



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PQRSFD  
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y  
DENUNCIAS) DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
PRIMER SEMESTRE DE 2022**

**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 (...)*”
- ✓ Resolución rectoral 018 de 2022, por la cual se derogan las Resoluciones rectorales 0254 del 18 de marzo de 2020, 0522 del 15 de julio de 2020 y 0627 del 12 de agosto de 2021 y se adoptan medidas administrativas de retorno a la presencialidad en todas las instalaciones de la Universidad Pedagógica Nacional, en el marco de la normatividad nacional y distrital relativa a la pandemia derivada de la COVID-19.
- ✓ Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 por medio del cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020.
- ✓ Circular No. 09 de 2022 de la Secretaría General de la UPN, que estipula la atención virtual y presencial del Sistema de PQRSFD y trámites de la Secretaría General
- ✓ Circular 19 de 2022 mediante la cual informa que la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó *el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020*, por lo cual es necesario tener en cuenta que los plazos del mencionado artículo, solo se aplicarán para las PQRSFD que fueron radicadas hasta el 17 de mayo de 2022.

## 1. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD, PRIMER SEMESTRE 2022.

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

- ✓ **Primer trimestre de 2022:** enero, febrero y marzo de 2022, con fecha de elaboración: 26 de abril de 2022
- ✓ **Segundo trimestre de 2022:** abril, mayo y junio de 2022

- ✓ Informe consolidado 2021: se verificó su publicación respecto del informe anterior y fue debidamente publicado el 25 de febrero de 2022.

Los anteriores informes se evidencian publicados en el siguiente enlace: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/vigencia-2022/>



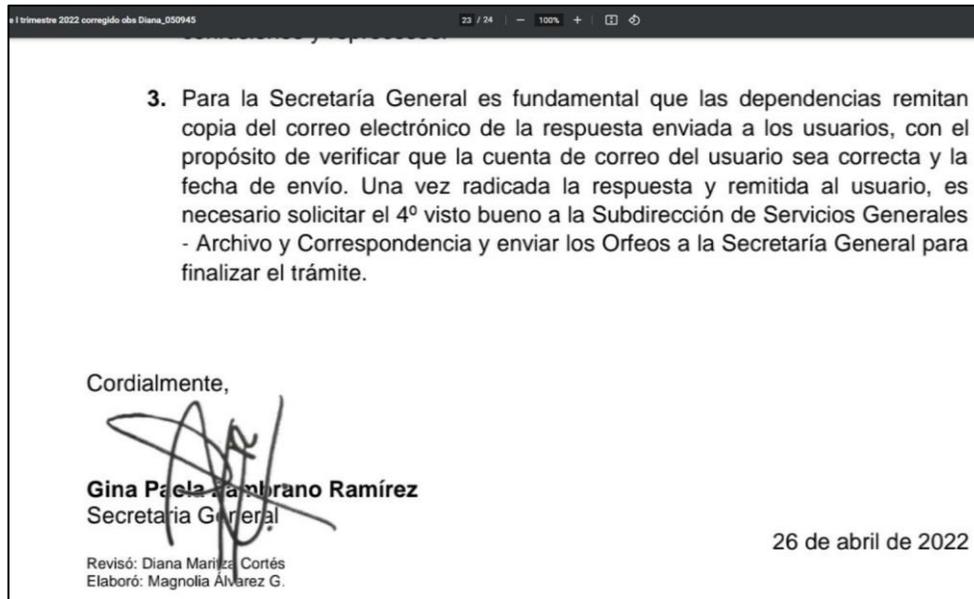
**Figura 1.** Evidencia de publicación de informes del primer y segundo trimestre de 2022 en la página WEB de la Universidad Pedagógica Nacional.

**1.2 Sistema de PQRSFD:** el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias, es el espacio físico (Secretaría General) y virtual (a través de la página WEB), en los cuales se interponen, reciben 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 (SGR) de la Universidad Pedagógica Nacional - UPN, es la dependencia asignada para evaluar el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades 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 primer trimestre de 2022.



