

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PQRSFD
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y
DENUNCIAS) DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

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 enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)”*

En la Universidad Pedagógica Nacional - UPN 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 – PQRSFD de la Universidad Pedagógica Nacional:

- ✓ 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 los que tiene que ver con el sistema de quejas y reclamos en sus artículos 7, 8 y 9.
- ✓ 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 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo - 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, la cual establece la autorización de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual.
- ✓ Circular No. 03 de 2020 de la Secretaría General de la UPN, que estipula las directrices sobre atención PQRSFD y trámites de la Secretaría General durante la contingencia por el COVID- 19.

1. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD, PRIMER SEMESTRE 2021.

1.1 Fecha y lugar de realización. La Secretaría 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:

- ✓ **Informe consolidado año anterior:** enero-diciembre 2020, con fecha de elaboración: 4 de febrero de 2021.
- ✓ **Primer trimestre de 2021:** enero – febrero – marzo, con fecha de elaboración: 16 de abril de 2021.
- ✓ **Segundo trimestre de 2021:** abril - mayo – junio, con fecha de elaboración: 22 de julio de 2021.

Los anteriores informes se evidencian publicados en el siguiente enlace:
<http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/vigencia-2021/>



Figura 1. Evidencia de publicación de informes del primer y segundo trimestre de 2021 en la página WEB de la Universidad

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 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 denuncias”, 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.

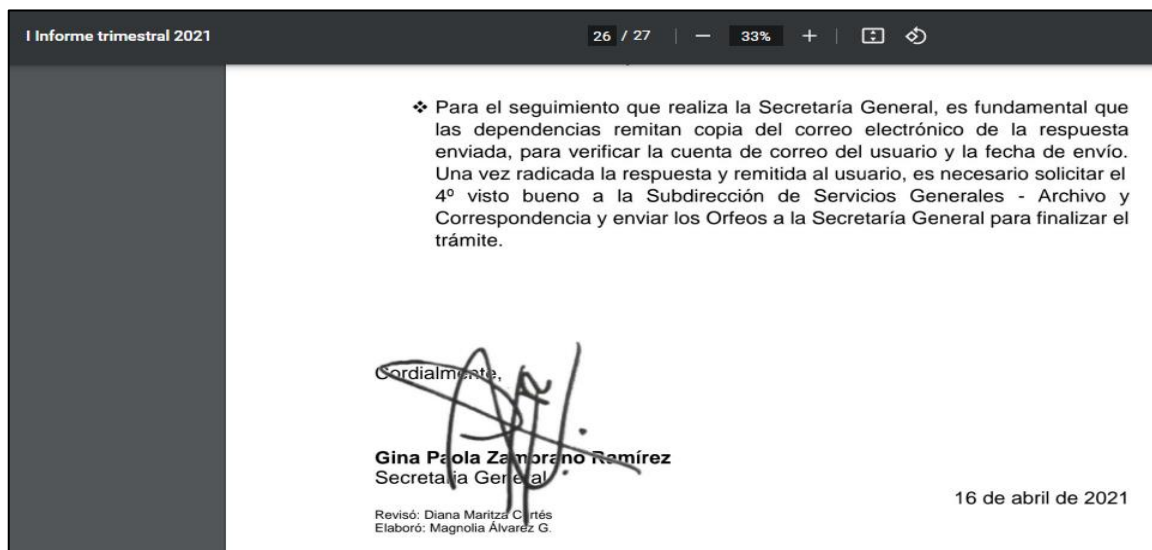


Figura 2. Evidencia firma y revisión de Secretaria General de la Universidad en el informe del primer trimestre de 2021.

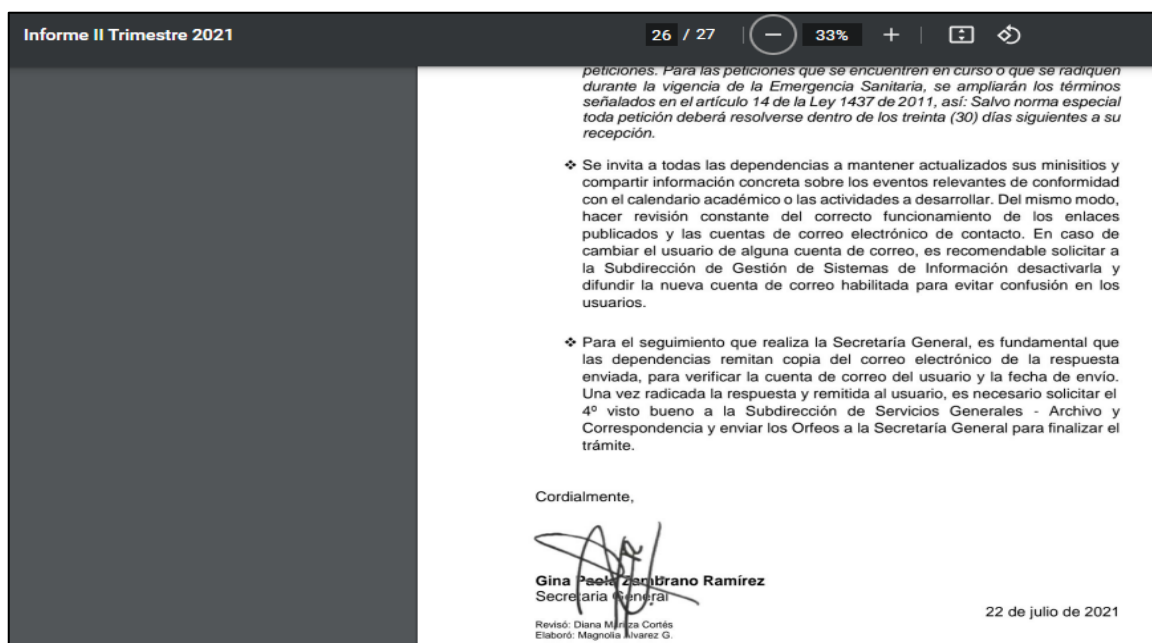


Figura 3. Evidencia firma y revisión de Secretaria General de la Universidad en el informe del segundo trimestre de 2021.

