

**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  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

**INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento del plan de trabajo de la Oficina de Control Interno 2022 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 (...)”.*
- ✓ 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.
- ✓ Resolución Rectoral 0254 de 2020, la 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 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:

- ✓ **Tercer trimestre de 2021:** julio, agosto y septiembre de 2021, con fecha de elaboración: 15 de octubre de 2021.
- ✓ **Cuarto trimestre de 2021 (octubre, noviembre, diciembre) e Informe consolidado 2021 (enero-diciembre):** Según entrevista realizada con los funcionarios de la Secretaría General el 15 de febrero de 2022, el informe correspondiente a este trimestre se encuentra en proceso de aprobación por la Jefatura de la dependencia y posteriormente será publicado en el minisitio de la dependencia, sin embargo, a la fecha de presentación de este informe, no se evidencia publicación alguna.

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 tercer y cuarto trimestre y el informe que consolida el año 2021 en la página WEB de la Universidad Pedagógica Nacional.

**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 - UPN, 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.

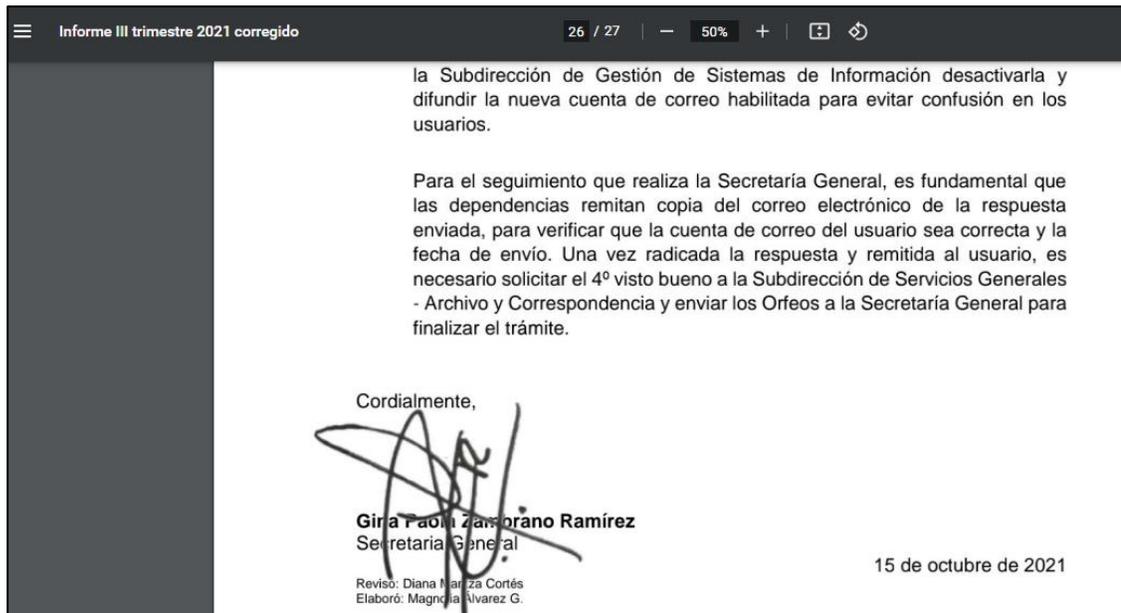


Figura 2. Evidencia firma y revisión de Secretaria General en el informe del tercer trimestre de 2021.



Figura 3. Evidencia publicaciones Secretaria General de la Universidad 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 - PQRSFD, 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-pqrsfd/> 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 a cada uno de los enlaces, se evidencia la funcionalidad de cada uno de ellos:

- Con relación al enlace para acceder al contenido de la Resolución No. 1515 del 9 de noviembre de 2017, se puede evidenciar su correcto funcionamiento.



Figura 5. Evidencia acceso a Resolución No.1515 de 2017.

- El 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 figura:

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

Figura 6. Evidencia datos vigentes del procedimiento publicado en página WEB -PRO003GGU Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD)

- A través del acceso publicado para conocer cómo interponer su PQRSFD se puede observar un video institucional que funciona de forma correcta.



Figura 7. Evidencia acceso a enlace "cómo interponer su PQRSFD".

- También se verificó el acceso al uso del gestor documental en Orfeo en respuesta a PQRSFD, a través de verificación en reunión virtual llevada a cabo el 15 de febrero de 2022.

202202100000022 (2018210123100009E,2022210123100001E)	2022-01-03 23:48:12	Me gustaria saber como puedo saber ingresar a la universidad me	SSG - ARCHIVO VIRTUAL	ADMINISTRADOR DE ARCHIVO	Luis Garcia
--	------------------------	---	-----------------------	--------------------------	-------------




No. 202202100000022 - Código Web: 80678971

Radicador: MMALVAREZG Fecha: 2022-01-03 23:48:12  
Remitente: luis garcia Destino: 210  
Asunto: me gustaria saber como puedo saber ingresar...