**Figura 3.** Evidencia firma y revisión de Secretaria General en el informe del segundo trimestre de 2022.

## 2. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO

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

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

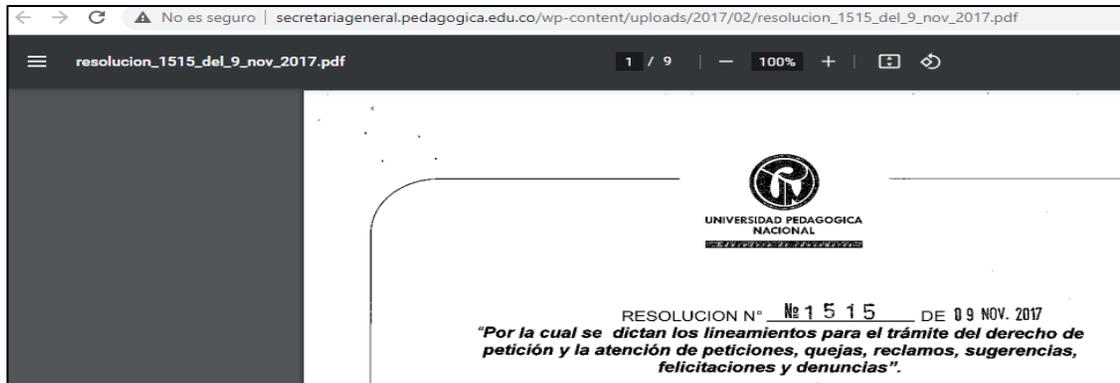
Los procedimientos relacionados con el Sistema de PQRSFD se evidencian publicados en la página WEB a través del siguiente enlace: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/procedimiento-pqrsfd/> donde se puede tener acceso a través de dos diferentes vínculos a la Resolución 1515 del 9 de noviembre 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:

|   |   |                    |                      |
|---|---|--------------------|----------------------|
| <br>UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL<br><small>INSTITUTO PEDAGÓGICO NACIONAL</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> |

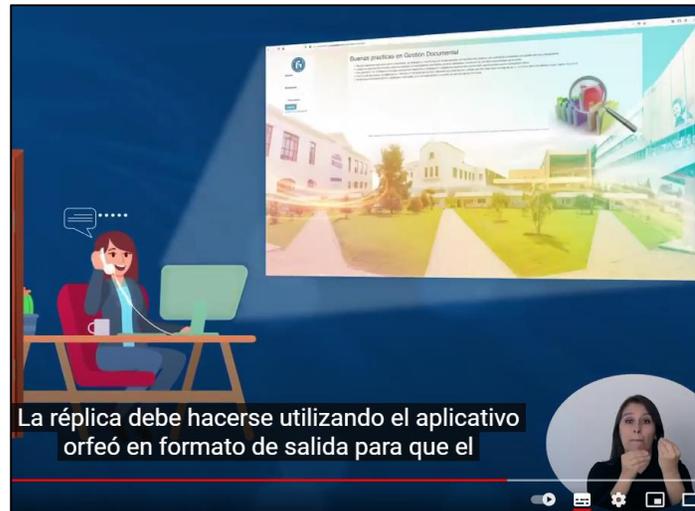
**Figura 6.** Evidencia datos vigentes del procedimiento publicado en página WEB -PRO003GGU Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD)

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”.

Accediendo de forma directa al enlace presentado para conocer el uso del gestor ORFEO para dar seguimiento a la PQRSFD interpuesta, se observó el correcto funcionamiento de éste y la visualización correcta del video institucional.