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 del siguiente enlace: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/procedimiento-pgrsfd/> donde se puede tener acceso a través de dos diferentes vínculos a la Resolución 1515 del 9 de noviembre de 2017 y el procedimiento PRO003GGU Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones Y Denuncias (PQRSFD), entre otros enlaces útiles que se evidencian en la siguiente imagen:



Figura 4. Evidencia acceso a procedimiento en la página WEB.

Al acceder al enlace que relaciona el procedimiento, se puede acceder a la versión número 4 con fecha de vigencia 2 de diciembre de 2020, como se aprecia en la siguiente imagen:

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formación de ciudadanos</i>	PROCEDIMIENTO		
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)		
Código: PRO003GGU	Fecha de Aprobación: 02-12-2020	Versión: 04	Página 1 de 6

Figura 5. Evidencia datos vigentes del procedimiento publicado en página WEB -PRO003GGU Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (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 consecutivo y las registra 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 → <https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>

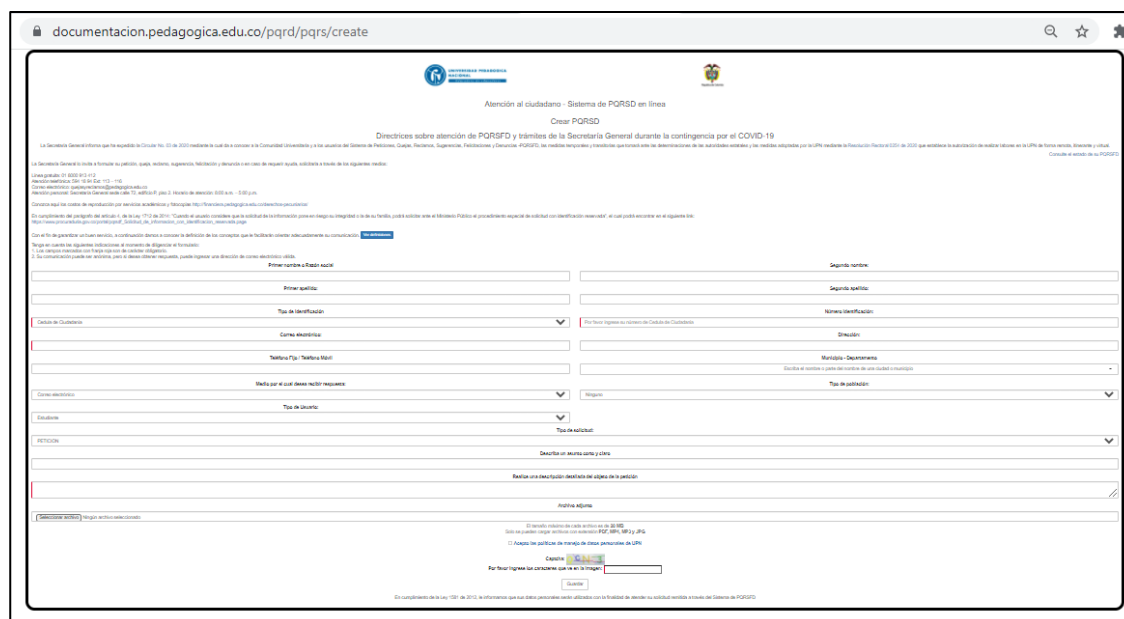


Figura 6. Evidencia del formulario de registro de PQRSFD en la página WEB.

- ✓ 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-Lb8L9V74>, que se puede evidenciar a través del canal oficial de la UPN en la plataforma de Youtube y se evidencia en la siguiente imagen:



Figura 7. Evidencia reproducción video de consulta sobre procedimiento para interponer PQRSFD.

Se aclara que la verificación del procedimiento se realizó mediante reunión virtual por medio de Microsoft Teams y llamada telefónica, el 19 de noviembre 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

✓ **Página 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:

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 la siguiente imagen:



Figura 8. Evidencia paso 1 y 2 para acceder a botón de enlace al formulario de registro de PQRSFD.

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>

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>



Figura 9. Evidencia paso 1 y 2 para acceso al Sistema PQRSFD a través de la opción "atención al ciudadano".

- ✓ **El botón de acceso desde las notas comunicantes:** el cual se encuentra en la mayoría de las notas comunicantes al final del comunicado; en total se difundieron 17 notas de ellas durante el primer semestre de 2021, en las siguientes fechas:

No. Nota comunicante	Fecha publicación
4881	Febrero 18 de 2021
4886	Febrero 25 de 2021
4891	Marzo 4 de 2021
4896	Marzo 11 de 2021
4901	Marzo 18 de 2021
4905	Marzo 25 de 2021
4913	Abril 8 de 2021
4918	Abril 15 de 2021
4923	Abril 22 de 2021
4928	Abril 29 de 2021
4933	Mayo 6 de 2021
4937	Mayo 12 de 2021
4941	Mayo 19 de 2021
4946	Mayo 26 de 2021

4950	Junio 1 de 2021
4962	Junio 23 de 2021
4967	Junio 30 de 2021



Figura 10. Evidencia acceso enlace PQRSFD en notas comunicantes.

Los hipervínculos del botón PQRSFD, no 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.

- ✓ **Formulario:** 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. A continuación, se presentan las evidencias del funcionamiento de cada uno de los hipervínculos de la normatividad y el formulario relacionado:

Figura 11. Evidencia acceso enlace PQRSFD – formulario Sistema de PQRSFD en línea.