**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL**  
*Educadora de educadores*

Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea

Consulta estado PQRSFD

Código solicitud

**Buscar**



**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL**  
*Educadora de educadores*

Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea

Consulta estado PQRSFD

Código solicitud

**Buscar**

Código de consulta  
**80678971**

Número de radicado  
**202202100000022**

Estado  
**Finalizado**

[Descargar solicitud](#)

[Descargar respuesta](#)

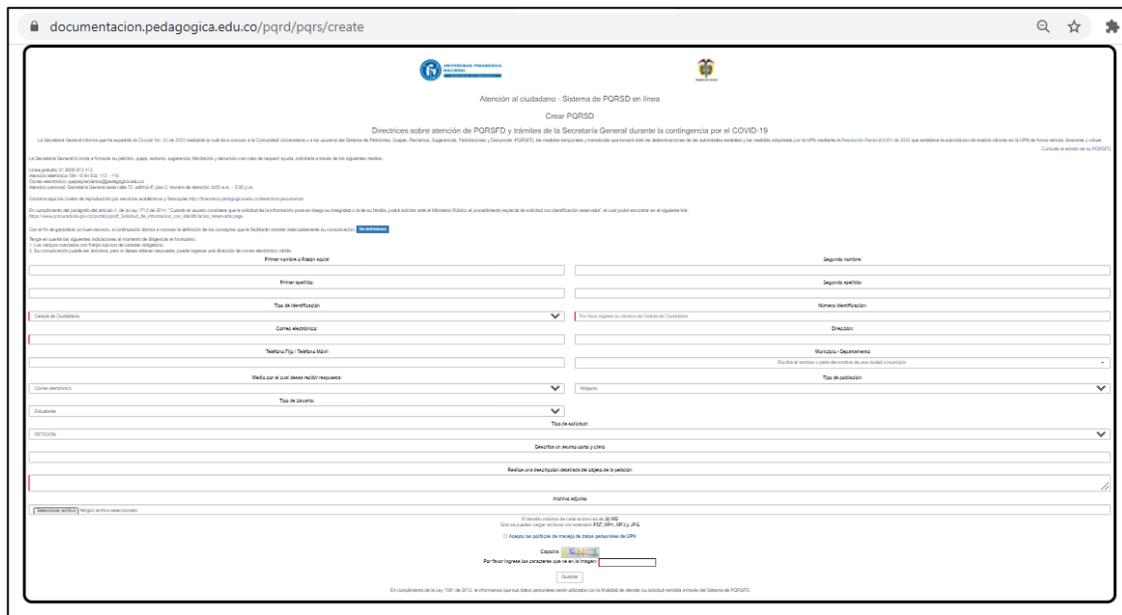
En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, le informamos que sus datos personales serán utilizados con la finalidad de atender su solicitud

**Figura 8.** Evidencia acceso aplicativo ORFEO- gestión de PQRSFD.

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 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, promulgó 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 PQRSF, fueron modificadas y se realizaron de manera virtual durante el tercer y cuarto trimestre, teniendo en cuenta la norma en mención así:

- ✓ Las PQRSF, se tramitaron virtualmente a través de:
  - a) Correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) y
  - b) Formulario de PQRSF en línea dispuestos en los diferentes enlaces de la página WEB de la UPN → <https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>



**Figura 9. Evidencia del formulario de registro de PQRSF en la página WEB.**

- ✓ La dependencia competente para responder la PQRSF, 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 PQRSF, teniendo en cuenta el procedimiento establecido.
- ✓ Para la respuesta de las PQRSF, 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 PQRSF, 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 10. Evidencia reproducción video de consulta sobre procedimiento para interponer PQRSFD.

## 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 11. 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 QRSFD 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 12. 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 15 notas de ellas durante el segundo semestre de 2021, en las siguientes fechas:

No.	No. Nota comunicante	Fecha publicación	Tema divulgado
1	4978	Julio 21 de 2021	Respuesta y trámite de PQRSFD – video con pasos a seguir y recordatorio gestión por ORFEO.
2	4983	Julio 28 de 2021	Conozca cómo interponer su PQRSFD
3	4988	Agosto 4 de 2021	Respuesta y trámite de PQRSFD – video con pasos a seguir y recordatorio gestión por ORFEO.
4	4997	Agosto 18 de 2021	Respuesta y trámite de PQRSFD – video con pasos a seguir y recordatorio gestión por ORFEO.
5	5006	Septiembre 2 de 2021	Respuesta y trámite de PQRSFD – video con pasos a seguir y recordatorio gestión por ORFEO.
6	5016	Septiembre 16 de 2021	Directrices sobre atención de PQRSFD y trámites de la Secretaría General durante la contingencia por la COVID-19 – normatividad aplicable.
7	5021	Septiembre 23 de 2021	Directrices sobre atención de PQRSFD y trámites de la Secretaría General durante la contingencia por la COVID-19 – normatividad aplicable.
8	5035	Octubre 13 de 2021	Respuesta y trámite de PQRSFD – video con pasos a seguir y recordatorio gestión por ORFEO.
9	5043	Octubre 27 de 2021	Respuesta y trámite de PQRSFD – video con pasos a seguir y recordatorio gestión por ORFEO.
10	5047	Noviembre 3 de 2021	Directrices sobre atención de PQRSFD y trámites de la Secretaría General durante la contingencia por la COVID-19 – normatividad aplicable.
11	5052	Noviembre 10 de 2021	Respuesta y trámite de PQRSFD – video con pasos a seguir y recordatorio gestión por ORFEO.
12	5056	Noviembre 17 de 2021	Directrices sobre atención de PQRSFD y trámites de la Secretaría General durante la contingencia por la COVID-19 – normatividad aplicable.
13	5061	Noviembre 24 de 2021	Respuesta y trámite de PQRSFD – video con pasos a seguir y recordatorio gestión por ORFEO.
14	5066	Diciembre 1 de 2021	Conozca cómo interponer su PQRSFD