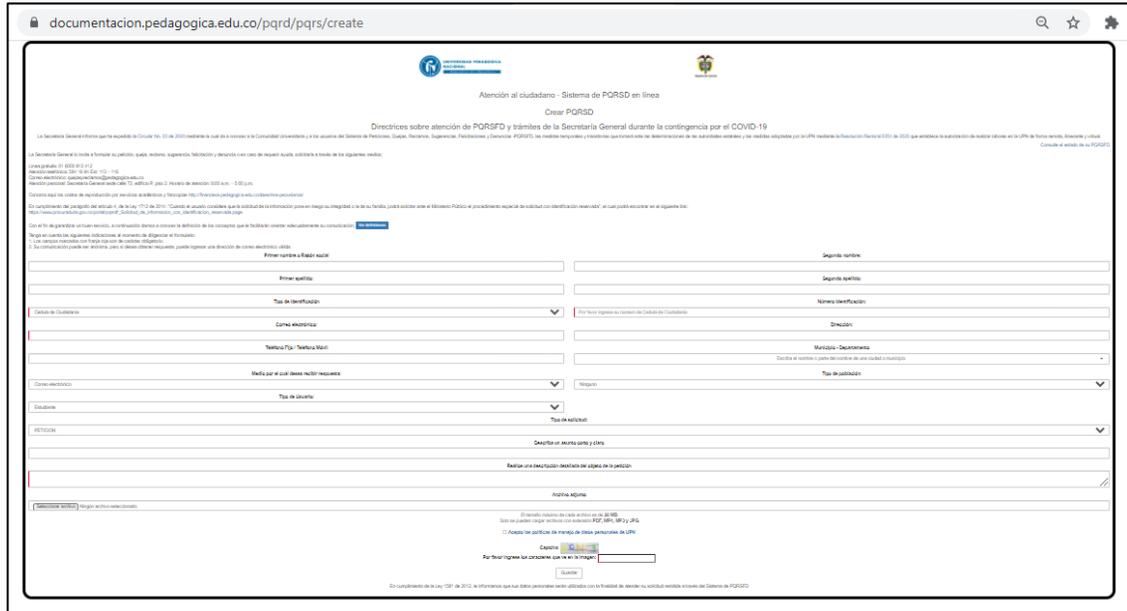


**Figura 8.** Evidencia acceso a enlace “Uso del gestor documental Orfeo en respuesta a PQRSFD”.

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 remitirlas a dependencias, efectuando el respectivo seguimiento y control de su respuesta dentro de los tiempos establecidos.

Adicionalmente, el 6 de abril de 2022 se comunicó la Circular No. 09 de 2022 de la Secretaría General que divulgó la metodología a aplicar conforme la actualización legal vigente (Resolución rectoral 018 de 2022) relacionada con el sistema de atención de PQRSFD; conforme a la actualización normativa, también se emitió la Circular No.19 de 2022 de la Secretaría General, estableciendo los siguientes canales virtuales y/o presenciales:

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



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

- ✓ La dependencia competente para responder la PQRSD, 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 PQRSD, teniendo en cuenta el procedimiento establecido.
- ✓ Para la respuesta de las PQRSD, se tomarán los términos establecidos en el Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, según la Ley 1437 de 2011, a saber, 15 días hábiles para resolver las distintas modalidades de petición, salvo la solicitud de documentos o información para lo cual se cuenta con 10 días y para consultas 30 días, en caso de ser necesario, se podrá tomar el plazo adicional establecido en el parágrafo del artículo 14 del CPACA, cito: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*
- ✓ Las PQRSD, se tramitaron presencialmente a través de los siguientes canales:
  1. Atención telefónica: 601 5941894 Ext: 113 y línea gratuita 01 8000 913 412.
  2. Atención personal en la oficina de Secretaría General, temporalmente en la sede de la Carrera 16A No. 79-08, primer piso - Bogotá D.C.
  3. Radicación de comunicaciones a través de la ventanilla de correspondencia ubicada en la entrada de la sede Calle 72 No. 11-86 -Bogotá D.C.

4. Buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad:

- 1) Instituto Pedagógico Nacional
- 2) Escuela Maternal
- 3) Sede Valmaría
- 4) Sede Parque Nacional
- 5) Sede Nogal
- 6) Centro de Lenguas
- 7) Sede Posgrados y Subdirección de Admisiones y Registro
- 8) Sede Administrativa Calle 79
- 9) Sede Calle 72: Auditorio Multipropósito, Restaurante, Área de salud, Biblioteca, Ventanilla de correspondencia.