Se realizó una validación, ingresando al formulario de registro para comprobar su funcionalidad. Se registró una Felicitación cuya identificación es PQRSD No. 94^a1a225 y a continuación, se presenta lo que aparece a cada usuario (protegiendo la información confidencial):

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

Atención al ciudadano - Sistema de PQRSF en línea

PQRSF N° 94^a1a225

La solicitud fue creada con éxito

Datos del solicitante

Identificación	
Primer nombre	Segundo nombre
Adriana	Nathaly
Primer apellido	Segundo apellido
León	Naizaque
Correo	Dirección

Datos solicitud

Código solicitud	Fecha solicitud
	2021-11-18 16:24:18
Tipo solicitud	Radicado solicitud
FELICITACIÓN	202102100085122
Objeto de la solicitud	Argumento de la solicitud
PRUEBA DEL SISTEMA PQRSF - OCI 2021	Felicitaciones por su gestión en el Sistema PQRSF.

Figura 12. Evidencia acceso al registro de solicitud interpuesta y seguimiento (Felicitación No. 94^a1a225).

Por otro lado, se validó el funcionamiento de los enlaces de acceso a la normatividad referenciada dentro del formulario WEB para interponer las PQRSF:

Circular 03 de 2020 SGR vf.pdf

1 / 2 100%

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

SECRETARÍA GENERAL

CIRCULAR No. 03 DE 2020

SGR-210

FECHA: 19 de marzo de 2020

PARA: Comunidad Universitaria y Usuarios Sistema PQRSF

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

Reciban un cordial saludo,

La Secretaría General de la Universidad Pedagógica Nacional-UPN, ante las determinaciones de las autoridades estatales y las medidas que adopte la UPN frente a la situación generada por COVID-19¹ (declarada por la Organización Mundial de la Salud como pandemia), así como en cumplimiento de la *Resolución Rectoral 0254 de 2020*² que establece la autorización de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual; informa a la Comunidad Universitaria y a los usuarios del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, -PQRSF³, que se determinan como medidas *TEMPORALES Y TRANSITORIAS*, las siguientes para:

I. ATENCIÓN VIRTUAL DE PQRSF EN LA UPN

1. Las PQRSF, se tramitarán virtualmente únicamente a través de: **a)** Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co y **b)** Formulario de PQRSF en línea:

Figura 13. Acceso enlace verificación Circular No. 03 de 2020.

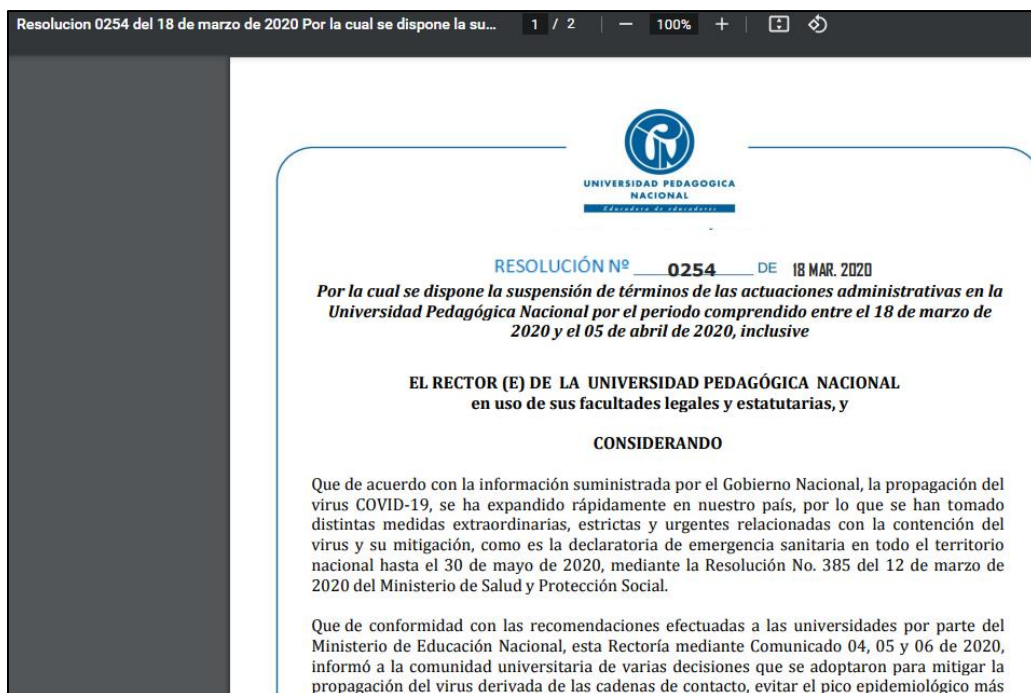


Figura 14. Acceso enlace verificación Resolución 0254 de 2020.

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:

Figura 15. Acceso información relacionada con política manejo de datos.