15	5071	Diciembre 9 de 2021	Directrices sobre atención de PQRSFD y trámites de la Secretaría General durante la contingencia por la COVID-19 – normatividad aplicable.
----	------	---------------------	--

**Tabla 1.** Contenido de las 15 notas comunicantes divulgadas en el segundo semestre de 2021.



**Figura 13.** Evidencia acceso enlace PQRSFD en notas comunicantes del 6 de diciembre de 2021.

Los hipervínculos del botón PQRSFD, conducen al enlace [https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create?utm\\_source=phplist6461&utm\\_medium=email&utm\\_content=HTML&utm\\_campaign=Cierre+de+certificaciones+para+contratistas+2021](https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create?utm_source=phplist6461&utm_medium=email&utm_content=HTML&utm_campaign=Cierre+de+certificaciones+para+contratistas+2021) 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:

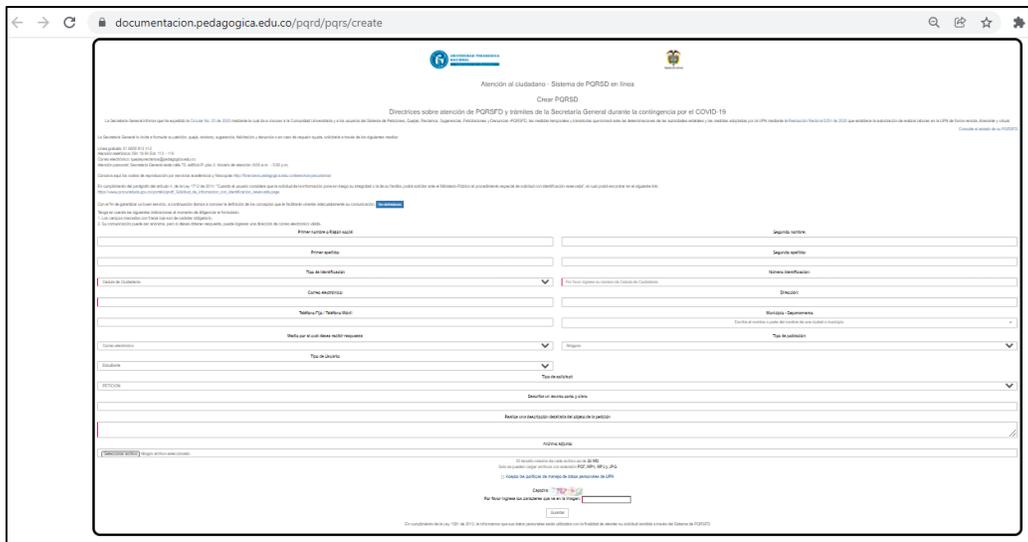


Figura 14. Evidencia acceso enlace PQRSD – formulario Sistema de PQRSD en línea.

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:

