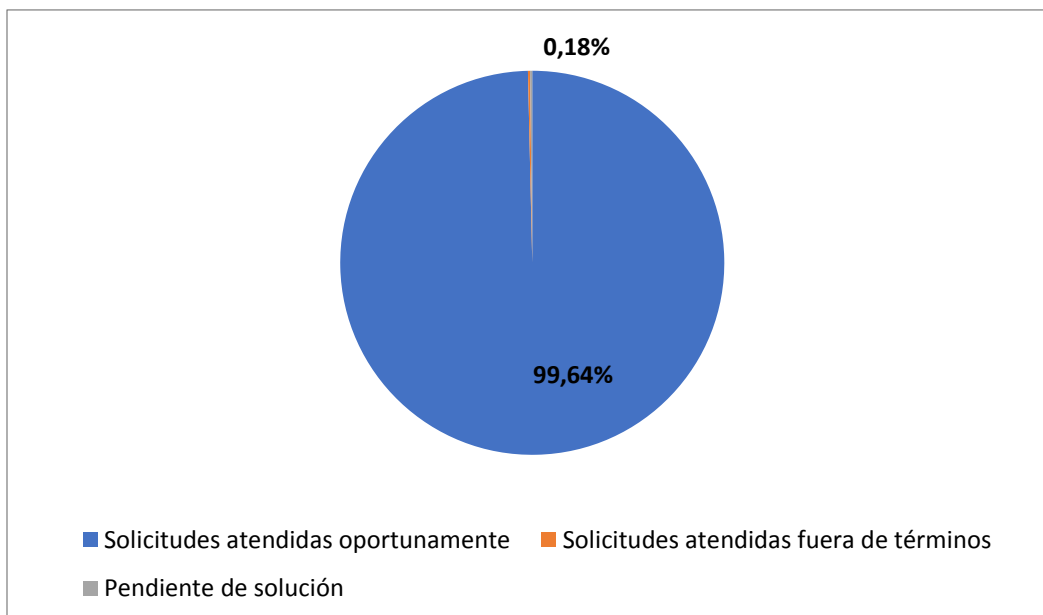
Es importante destacar que se mantiene la tendencia de años anteriores, al ser siempre la Subdirección de Admisiones y Registro (SAD), la dependencia que más solicitudes recibe y tramita. En cuanto a las solicitudes más recurrentes, estas tienen que ver con asuntos académicos como, procesos de Inscripción,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

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, establecido legalmente, el cual es considerado como el tiempo que dispone la dependencia para dar respuesta a las comunicaciones radicadas. Sin embargo, hay condiciones especiales de trabajo por las cuales el Gobierno Nacional expidió el Decreto legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, que establece en su artículo 5 la ampliación de términos para atender las peticiones a un período máximo de 30 días.

Medio utilizado	Solicitudes atendidas oportunamente			Solicitudes atendidas fuera de términos			Pendiente de solución		
	III	IV	III + IV	III	IV	III + IV	III	IV	III + IV
Trimestre	III	IV	III + IV	III	IV	III + IV	III	IV	III + IV
Web	208	153	361	1	0	1	0	1	1
Correo electrón	123	70	193	0	0	0	0	0	0
Teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Escrito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales	331	223	554	1	0	1	0	1	1
Variación porcentual (%)	99,64%			0,18%			0,18%		

Tabla 4. Tiempos de respuesta



Gráfica 4. Tiempos de respuesta fecha de corte de los datos 31 de diciembre de 2020.

De las 556 PQRSFD, interpuestas en la UPN para el segundo semestre del año en curso el 99,64% es equivalente al 554 PQRSFD, las cuales fueron solucionadas oportunamente dentro de los 15 días hábiles y tan solo el 0,18% equivalente a 1 PQRSFD, se resolvieron entre 15 y 30 días hábiles, se aclara que estas se encuentran cobijados por el Decreto 491 de 2020, y está pendiente por solucionar 1 petición, sin embargo estas se encuentra aún en los tiempos legales para dar solución, adicionalmente como medida de control la Secretaría General adjuntó evidencias de la remisión dentro de los términos las reiteración de las solicitudes dirigida a las áreas competentes, tal y como lo especifica el procedimiento PRO003GGU.