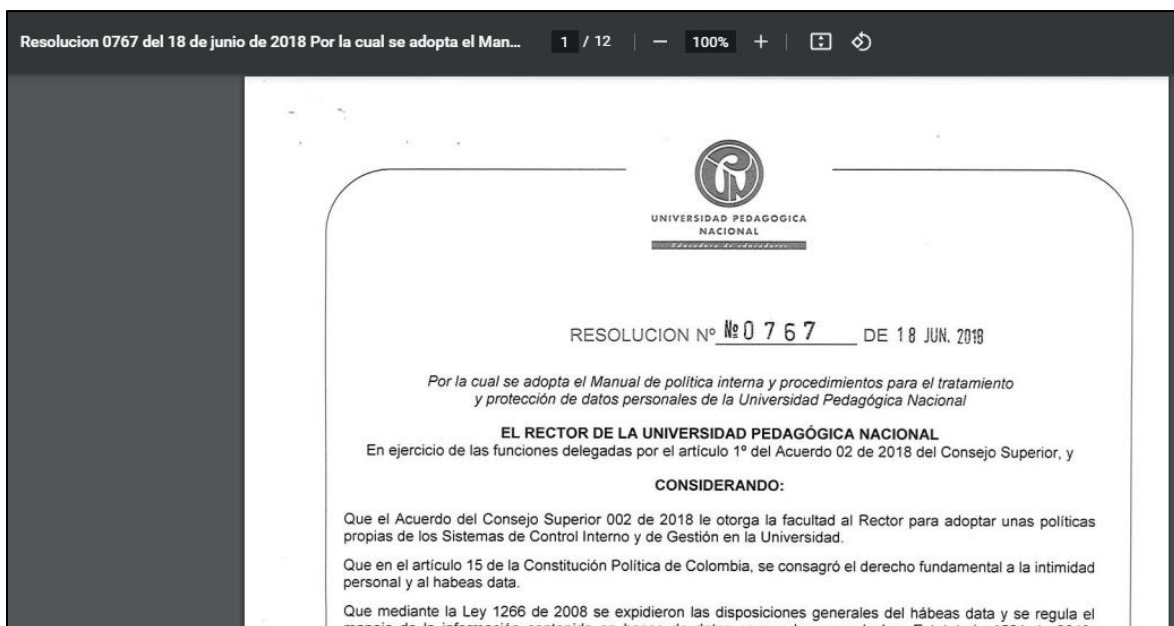


Figura 16. Acceso Resolución No. 0767 de 2018 – Política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales de la UPN.

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/pqrs/create>, tal como se evidencia en el paso a paso de las siguientes 3 imágenes (se revisó con el código de identificación con el que la Oficina de Control Interno realizó la prueba de funcionalidad del formulario):



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
Educadora de educadores

República de Colombia

Atención al ciudadano - Sistema de PQRS en línea

Consulta estado PQRS

Código solicitud

Buscar

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 PQRSF

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
Educadora de educadores

República de Colombia

Atención al ciudadano - Sistema de PQRS en línea

Consulta estado PQRS

Código solicitud

Buscar

Código de consulta
25a039b6

Número de radicado
202102100083752

Estado
En trámite

[Descargar solicitud](#)

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 PQRSF

Figura 17. Evidencia consulta de estado PQRSF en 3 pasos, consultando la solicitud enviada.

La Secretaría General especificó 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.

De igual forma, la Oficina de Control Interno verificó la funcionalidad de este mecanismo de recepción de PQRSF, enviando un correo a la dirección quejasyreclamos@pedagogica.edu.co, y de forma efectiva se obtuvo la siguiente respuesta, tal como aparece en la siguiente captura de pantalla:

Se ha creado una nueva solicitud de PQR en el sistema de la UPN

orfeogobupn@mg.ximil.co
Para ADRIANA NATHALY LEÓN NAIZAQUE

viernes 12/11/2021 2:25 p. m.

Seguimiento. Comienza el viernes, 12 de noviembre de 2021. Vence el viernes, 12 de noviembre de 2021.
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarlo a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Señor(a) Adriana León, su solicitud fue radicada mediante el No **202102100083752**, la cual será respondida de acuerdo a los términos de Ley. Para consultar el estado de su petición, por favor ingrese a la página <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/search?hash=25a039b6> y utilice <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/search?hash=25a039b6>
Haga clic o pulse para seguir vínculo.

[Puede consultar el estado de la solicitud directamente usando este vínculo](#)

Figura 18. Evidencia respuesta a solicitud realizada por parte de la Oficina de Control Interno a través del correo quejasyreclamos@pedagogica.edu.co

- **Buzones:** Como medio de comunicación y recolección física de PQRSFD, 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.
- **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 Secretaría General instalada en la calle 72, edificio P, Piso 2, son asesorados, en relación a la forma en la cual pueden presentar sus peticiones y cómo 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. Ante cualquier llamada telefónica que presente una solicitud de PQRSFD, el Responsable de atender la llamada lo debe direccionar a la página WEB y referir al uso del respectivo formulario en línea.

- **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 primer semestre de 2021, la verificación se realizó en forma virtual mediante reunión por Microsoft Teams y llamada telefónica el 19 de noviembre de 2021, encontrando que la UPN para el primer y segundo trimestre de 2021, recibió 602 solicitudes, clasificadas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; cuyo comportamiento se muestra a continuación:

TRIMESTRE 2021	TIPO DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	TOTAL TRIMESTRE	TOTAL SEMESTRE
I	PETICIONES	312	339	602
	QUEJAS	17		
	RECLAMOS	6		
	SUGERENCIAS	2		
	FELICITACIONES	1		
	DENUNCIAS	1		
II	PETICIONES	231	263	
	QUEJAS	14		
	RECLAMOS	12		
	SUGERENCIAS	0		
	FELICITACIONES	4		
	DENUNCIAS	2		

Tabla 1. Cantidad total de solicitudes primer semestre 2021.

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, se detallan tablas y gráficas explicativas del trámite de las PQRSFD, en las cuales se evidencian los siguientes ítems: medios utilizados, usuarios involucrados, dependencias implicadas.

2.3.1.1. Medios utilizados.

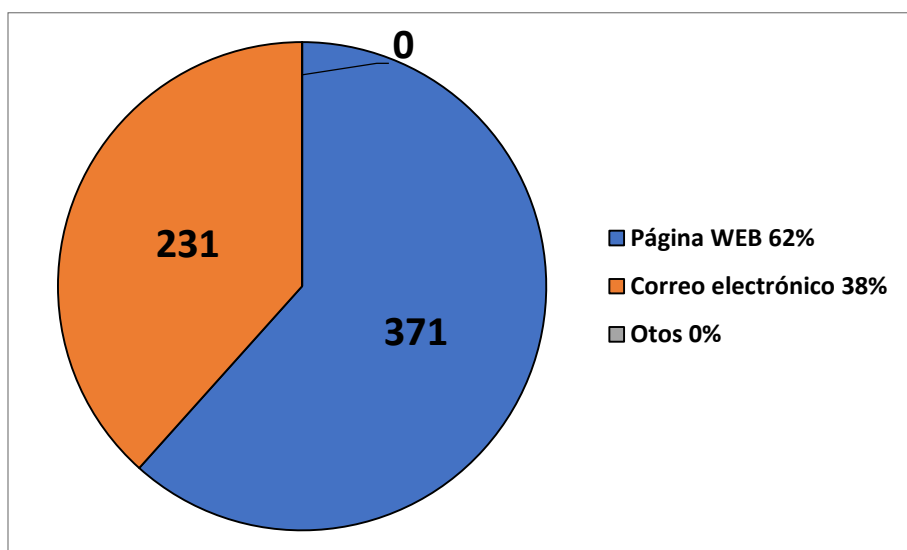
Destacando aquellos habilitados por la Universidad Pedagógica Nacional y que son de preferencia de los usuarios internos y externos.