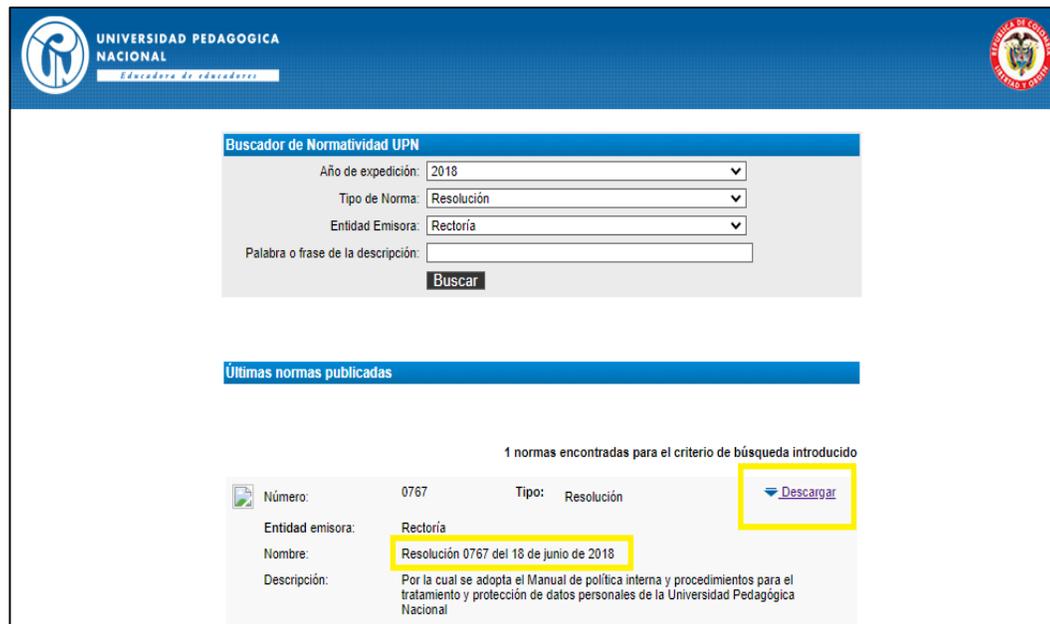


Figura 15. Acceso información relacionada con política manejo de datos.

La Secretaría General especificó mediante la Circular No. 03 de 2020, que las dependencias competentes para responder las PQRSD, lo harán 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 PQRSD.

- **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, que hasta el 31 de diciembre de 2021 seguía vigente.
- **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 presentar sus peticiones y cómo consultar sus radicados a través de la página WEB, no obstante la solicitud 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 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. 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 segundo semestre de 2021, la verificación se realizó en forma virtual mediante reunión por Microsoft Teams el 15 de febrero de 2021, encontrando que la Universidad Pedagógica Nacional - UPN para el tercer y cuarto trimestre de 2021, recibió 503 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
III	PETICIONES	270	295	503
	QUEJAS	11		
	RECLAMOS	8		
	SUGERENCIAS	0		
	FELICITACIONES	0		
	DENUNCIAS	6		
IV	PETICIONES	202	208	
	QUEJAS	5		
	RECLAMOS	1		
	SUGERENCIAS	0		
	FELICITACIONES	0		
	DENUNCIAS	0		

*Tabla 2. Cantidad total de solicitudes segundo semestre 2021.*

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

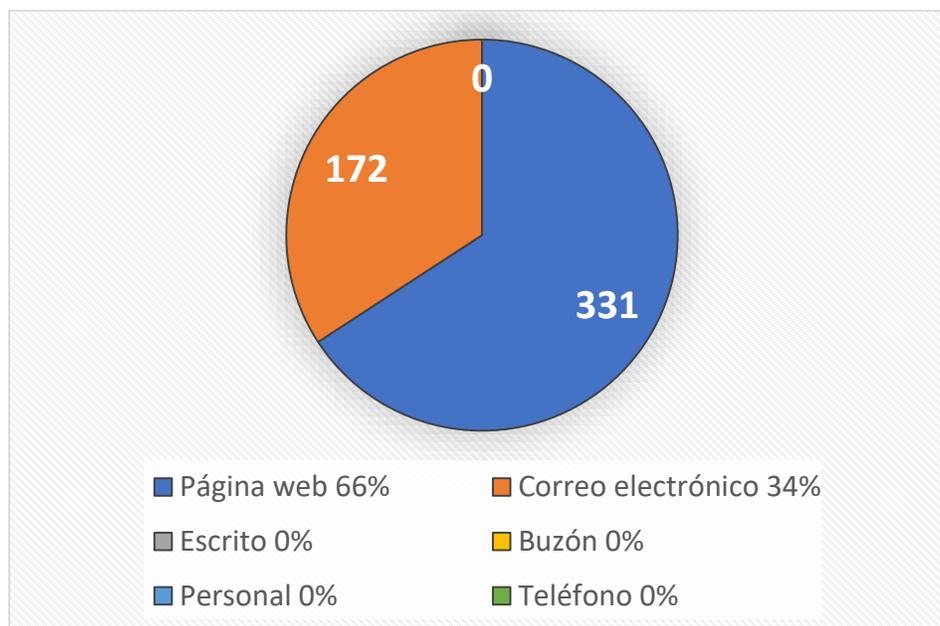
Teniendo en cuenta los datos suministrados por la Secretaría General, a continuación, se detallan tablas y gráficas explicativas del trámite de las PQRSFD, en las cuales se evidencian los siguientes ítems: medios utilizados, usuarios involucrados, dependencias implicadas.

**2.3.1.1. Medios utilizados.** Destacando aquellos habilitados por la Universidad Pedagógica Nacional – UPN y que son de preferencia de los usuarios internos y externos.

Medio utilizado	III Trimestre	IV Trimestre	Total 2do semestre 2021	%
Web	196	135	331	66
Correo electrónico	99	73	172	34
Escrito	0	0	0	0
Buzón	0	0	0	0
Personal	0	0	0	0
Teléfono	0	0	0	0
<b>TOTAL PQRSFD</b>	<b>295</b>	<b>208</b>	<b>503</b>	<b>100%</b>

*Tabla 3. Medios utilizados para interponer PQRSFD por tipo de solicitud*

Conforme a la tabla 3 y la gráfica 1, se observa que los medios más utilizados para interponer las PQRSFD, en el segundo semestre de 2021, fueron: la página WEB con un equivalente al 66% (331 PQRSFD), correo electrónico ocupando el segundo lugar con un porcentaje de 34% (172 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).