3. CONCLUSIONES

- Para el segundo semestre de 2020, se interpusieron 556 PQRSFD, de las cuales en el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre), se gestionaron 332 solicitudes correspondientes a un 60% y para el cuarto trimestre 2020, se tramitaron 224 peticiones equivalente a 40%.
- Los medios más utilizados para interponer PQRSFD, fueron la página web con un 65% y el correo electrónico con un 35%; los medios menos utilizados para esta vigencia fueron el buzón con 0%, teléfono con 0%, escrito con 0% y personal con 0% (no atención presencial).
- Según la clasificación del tipo de usuarios, quienes más interponen PQRSFD, fueron los Estudiantes con un 46% y Particulares con un 36%; en menor proporción los Docentes 4% y los Anónimos con un 0%.
- 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 33%, y en el segundo lugar se

encuentra el Centro de Lenguas con 13% y en tercer lugar la subdirección de personal con 5%.

- Del universo PQRSFD el 99,64% es decir 552, fueron tramitadas dentro de los 15 días hábiles y solo el 0,18% equivalente a 1 petición, 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.
- No se están utilizando los medios telefónicos, escritos, buzones y personales para atender PQRSFD dada la situación de pandemia por el covid-19.
- La Secretaría General de la Universidad Pedagógica Nacional ha implementado y mantenido el Sistema de PQRSFD de manera eficiente a la fecha, respondiendo con todos los compromisos y evidenciando su liderazgo en el sistema de Gestión de la Universidad.

4. RECOMENDACIONES

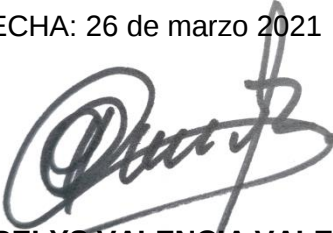
En los próximos informes, se considera tener en cuenta las siguientes recomendaciones con el ánimo de aportar a la mejora continua del proceso y superar las expectativas del Sistema de PQRSFD:

- ✓ Separar la presentación de conclusiones y recomendaciones. En las conclusiones evidenciar los resultados y lo más importante del análisis de resultados de las estadísticas registradas en el sistema de PQRSFD. En las recomendaciones incluir aspectos a tener en cuenta para aportar a todas las dependencias, especialmente las que presentaron mayor número de solicitudes por parte de los peticionarios, para disminuir el número de PQRSFD o disminuir el número de días en la atención.
- ✓ En la presentación de comparativos anuales, se sugiere presentar en el próximo informe final de 2021 un consolidado quinquenal, para evidenciar la gestión significativa del Sistema de PQRSFD. Puede ser más disiente que un comparativo bianual.
- ✓ Se puede contemplar la inclusión de otras perspectivas de los motivos por los cuales se interpusieron PQRSFD, analizando la información registrada por la Secretaría General, considerar si es necesario actualizar los actuales.
- ✓ Incluir un numeral de “análisis de resultados”, que marque la diferencia entre las conclusiones y recomendaciones y permita desarrollar en el Sistema de PQRSFD propuestas de mejora para ser más eficaces en el cierre de cada solicitud.
- ✓ Incluir resultados de la gestión realizada al aplicar las encuestas de satisfacción que son enviadas culminado el proceso de atención de las PQRSFD.
- ✓ Tener en cuenta en los informes el objetivo de mejora continua en la presentación de conclusiones y recomendaciones.
- ✓ Se sugiere revisar la formación de los principales líderes de la Secretaría General encargados del Sistema de PQRSFD y programar diferentes espacios de

formación que permitan desarrollar sus habilidades de servicio al cliente o cualquier otro relacionado con el proceso.

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

FECHA: 26 de marzo 2021



ARELYS VALENCIA VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno.

Realizado por: Adriana León Naizaque