- ✓ 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 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:

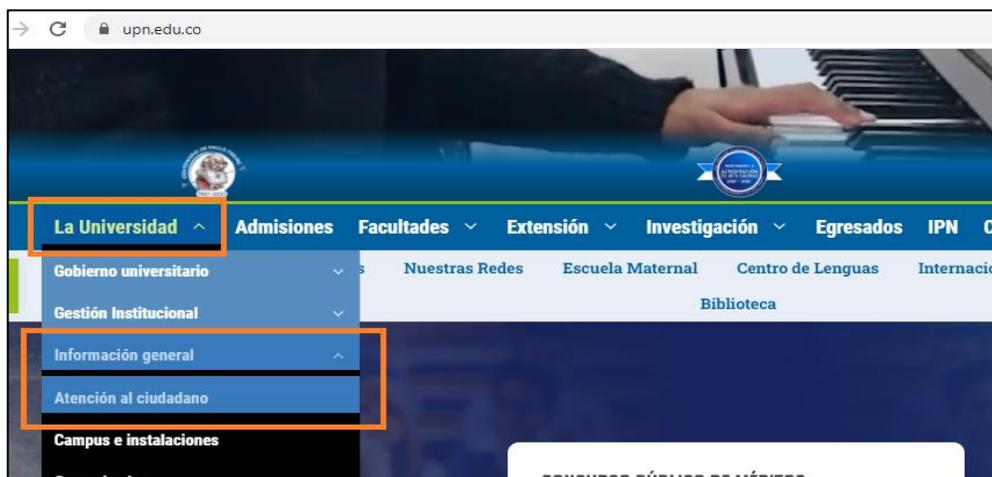
En la parte inferior de la página de la Universidad Pedagógica Nacional, se encuentra un listado de íconos; que nos enlaza con la opción PQRSFD, conforme a la siguiente imagen:



**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; en total se difundieron 50 notas de ellas durante el primer semestre de 2022, en la que se difundieron los siguientes temas, (1 o 2 por cada nota comunicante), relacionados a continuación:

| No. | Tema divulgado   | Cantidad de notas comunicantes con dicho contenido |
|-----|--|--|
| 1   | Respuesta y trámite de PQRSFD – video con pasos a seguir y recordatorio gestión por ORFEO. | 9  |
| 2   | Circular 09 de 2022 - SGR  | 12   |
| 3   | Circular 19 de 2022 - SGR  | 33   |
| 4   | Conozca cómo interponer su PQRSFD  | 4  |

**Tabla 1.** Notas comunicantes divulgadas en el primer semestre de 2022.



**Figura 13.** Evidencia acceso enlace PQRSFD en notas comunicantes.

**Formulario:** 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.

- **Buzones:** Como medio de comunicación y recolección física de PQRSD, su última verificación se realizó el 9 de junio, 7 y 22 de julio de 2022, teniendo en cuenta el retorno a la presencialidad de las instalaciones por la emergencia sanitaria que se había presentado debido al Covid-19.



- **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 periódico, en el cual recolecta las solicitudes, las radica y son atendidas de acuerdo con el procedimiento interno PRO003GGU establecido para este fin. La última verificación se realizó el día 22 de julio del 2022. Actualmente, el buzón ubicado en la sede de posgrados no está en funcionamiento debido a las adecuaciones de infraestructura que se han venido realizando en la sede de la calle 72.
- **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 temporalmente en la sede de la calle 79, Piso 1, 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.
- **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 Secretaria General, que se encarga de radicar y continuar con el trámite correspondiente; este tipo de solicitudes se atendieron acorde con los siguientes números de contacto: línea telefónica gratuita: 018000913412; Línea telefónica: 601 5941894 Ext: 113. 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.

### 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 2022, la verificación se realizó en forma virtual mediante remisión de evidencias por correo electrónico reportado el 15 de septiembre de 2022, encontrando que la Universidad Pedagógica Nacional - UPN para el primer y segundo trimestre de



2022, recibió 464 solicitudes, clasificadas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, información y propuestas; cuyo comportamiento se muestra a continuación:

| 1-2 TRIMESTRE 2022 | TIPO DE COMUNICACIÓN | CANTIDAD | TOTAL TRIMESTRE | TOTAL SEMESTRE |
|--------------------|----------------------|----------|-----------------|----------------|
| I                  | PETICIONES           | 235      | 261             | 464            |
|                    | QUEJAS               | 5        |                 |                |
|                    | RECLAMOS             | 1        |                 |                |
|                    | SUGERENCIAS          | 1        |                 |                |
|                    | FELICITACIONES       | 0        |                 |                |
|                    | DENUNCIAS            | 6        |                 |                |
|                    | INFORMACIÓN          | 13       |                 |                |
|                    | PROPUESTA            | 0        |                 |                |
| II                 | PETICIONES           | 165      | 203             |                |
|                    | QUEJAS               | 11       |                 |                |
|                    | RECLAMOS             | 3        |                 |                |
|                    | SUGERENCIAS          | 0        |                 |                |
|                    | FELICITACIONES       | 0        |                 |                |
|                    | DENUNCIAS            | 6        |                 |                |
|                    | INFORMACIÓN          | 18       |                 |                |
|                    | PROPUESTA            | 0        |                 |                |