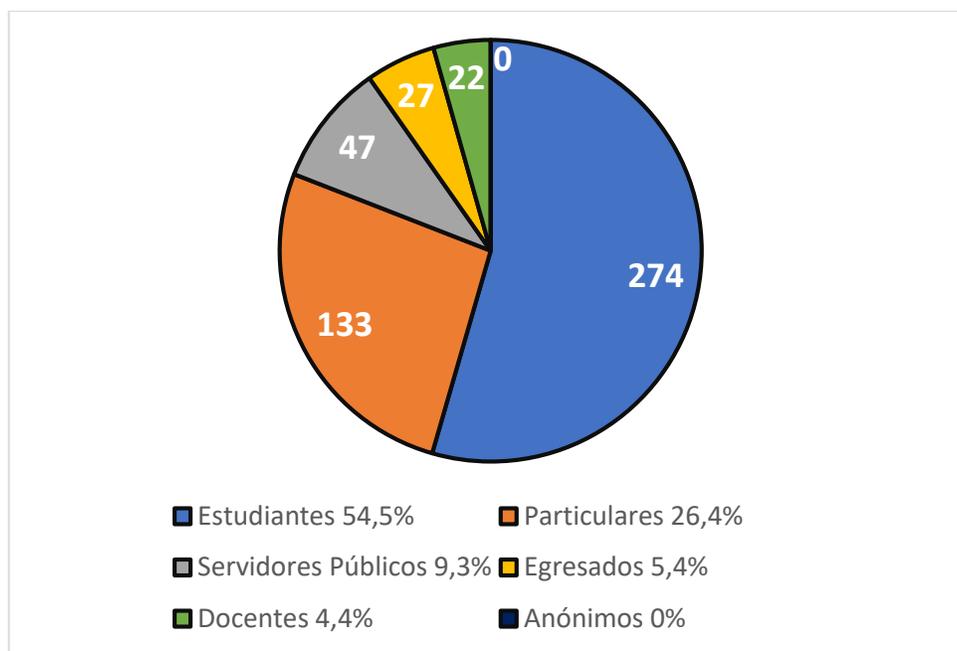
*Gráfica 1. Medios utilizados para interponer PQRSFD por tipo de solicitud*

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

Tipo de Usuario	III Trimestre	IV Trimestre	Total 2do semestre 2021	%
Particulares	63	70	133	26,4
Estudiantes	171	103	274	54,5
Servidores Públicos	46	1	47	9,3
Docentes	13	9	22	4,4
Egresados	2	25	27	5,4
Anónimos	0	0	0	0,0
<b>TOTAL PQRSFD</b>	<b>295</b>	<b>208</b>	<b>503</b>	<b>100,0</b>

*Tabla 4. PQRSFD interpuestas por tipo de usuario*

En los datos anteriores se observa que de las 503 PQRSFD interpuestas durante el segundo semestre de 2021, quienes más presentaron PQRSFD fueron: los estudiantes con un 54,5% (274 PQRSFD), le siguen los particulares con 26,4% (133 PQRSFD), los servidores públicos con un 9,3% (47 PQRSFD), los docentes con 4,4% (22 PQRSFD), los egresados con un 5,4% (27 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.

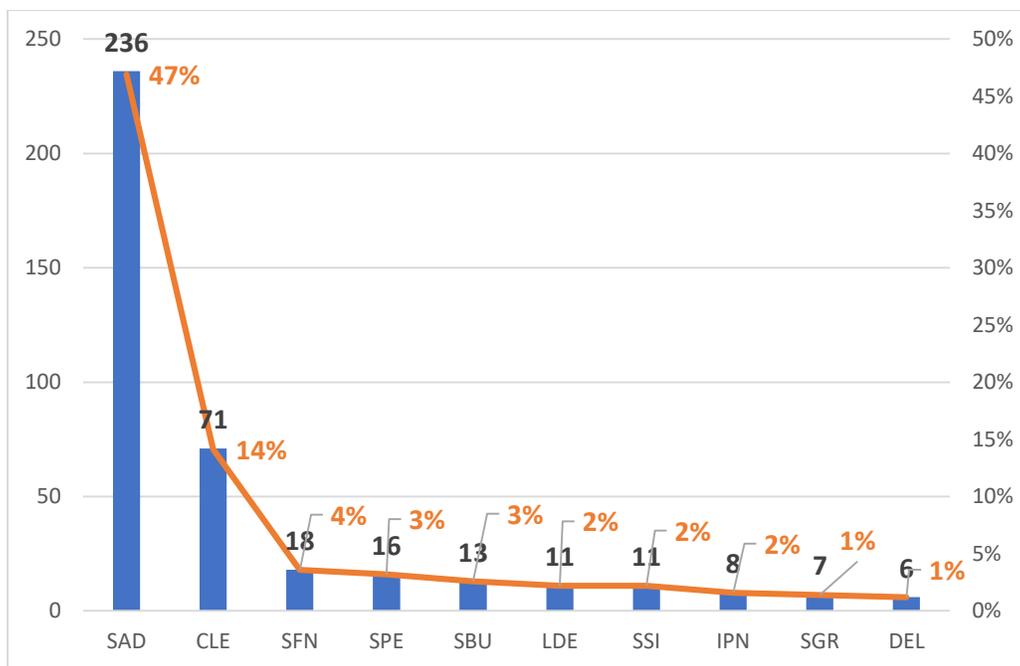
A continuación, se presenta el listado de dependencias posibles para dar respuesta a las solicitudes de los diferentes usuarios:

No.	Dependencia
1	Comité de Gobierno Digital
2	Departamento de Química
3	Licenciatura en Matemáticas
4	Oficina de Control Interno
5	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
6	Doctorado Interinstitucional en Educación
7	Facultad de Ciencia y Tecnología
8	Grupo de Comunicaciones Corporativas
9	Licenciatura en Ciencias Sociales
10	Licenciatura en Diseño Tecnológico
11	Licenciatura en Física
12	Licenciatura en Música
13	Maestría en Tecnologías de la Información Aplicadas a la Educación
14	Oficina Jurídica
15	Oficina de Relaciones Interinstitucionales
16	Subdirección de Gestión de Proyectos
17	Departamento de Posgrados
18	Licenciatura en Artes Visuales
19	Licenciatura en Biología
20	Licenciatura en Educación Comunitaria
21	Licenciatura en Química
22	Consejo Académico
23	Comité de Convivencia Laboral
24	Centro de Egresados
25	Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE
26	Departamento de Biología
27	Facultad de Humanidades
28	Departamento de Ciencias Sociales
29	Departamento de Psicopedagogía
30	Departamento de Tecnología
31	Licenciatura en Artes Escénicas
32	Licenciatura en Educación Básica Primaria
33	Licenciatura en Recreación
34	Maestría en Educación
35	Oficina de Control Disciplinario Interno

36	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje
37	Consejo Superior
38	Rectoría
39	Vicerrectoría de Gestión Universitaria
40	Departamento de Matemáticas
41	Subdirección de Biblioteca, Documentación y Recursos Bibliográficos
42	Licenciatura en Educación Especial
43	Facultad de Educación
44	Facultad de Educación Física
45	Licenciatura en Educación Física
46	Vicerrectoría Académica
47	Grupo de Contratación
48	Licenciatura en Educación Infantil
49	Subdirección de Servicios Generales
50	Instituto Pedagógico Nacional
51	Subdirección de Asesorías y Extensión
52	Secretaría General
53	Departamento de Lenguas
54	Facultad de Bellas Artes
55	Licenciatura en Deporte
56	Subdirección de Gestión en Sistemas de la Información
57	Subdirección de Bienestar Universitario
58	Subdirección Financiera
59	Subdirección de Personal
60	Centro de Lenguas
61	Subdirección de Admisiones y Registro

**Tabla 5.** Listado total de dependencias

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.



**Gráfica 3.** Dependencias con mayor número de solicitudes registradas (número de solicitudes vs porcentaje de participación respecto al total de solicitudes en el segundo semestre de 2021(503)).

La gráfica No.3, ilustra las 10 dependencias que recibieron más solicitudes de PQRSFD, que corresponden a:

- I. La Subdirección de Admisiones y Registro (SAD), con un 47% correspondiente a 236 PQRSFD se encuentra en primer lugar.
- II. En el Segundo lugar se encuentra el Centro de lenguas (CLE) con un 14% equivalente a 71 PQRSFD.
- III. En tercer lugar se encuentra la Subdirección Financiera (SFN) con un 4% que representan 18 PQRSFD.
- IV. La Subdirección de Personal (SPE), con un 3% correspondiente a 16 PQRSFD ocupa el cuarto lugar.
- V. En quinto lugar se encuentra la Subdirección de Bienestar Universitario (SBU), con un 3% correspondiente a 13 PQRSFD.
- VI. La Licenciatura en Deporte (LDE) ocupa el sexto lugar con 11 PQRSFD y un 3% de correspondencia respecto a la totalidad de PQRSFD.
- VII. En séptimo lugar se encuentra la Subdirección de Gestión en Sistemas de la Información (SSI) con un 3% que equivalen a 11 PQRSFD.
- VIII. En la octava posición se observa el Instituto Pedagógico Nacional (IPN) con un 2% correspondiente a 8 PQRSFD.

- IX. La dependencia de la Secretaría General (SGR) es la novena con 7 PQRSFD correspondiente a 1%.
- X. Finalmente, en décimo lugar se encuentra el Departamento de Lenguas (DEL) con 6 PQRSFD que equivalen al 1%.