Externos:																
Tipo solicitud →	Peticones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Subtotales		Total	
Trimestre →	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II		
↓Medio																
Página WEB	190	140	14	8	2	9	1	0	0	4	1	2	208	163	371	
Correo electrónico	122	91	3	6	4	3	1	0	1	0	0	0	131	100	231	
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	312	231	17	14	6	12	2	0	1	4	1	2	339	263	602

Tabla 2. 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 primer y segundo trimestre del 2021, fueron: la página WEB con un equivalente al 62% (371 PQRSFD), correo electrónico ocupando el segundo lugar con un porcentaje de 38% (231 PQRSFD), y en tercer lugar con un mismo porcentaje, los medios escritos con un 0% (0 PQRSFD), el teléfono con 0% (0 PQRSFD), el personal 0% (0 PQRSFD) y el buzón 0% (0 PQRSFD).



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

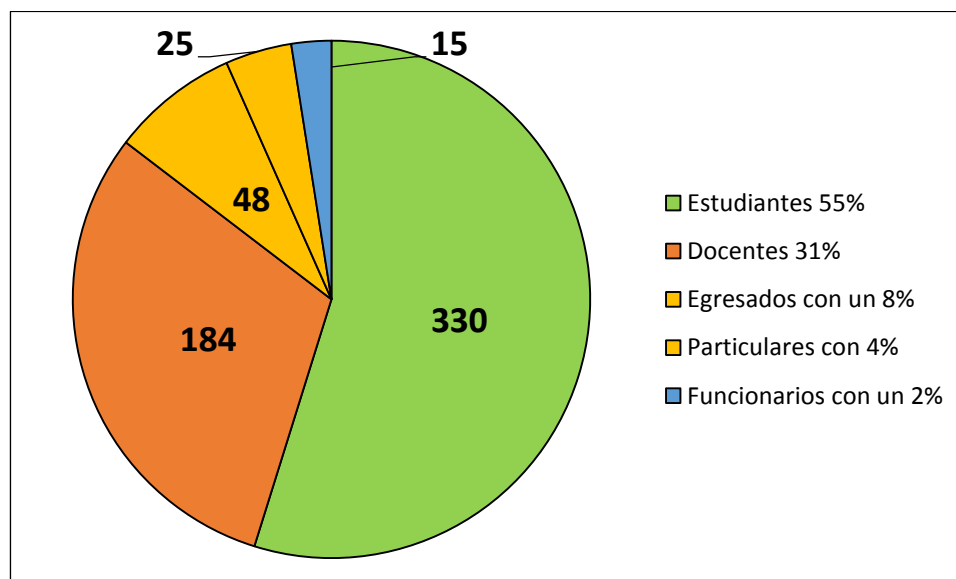
2.3.1.2 Usuarios involucrados, conforme a la calidad y condición de cada usuario clasificado por grupos.

Tipo solicitud →	Peticiones		Quejas		Reclamo s		Sugerencia s		Felicitacione s		Denuncia s		Subtotales		Total
Trimestre →	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	
↓Medio															
Estudiantes	170	126	9	9	1	10	0	0	0	3	0	2	180	150	330
Particulares	12	7	1	1	2	1	0	0	1	0	0	0	16	9	25
Funcionario s	7	5	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9	6	15
Egresados	20	22	1	1	3	0	0	0	0	1	0	0	24	24	48
Docentes	103	71	4	2	0	0	2	1	0	0	1	0	110	74	184
Anónimos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	312	231	17	14	6	11	2	1	1	4	1	2	339	263	602

Tabla 3. PQRSFD interpuestas por tipo de usuario

En los datos anteriores se observa que de las 602 PQRSFD interpuestas durante el primer y segundo trimestre del 2021, quienes más presentaron PQRSFD fueron: los

estudiantes con un 55% (330 PQRSFD), le siguen los docentes 31% (184 PQRSFD), los egresados con un 8% (48 PQRSFD), los particulares con 4% (25 PQRSFD), los funcionarios con un 2% (15 PQRSFD), y los anónimos 0% (0 PQRSFD).



Gráfica 2. Porcentaje de PQRSFD interpuestas por tipo de usuario

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.