**Tabla 2.** Cantidad total de solicitudes primer semestre 2022.

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

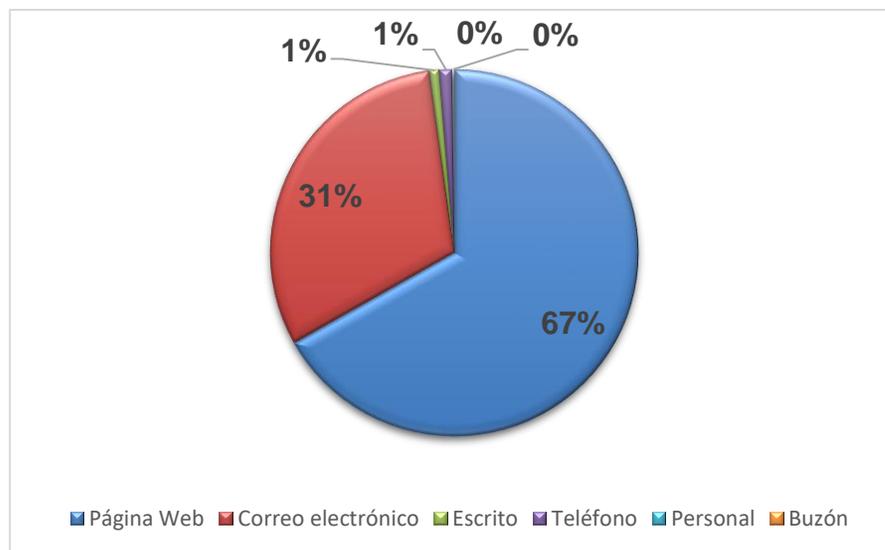
Teniendo en cuenta los datos suministrados por la Secretaría General, a continuación, se detallan tablas y gráficas explicativas del trámite de las PQRSFD, en las cuales se evidencian los siguientes ítems: medios utilizados, usuarios involucrados, dependencias implicadas.

**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    | SUBTOTALES TRIMESTRALES |            | TOTAL      | %           |
|--------------------|-------------------------|------------|------------|-------------|
|                    | I                       | II         |            |             |
| Trimestre          |                         |            | I + II     |             |
| Página Web         | 180                     | 130        | 310        | 66,8%       |
| Correo electrónico | 73                      | 71         | 144        | 31,0%       |
| Teléfono           | 4                       | 1          | 5          | 1,1%        |
| Escrito            | 4                       | 0          | 4          | 0,9%        |
| Buzón              | 0                       | 1          | 1          | 0,2%        |
| Personal           | 0                       | 0          | 0          | 0,0%        |
| <b>Total</b>       | <b>261</b>              | <b>203</b> | <b>464</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 primer semestre de 2022, fueron: la página WEB con un equivalente al 66,8% (310 PQRSFD), correo electrónico ocupando el segundo lugar con un porcentaje de 31% (144 PQRSFD), y en tercer lugar con un mismo porcentaje, el medio telefónico con un 1,1% (5 PQRSFD), los medios escritos con 0,9% (4 PQRSFD), el buzón con 0,2% (1 PQRSFD) y el personal 0% (0 PQRSFD).