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 2021. En cuanto a las solicitudes más recurrentes, estas tienen que ver con: correcciones de notas, emisión de certificados, temas relacionados con matrículas, procesos de inscripción, reintegros, temas tecnológicos relacionados con vinculaciones en el sistema, 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		No solucionadas oportunamente		Pendientes de solución		Justificación
	III	IV	III	IV	III	IV	
Trimestre	III	IV	III	IV	III	IV	Del mes de noviembre, hubo una comunicación que no fue ampliada por el peticionario y se encuentra desistida.  A la fecha, (19 de enero de 2022), se encuentran pendientes de respuesta 20 solicitudes allegadas en el mes de diciembre.
Página Web	196	124	0	0	0	12	
Correo electrónico	99	65	0	0	0	8	
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	
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>189</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	

Tabla 6. Tiempos de respuesta



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

De las 503 PQRSFD, interpuestas en la UPN para el segundo semestre de 2021, el 96% (484 PQRSFD) fueron solucionadas oportunamente; el 0% (0 PQRSFD) fue solucionada fuera de términos y el 4% (20 PQRSFD) están pendientes por solucionar a la fecha del reporte (19 de enero de 2022).

Período	Días promedio demora respuesta
Tercer trimestre 2021	8,7
Cuarto trimestre 2021	8
<b>Total II semestre 2021</b>	<b>8,35</b>

Tabla 7. 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 modificó las preguntas en el segundo semestre de 2021, para obtener información relevante para la toma de decisiones al interior del sistema de PQRSFD de la Universidad y a continuación se presentan los resultados:

¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017?

Si lo sabía	9
No lo sabía	17
Lo he escuchado	45



Gráfica 5. Resultados encuestas primer semestre 2021 – pregunta 1.

Conoce los términos legales para responder PQRSFD: 10 días para solicitudes de documentos e información, 15 días para derechos de petición y 30 días consultas, (Durante la pandemia: 20 días documentos e información, 30 días peticiones y 35 días consulta art. 5 Decreto 491 de 2020)

Si los conozco	19
No los conozco	5
Los he escuchado	3



Gráfica 6. Resultados encuestas primer semestre 2021 – pregunta 2.

¿Considera que la dependencia competente dio respuesta clara y oportuna a su PQRSFD?

😊 Sí	14
😞 No	13



Gráfica 7. Resultados encuestas primer semestre 2021 – pregunta 3.

Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue:	
😊 Excelente	10
😊 Bueno	8
😐 Aceptable	9



**Gráfica 8.** Resultados encuestas primer semestre 2021 – pregunta 4.

Según la evidencia aportada por la Secretaría General denominada “RESPUESTA OCI II SEMESTRE 2021” se realizó la respectiva aplicación de las encuestas de satisfacción de acuerdo con la siguiente tabla que resume los resultados de aplicación:

	III TRIMESTRE 2021			IV TRIMESTRE 2021			TOTAL II SEMESTRE 2021
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
<b>ENCUESTAS APLICADAS</b>	94	117	84	94	74	38	<b>501</b>
<b>ENCUESTAS CONTESTADAS</b>	6	3	5	3	5	0	<b>22</b>
<b>% DE RESPUESTA</b>	6%	3%	6%	3%	7%	0%	<b>4%</b>

**Tabla 8.** Resultados aplicación de encuestas de satisfacción – II semestre 2021.

Durante el segundo semestre de 2021 se encuestaron a 501 usuarios del sistema PQRSFD, obteniendo un 4% de respuesta. No todas las personas responden de forma completa para cada una de las preguntas y dos de las PQRSFD a las que no se aplicó la encuesta fueron registradas en el mes de noviembre (1) y diciembre (1).

## 2.4 Revisión de las conclusiones y/o recomendaciones del informe inmediatamente anterior.

A continuación se presentan las acciones tomadas por la Secretaría General, respecto al informe inmediatamente anterior con fecha de 23 de noviembre de 2021:

### 2.4.1 Recomendación 2: “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 PQRS, siendo la sigla conforme al procedimiento vigente PQRSFD”.

Acción: dentro de las evidencias aportadas por la dependencia, se observó correo electrónico del 7 de febrero de 2022 dirigido al personal responsable del formulario de registro de las PQRSFD, solicitando las modificaciones necesarias en dicho documento para garantizar el nombre correcto de la sigla en mención. El estado de esta acción es: EN PROCESO.

2.4.2 Recomendación 3: “*Verificar todos los botones de acceso virtuales para acceder al formulario en línea que permite el registro de cualquier tipo de solicitud*”.

Acción: no se obtuvo evidencia de seguimiento sobre la gestión de los botones de acceso virtual para acceder al registro de PQRSFD. El estado de esta acción es: PENDIENTE.

2.4.3 Recomendación 4: “*Realizar análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción en la presentación de informes trimestrales*”.