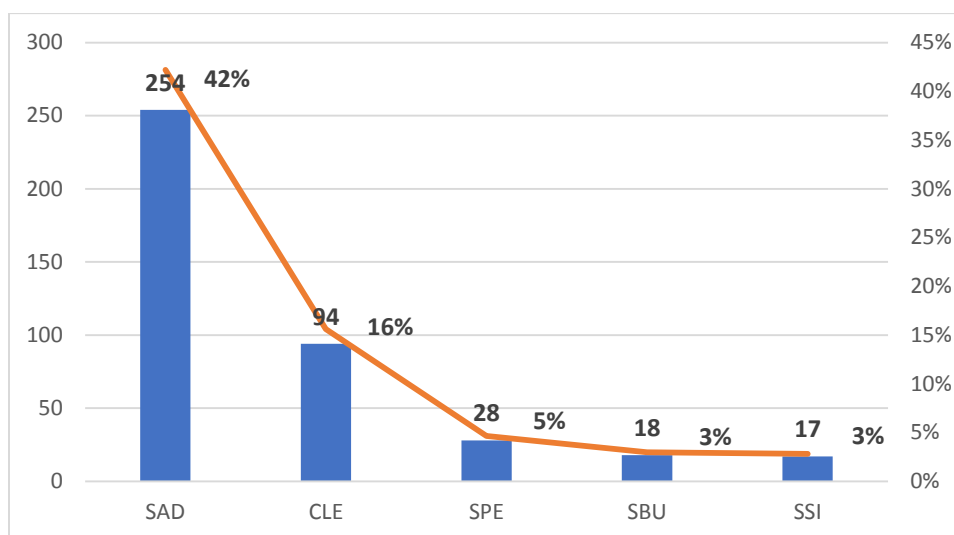
Dependencia / Tipo solicitud		Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Subt I	Subt II	Total Recibidas
Trimestre	Sigla	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I y II trimestre		I y II trimestre
Consejo Académico	CAC	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
Comité de Convivencia Laboral	CCL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Centro de Egresados	CEG	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Subdirección de Gestión de Proyectos	CUIP	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano – CINDE	CINDE	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Comité de Gobierno Digital	CGD	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	CIARP	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Centro de Lenguas	CLE	58	34	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	59	35	94
Consejo Superior	CSU	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Departamento de Biología	DBI	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4
Departamento de Ciencias Sociales	DCS	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Departamento de Lenguas	DEL	4	5	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	7	11
Departamento de Educación Musical	DEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Doctorado Interinstitucional en Educación	DIE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Física	DFI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Matemáticas	DMA	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	5
Departamento de Posgrados	DPG	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Departamento de Química	DQU	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Departamento de Psicopedagogía	DSI	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4
Departamento de Tecnología	DTE	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Facultad de Bellas Artes	FBA	8	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8	4	12
Facultad de Ciencia y Tecnología	FCT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Facultad de Educación	FED	4	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	4	8
Facultad de Educación Física	FEF	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Facultad de Humanidades	FHU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratación	GCC	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	9
Grupo de Comunicaciones Corporativas	GCO		1		0		0		0		0		0		1	1
Instituto Pedagógico Nacional	IPN	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4
Licenciatura en Artes Visuales	LAV	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Licenciatura en Artes Escénicas	LAE	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Licenciatura en Biología	LBI	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Licenciatura en Educación Básica Primaria	LBP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Licenciatura en Ciencias Sociales	LCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenciatura en Educación Comunitaria	LECO	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2

Licenciatura en Educación Especial	LEE	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Licenciatura en Educación Física	LEF	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	6
Licenciatura en Educación Infantil	LEI	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Licenciatura en Deporte	LDE	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	7
Licenciatura en Diseño Tecnológico	LDT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenciatura en Física	LFI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Licenciatura en Matemáticas	LMA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Licenciatura en Música	LMU	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	2
Licenciatura en Química	LQU	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Licenciatura en Recreación	LRE	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	5
Maestría en Educación	MED	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Oficina de Control Interno	OCI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	OCD	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Oficina de Desarrollo y Planeación	ODP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Jurídica	OJU	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	ORI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Programa en Pedagogía	PYP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rectoría	REC	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	3
Subdirección de Admisiones y Registro	SAD	109	115	6	7	4	8	0	0	0	4	1	0	120	134	254
Subdirección de Asesorías y Extensión	SAE	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	7
Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos	SBR	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4
Subdirección de Bienestar Universitario	SBU	6	10	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	7	11	18
Subdirección Financiera	SFN	12	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	2	15
Secretaría General	SGR	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	9
Subdirección de Personal	SPE	16	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	16	12	28
Subdirección de Recursos Educativos	SER.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección de Servicios	SSG	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	5

Generales																
Subdirección de Gestión en Sistemas de la Información	SSI	11	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	13	4	17
Vicerrectoría Académica	VAC	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	8
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	VAD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Vicerrectoría de Gestión Universitaria	VGU	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
	TOTAL	312	231	17	14	6	12	2	0	1	4	1	2	339	263	602

Tabla 3. PQRSFD interpuestas y gestionadas por dependencia



Gráfica 3. Dependencias con mayor número de solicitudes registradas (número de solicitudes vs porcentaje de participación respecto al total de solicitudes en el primer semestre de 2021(602)).

La gráfica No.3, ilustra las dependencias que recibieron más solicitudes de PQRSFD, que corresponden a:

- I. La Subdirección de Admisiones y Registro (SAD), con un 42% correspondiente a 254 PQRSFD se encuentra en primer lugar.
- II. En el Segundo lugar se encuentra el Centro de lenguas (CLE) con un 16% equivalente a 94 PQRSFD.
- III. En tercer lugar se encuentra la Subdirección de personal (SPE) con un 5% que representan 28 PQRSFD.
- IV. La Subdirección de Bienestar Universitario (SBU), con un 3% correspondiente a 18 PQRSFD ocupa el cuarto lugar.
- V. En quinto lugar se encuentra la Subdirección de Gestión en Sistemas de la Información (SSI) con un 3% que equivalen a 17 PQRSFD.

Comparando los presentes resultados con el informe del semestre inmediatamente anterior, se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro (SAD) es la dependencia que más solicitudes recibe y tramita. Esta tendencia se ha mantenido durante la vigencia 2020 y el primer semestre de 2021. En cuanto a las solicitudes más

recurrentes, estas tienen que ver con: emisión de certificados, temas relacionados con matrículas, procesos de inscripción, admisiones y/o asuntos académicos.

El Centro de Lenguas (CLE) también se mantiene ocupando el segundo lugar comparando con el informe inmediatamente anterior. En cuanto a las solicitudes más recurrentes, se tiene: aplazamientos de cursos, matrículas, certificados académicos, entre otros.