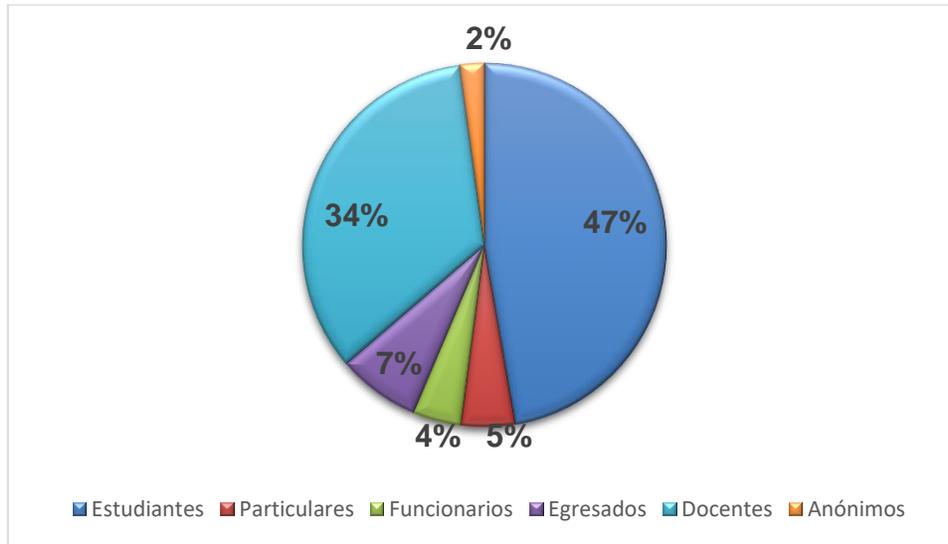
**Gráfica 1.** Medios utilizados para interponer PQRSFD por tipo de solicitud

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

| Tipo de remitente | SUBTOTALES TRIMESTRALES |            | TOTAL      | %           |
|-------------------|-------------------------|------------|------------|-------------|
|                   | I                       | II         | I + II     |             |
| Estudiantes       | 148                     | 71         | 219        | 47%         |
| Docentes          | 13                      | 9          | 22         | 5%          |
| Funcionario       | 8                       | 12         | 20         | 4%          |
| Egresados         | 17                      | 17         | 34         | 7%          |
| Particulares      | 70                      | 88         | 158        | 34%         |
| Anónimo           | 5                       | 5          | 10         | 2%          |
| <b>Total</b>      | <b>261</b>              | <b>202</b> | <b>463</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 4.** PQRSFD interpuestas por tipo de usuario

En los datos anteriores se observa que de las 503 PQRSFD interpuestas durante el primer semestre de 2022, 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% (27 PQRSFD), los egresados con un 5,4% (27 PQRSFD), y los anónimos 0% (0 PQRSFD).

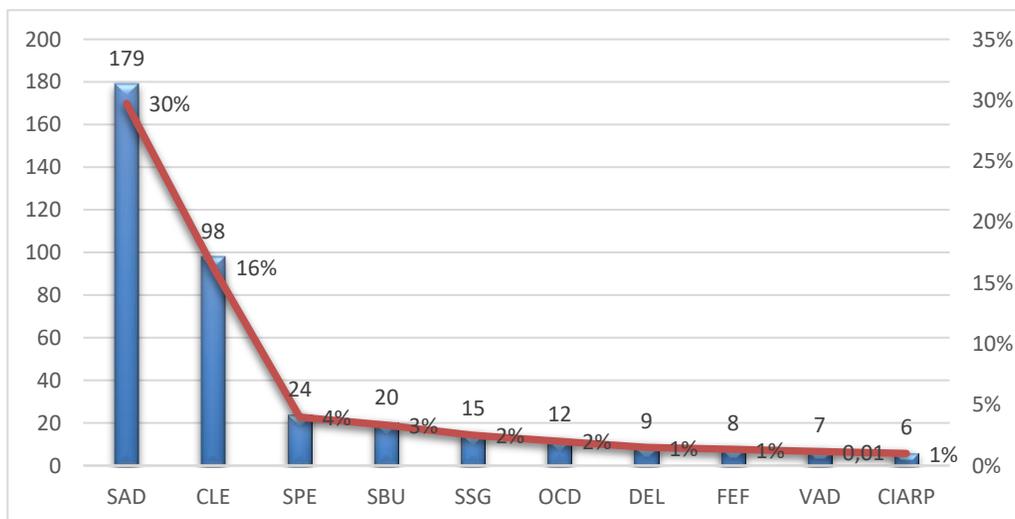


**Gráfica 2.** Porcentaje de PQRSFD interpuestas por tipo de usuario

### 2.3.1.3 Dependencias con mayor número de solicitudes registradas.

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

A continuación, se presenta la gráfica No.3 evidenciando las 10 dependencias con mayor número de solicitudes registradas, de un total de 67 dependencias o comités susceptibles de recibir PQRSFD.