Acción: se evidencia en informe del tercer trimestre de 2021, elaborado y publicado por la Secretaría General, con fecha del 15 de octubre de 2021, que efectivamente se realizó un análisis de resultados del informe en general y adicionalmente, se incluyeron aquellos relacionados con los resultados de las encuestas de satisfacción. El estado de esta acción es: CERRADA.

### 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 segundo semestre de 2021 y que se gestionaron por parte del personal responsable del Sistema PQRSFD:

Fecha	Descripción seguimiento
15/12/2021	Solicitud de interrupción de términos por vacaciones colectivas

**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 2 acciones de mejora por parte del Centro de Lenguas (CLE), con fecha del 30 de julio y 29 de octubre de 2021, evidenciando su compromiso y seguimiento respecto a los informes entregados por la Secretaría General. Respecto al informe del cuarto trimestre de 2021 no se han recibido todavía planes de acción y mejora por parte de las dependencias implicadas.

### 4. CONCLUSIONES

1. Para el segundo semestre de 2021, se interpusieron 503 PQRSFD, de las cuales en el tercer trimestre (julio, agosto, septiembre), se gestionaron 295 solicitudes correspondientes a un 59% y para el cuarto trimestre (octubre, noviembre, diciembre), se tramitaron 208 solicitudes equivalente a 41%.

2. Los medios más utilizados para interponer PQRSFD, fueron la página WEB con un 66% y el correo electrónico con un 34%; 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 54,5% y particulares con un 26,4%; en menor proporción los servidores públicos con 9,3%, los docentes con un 4,4%, egresados con un 5,4%; 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 47%; en el segundo lugar se encuentra el Centro de Lenguas (CLE) con 14% y en tercer lugar la Subdirección Financiera (SFN) con un 4%.
5. Del universo PQRSFD el 96% (483 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 y 20 están en proceso de solución, correspondientes al 4%, dentro del período óptimo de respuesta.
6. No se utilizaron los medios telefónicos, escritos, buzones y personales para atender PQRSFD dada la situación de pandemia por el Covid-19.
7. Se realizó por segunda vez la presentación de resultados de la encuesta de satisfacción, sin embargo, se modificaron las preguntas, las cuales tienen preguntas de tipo cuantitativo y cualitativo, por lo tanto, no existe una respuesta promedio que se pueda comparar con el anterior resultado en el informe anterior. Del universo de encuestas de satisfacción del Sistema PQRSFD el 4% es respondido por los usuarios para el primer semestre de 2021 en comparación con el 5,3% que respondieron en el primer semestre de 2021.
8. De las 5 dependencias con más cantidad de PQRSFD, solo se ha obtenido información sobre las acciones de mejora por parte de una de ellas, a saber, el Centro de Lenguas (CLE).
9. La Secretaría General ha atendido a la fecha el 67% de las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno respecto al informe inmediatamente anterior. Una de ellas se encuentra pendiente por gestionar.
10. Los temas divulgados en las notas comunicantes durante el segundo semestre de 2021 fueron:
  - ✓ Conozca cómo interponer su PQRSFD.
  - ✓ Respuesta y trámite de PQRSFD – video con pasos a seguir y recordatorio gestión por ORFEO.
  - ✓ Directrices sobre atención de PQRSFD y trámites de la Secretaría General durante la contingencia por la COVID-19 – normatividad aplicable.

## 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:

- ✓ Considerar y/o evaluar la revisión de la normatividad vigente aplicable al Sistema de PQRSFD y tomar las acciones necesarias conforme a las actualizaciones a que haya lugar, por ejemplo, la reactivación de los buzones físicos, evidenciando el retorno a la presencialidad, para que sea un medio a través del cual se interpongan las PQRSFD.
- ✓ Verificar si el contenido de los siguientes videos institucionales, publicado en el minisitio de la secretaría general y /o en el canal de Youtube de la Universidad, amerita o no ser actualizado. ([https://www.youtube.com/watch?v=P0\\_HXd4Isb0](https://www.youtube.com/watch?v=P0_HXd4Isb0) y <https://www.youtube.com/watch?v=Qo-IB8L9V74> )
- ✓ Evidenciar las decisiones tomadas resultado del análisis y evaluación del resultado de las encuestas de satisfacción, de tal forma que sean una entrada para la mejora continua de la dependencia, ya sea en reuniones internas o en los informes consolidados del Sistema de PQRSFD.
- ✓ Gestionar los planes de acción y/o mejora de las dependencias con mayor número de registros de PQRSFD relacionados en el informe del cuarto trimestre de 2021, puesto que a la fecha de elaboración del presente informe aún no estaba publicado y se espera una respuesta por parte de dichas dependencias.
- ✓ Evaluar los temas a ser divulgados en las notas comunicantes con el ánimo de diversificar los temas que son de interés tanto por parte de los usuarios como los que la dependencia responsable considera necesarios. Utilizar los resultados de las encuestas de satisfacción como fuente de entrada para considerar otros temas de divulgación.

FECHA: 21 de febrero de 2022.



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

Realizado por: Adriana León Naizaque/OCI