Respecto al tercer lugar que ocupó la Subdirección de Personal (SPE) se presenta la misma posición que el informe inmediatamente anterior. Los temas más recurrentes corresponden a: certificados laborales y/o pensionales y otros temas varios administrativos.

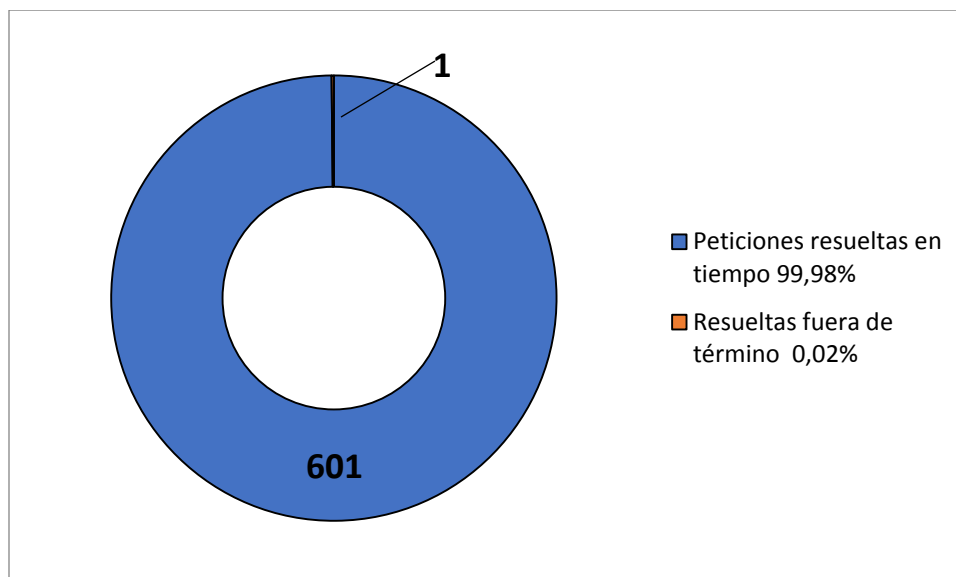
Se incluyen el cuarto y quinto lugar, ocupado por las dependencias de Subdirección de Bienestar Universitario y la Subdirección de Gestión de Sistemas de la Información respectivamente, que en porcentaje tienen un valor pequeño en proporción con los primeros 3 lugares que ocupan las otras dependencias pero en cuanto al número de solicitudes registradas a su nombre, debe considerarse significativo, para poder tomar las acciones correctivas o preventivas necesarias y solucionar en vigencias futuras esos temas críticos.

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 /Estado	Solucionadas oportunamente		No solucionadas oportunamente		Pendientes de solución y aún en tiempo oportuno.		Justificación
Trimestre	I	II	I	II	I	II	* El Grupo de Comunicaciones Corporativas presentó demora en la emisión de la respuesta al peticionario, en consideración a que no tienen secretaria ni personal que conozca y maneje el aplicativo Orfeo. De otra parte la respuesta fue elaborada y revisada por la Oficina Jurídica y el Abogado de la Rectoría.
Página WEB	208	162	0	1	0	0	
Correo electrónico	131	100	0	0	0	0	
Escrito	0	0	0	0	0	0	
Teléfono	0	0	0	0	0	0	
Personal	0	0	0	0	0	0	
Buzón	0	0	0	0	0	0	
Total	339	262	0	1	0	0	

Tabla 4. Tiempos de respuesta



Grafica 4. Gestión de atención de solicitudes (fecha de corte de los datos: 16 de noviembre de 2021).

De las 602 PQRSFD, interpuestas en la UPN para el primer semestre de 2021, el 99,8% (601 PQRSFD) fueron solucionadas oportunamente; el 0,2% (1 PQRSFD) fue solucionada fuera de términos y el 0% (0 PQRSFD) están pendientes por solucionar a la fecha.

La solicitud que presentó demora tuvo 1 día de retraso y correspondió al Grupo de Comunicaciones Corporativas.

Período	Días promedio demora respuesta
Primer trimestre 2021	8
Segundo trimestre 2021	7
Total semestre	7,5

Tabla 5. Tiempo promedio (días hábiles) en dar respuesta a las PQRSFD

2.3.1.5 Realización de encuestas: se hace entrega de una encuesta de satisfacción 5 días hábiles después de emitida la respuesta oficial. La encuesta tiene las siguientes preguntas que son calificadas de 1 a 5 considerando 1 como deficiente y 5 como excelente:

A la pregunta:	1. Califique el grado de satisfacción que obtuvo con la respuesta otorgada por la dependencia competente.					Promedio calificación pregunta 1	# Total calificaciones
# personas que calificaron	Rango de calificación					3,4	
	1	2	3	4	5		
	7	3	5	5	12		32
A la pregunta:	2. Califique el servicio prestado por el Sistema de PQRSFD de la Universidad					Promedio calificación pregunta 2	
# personas que calificaron	Rango de calificación					4,0	
	1	2	3	4	5		
	3	1	5	6	16		31

A la pregunta:	3. Califique el servicio prestado por el Sistema de PQRSFD de la Universidad.					Promedio calificación pregunta 3	
# personas que calificaron	Rango de calificación					3,5	33
	1	2	3	4	5		
	8	1	5	4	15		
PROMEDIO TOTAL DE CALIFICACIÓN						3,7	

Table 6. Resultados encuestas primer semestre 2021.

Según la evidencia aportada por la Secretaría General denominada “III. Consolidado PQRSFD 2021 – I” se realizaron 601 encuestas para 602 PQRSFD en total, de las cuales se recibió respuesta de 32 personas en promedio, ya que no todas las personas responden de forma completa para cada una de las preguntas; esto corresponde a un 5,3% de encuestas contestadas por los usuarios.