**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 2022(503)).

La gráfica No.3, ilustra las 10 dependencias que recibieron más solicitudes de PQRSFD, que corresponden a las cifras registradas en la siguiente tabla:

| #PUESTO | DEPENDENCIA  | SIGLA | # PQRSFD | %    |
|---------|--|-------|----------|------|
| 1       | Subdirección de Admisiones y Registro                    | SAD   | 179      | 30%  |
| 2       | Centro de Lenguas  | CLE   | 98       | 16%  |
| 3       | Subdirección de Personal                                 | SPE   | 24       | 4%   |
| 4       | Subdirección de Bienestar Universitario                  | SBU   | 20       | 3%   |
| 5       | Subdirección de Servicios Generales                      | SSG   | 15       | 2%   |
| 6       | Oficina de Control Interno Disciplinario                 | OCD   | 12       | 2%   |
| 7       | Departamento de Lenguas                                  | DEL   | 9        | 1%   |
| 8       | Facultad de Educación Física                             | FEF   | 8        | 1%   |
| 9       | Vicerrectoría Administrativa y Financiera                | VAD   | 7        | 0,01 |
| 10      | Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje | CIARP | 6        | 1%   |

**Tabla 5.** 10 dependencias con mayor número de solicitudes registradas en el primer semestre de 2022.

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 2020-2022.

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). 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 Servicios Generales respectivamente que, en porcentaje tienen un valor pequeño en proporción con los primeros dos (2) 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, sin embargo, se debe tener presente que la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por lo cual es necesario tener en cuenta que los plazos del mencionado artículo, solo se aplicarán para las PQRSFD que fueron radicadas hasta el 17 de mayo de 2022.

| Medio /Estado      | Solucionadas oportunamente |            | No solucionadas oportunamente |          | Pendientes de solución/ aún oportunas. |          |
|--------------------|----------------------------|------------|-------------------------------|----------|--|----------|
|                    | I                          | II         | I                             | II       | I                                      | II       |
| Página Web         | 180                        | 130        | 0                             | 0        | 0                                      | 0        |
| Correo electrónico | 72                         | 71         | 1                             | 0        | 0                                      | 0        |
| Escrito            | 4                          | 0          | 0                             | 0        | 0                                      | 0        |
| Teléfono           | 4                          | 1          | 0                             | 0        | 0                                      | 0        |
| Personal           | 0                          | 0          | 0                             | 0        | 0                                      | 0        |
| Buzón              | 0                          | 1          | 0                             | 0        | 0                                      | 0        |
| <b>Total</b>       | <b>260</b>                 | <b>203</b> | <b>1</b>                      | <b>0</b> | <b>0</b>                               | <b>0</b> |
| <b>TOTAL = 464</b> |                            |            |                               |          |  |          |

**Tabla 6. Tiempos de respuesta**



El equipo de trabajo de Comunicaciones Corporativas presentó demora de 35 días en la emisión de la respuesta al peticionario, lo cual, según lo informado por dicho equipo se dio debido a que “no tienen secretaria ni personal que conozca y maneje el aplicativo Orfeo”.



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

De las 464 PQRSFD, interpuestas en la UPN para el primer semestre de 2022, el 99,8% (463 PQRSFD) fueron solucionadas oportunamente; el 0,2% (1 PQRSFD) fue solucionada fuera de términos. No se encontró ninguna PQRSFD sin responder a la fecha del reporte (15 de septiembre de 2022).

| Período                      | Días promedio demora respuesta |
|------------------------------|--------------------------------|
| Primer trimestre 2022        | 8                              |
| Segundo trimestre 2022       | 8,2                            |
| <b>Total I semestre 2022</b> | <b>8,1</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 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. Durante el primer semestre de 2022 se encuestaron a 464 usuarios del sistema PQRSFD, obteniendo un 6% de respuesta. Es importante aclarar que no todas las personas responden de forma completa para cada una de las preguntas.

|   |    |
|---|----|
| ¿Sabía usted que la Universidad Pedagógica Nacional reglamentó el sistema de PQRSFD a través de la Resolución 1515 de 2017? |    |
| Si lo sabía   | 3  |
| No lo sabía   | 23 |
| Lo he escuchado   | 2  |