3. ACCIONES DE MEJORA – SISTEMA PQRSFD

Dentro de las acciones de mejora que implementa la Secretaría General se pudo corroborar la gestión de 3 importantes aspectos:

- 3.1 Revisión de fallas:** se realiza seguimiento a los aspectos técnicos que imposibilitan la continuidad del Sistema de PQRSFD. A continuación, se presentan los que se registraron para el primer semestre de 2021 y que se gestionaron por parte del personal Responsable del Sistema PQRSFD:

Fecha	Descripción seguimiento
01/03/2021	“Se solicita a Archivo y correspondencia para que avise al proveedor XIMIL que el link que remite de forma automática a los usuarios del Sistema PQRSFD a hacer la revisión y seguimiento de su PQRSFD en el link: “Consulte el estado de su PQRSFD”. - No funciona”.
30/03/2021	“Se solicita a Archivo y correspondencia verificar con XIMIL TECHNOLOGIES el inconveniente presentado al intentar abrir el formulario de radicación de PQRSFD. El día 31 Archivo informa que la ruta de acceso al módulo cambio y que Sistemas realizará el cambio correspondiente. Por parte de la Secretaría se procede a modificar el enlace en el minisito de la SGR”.
05/04/2021	“Se informó que se comieron una letra en PQRSFD - Archivo y Correspondencia para avisar a XIMIL”.
21/06/2021	“Se informó que modificaron las categorías de tipo de solicitud, donde incluyeron Certifica de Disponibilidad, monitorias de investigación, cuentas de cobro y otros - Archivo y Correspondencia para avisar a XIMIL”.

- 3.2 Acciones de mejora de las dependencias:** se realiza seguimiento a los reportes brindados por parte de las dependencias con mayor número de solicitudes registradas en el período para que tome acciones pertinentes para la mejora continua. A la fecha se han recibido 10 acciones de mejora por parte de las siguientes dependencias: Centro de Lenguas (CLE), Subdirección de Admisiones y Registro (SAD), Grupo de Comunicaciones Corporativas (GCO) y Subdirección de Personal (SPE) evidenciando su compromiso y seguimiento respecto a los informes entregados por la Secretaría General.

- 3.3 Formación de personal responsable del sistema PQRSFD:** conforme a las recomendaciones brindadas por la Oficina de Control Interno, se pudo verificar que la

persona responsable de la atención de las solicitudes realizó una capacitación con una duración de 200 horas en atención integral al ciudadano, realizada por la Escuela Superior de Administración Pública. Por lo anterior, se evidencia el compromiso por la mejora continua al interior del proceso de gestión de PQRSFD que realiza la Secretaría General de la Universidad Pedagógica Nacional.

4. CONCLUSIONES

1. Para el primer semestre de 2021, se interpusieron 602 PQRSFD, de las cuales en el primer trimestre (enero, febrero y marzo), se gestionaron 339 solicitudes correspondientes a un 56% y para el segundo trimestre (abril, mayo, junio), se tramitaron 263 solicitudes equivalente a 44%.
2. Los medios más utilizados para interponer PQRSFD, fueron la página WEB con un 62% y el correo electrónico con un 38%; los medios menos utilizados para esta vigencia fueron el buzón con 0%, teléfono con 0%, escrito con 0% y personal con 0%.
3. Según la clasificación del tipo de usuarios, quienes más interponen PQRSFD, fueron los estudiantes con un 55% y particulares con un 31%; en menor proporción los egresados con un 8%; los docentes con un 4%, los funcionarios con 2% y los anónimos con un 0%.
4. Las dependencias con más alto número de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias corresponden a: la Subdirección de Admisiones y Registro SAD con un porcentaje del 42%, y en el segundo lugar se encuentra el Centro de Lenguas (CLE) con 16% y en tercer lugar la Subdirección de Personal (SPE) con 5%.
5. Del universo PQRSFD el 99,8% (601 PQRSFD) fueron tramitadas dentro de los 15 días hábiles y/o solucionadas en más de 15 días y menos de 30 días, toda vez que estas se encuentran cobijadas por el Decreto Legislativo 491 de 2020; el 0,2% (1 PQRSFD) fue tramitada fuera de los días hábiles oportunos.
6. No se están utilizando los medios telefónicos, escritos, buzones y personales para atender PQRSFD dada la situación de pandemia por el Covid-19.
7. El promedio total de calificación en la encuesta de satisfacción es de 3,7 sobre 5,0. Es la primera vez que se evidencian los resultados de las encuestas en los informes de PQRSFD que presenta la Secretaría General, lo que evidencia su interés en la medición y control del Sistema de PQRSFD.
8. Del universo de encuestas de satisfacción del Sistema PQRSFD el 5,3% es respondido por los usuarios para el primer semestre de 2021.
9. El botón de acceso para atención de PQRSFD que se encuentra en las notas comunicantes no funciona en la actualidad y no es visible el formulario de registro de las solicitudes.

10. 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.
11. La Secretaría General atendió todas y cada una de las recomendaciones sugeridas por la Oficina de Control Interno según el informe consolidado para el tercer y cuarto trimestre de 2020, lo que evidencia la mejora continua en el proceso de atención de PQRSFD.

5. 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:

- ✓ Se pudo observar que la Secretaría General acató todas las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el informe anterior del tercer y cuarto trimestre de 2020, por lo tanto, hace extensiva sus felicitaciones evidenciando de esta manera su grado de compromiso con el cumplimiento y mantenimiento efectivo del Sistema de PQRSFD.
- ✓ Manejar la misma sigla en todos los formularios o respuestas automáticas a cada uno de sus respectivos registros, puesto que en algunos aparece como PQR o PQRSFD, siendo la sigla conforme al procedimiento vigente PQRSFD.
- ✓ Verificar todos los botones de acceso virtuales para acceder al formulario en línea que permite el registro de cualquier tipo de solicitud.
- ✓ Realizar análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción en la presentación de informes trimestrales.

FECHA: 23 de noviembre de 2021.



ARELYS VALENCIA VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno.

Realizado por: Adriana León Naizaque/OCI