**Gráfica 5.** Resultados encuestas primer semestre 2022 – 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   | 9  |
| No los conozco   | 9  |
| Los he escuchado | 10 |



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

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

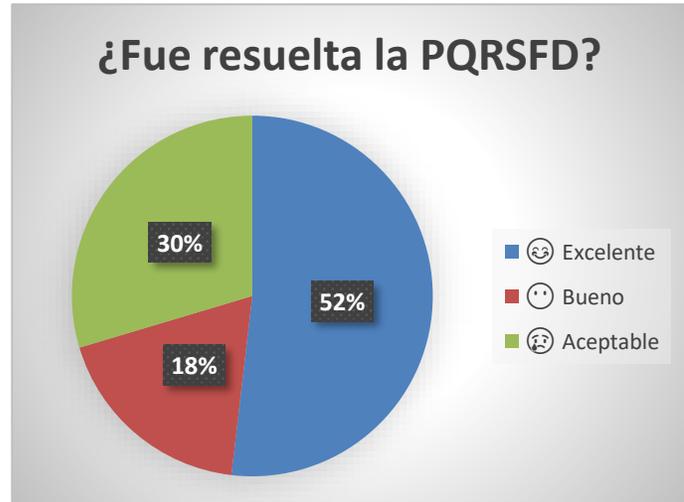
|      |    |
|------|----|
| 😊 Sí | 15 |
| 😞 No | 13 |



**Gráfica 7.** Resultados encuestas primer semestre 2022 – pregunta 3.

Considera usted que el tiempo de respuesta en el que la dependencia competente resolvió su PQRSFD fue:

|             |    |
|-------------|----|
| 😊 Excelente | 14 |
| 🙂 Bueno     | 5  |
| 😐 Aceptable | 8  |



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

Según la evidencia aportada por la Secretaría General denominada “Matriz de registro PQRSFD 2022” se realizó la respectiva aplicación de las encuestas de satisfacción de acuerdo con la siguiente tabla que resume los resultados de aplicación:

|                              | I TRIMESTRE 2022 |     |     | II TRIMESTRE 2022 |     |     | TOTAL, I SEMESTRE 2022 |
|------------------------------|------------------|-----|-----|-------------------|-----|-----|------------------------|
|                              | ENE              | FEB | MAR | ABR               | MAY | JUN |                        |
| <b>ENCUESTAS APLICADAS</b>   | 75               | 106 | 80  | 68                | 74  | 61  | <b>464</b>             |
| <b>ENCUESTAS CONTESTADAS</b> | 4                | 4   | 4   | 6                 | 8   | 2   | <b>28</b>              |
| <b>% DE RESPUESTA</b>        | 5%               | 4%  | 5%  | 9%                | 11% | 3%  | <b>6%</b>              |

**Tabla 8.** Resultados aplicación de encuestas de satisfacción – I semestre 2022.

Dentro de las observaciones que realizaron los usuarios se encuentran las siguientes:

| # | OBSERVACIONES/COMENTARIOS |
|---|---------------------------|
|---|---------------------------|



|    |   |
|----|---|
| 1  | Excelente atención, siempre me han solucionado de manera rápida y oportuna mis solicitudes. Felicitaciones!!!!!!  |
| 2  | Me pareció muy bueno  |
| 3  | Cordial saludo, hemos solicitado unas verificaciones de título por medio del PQRSFD pero no hemos recibido respuesta excepto esta encuesta, agradezco compartir respuesta ya sea de las verificaciones o de procedimiento debo realizar para las solicitudes pertinentes. Gracias   |
| 4  | Nunca me respondieron. Requiere de mis las notas obtenidas durante la maestría y no me las han enviado. NO me puedo dirigir a la universidad, pues no vivo en Bogotá.   |
| 5  | Como exalumno de la Universidad y colaborador del Colegio, solamente felicitarlos por la gestión que realizan porque en mi caso, el tiempo y la eficacia en la respuesta a mi solicitud, estuvo muy oportuno. Muchas gracias.   |
| 6  | Porque dice que no necesitamos wifi, cuando todo lo que nos ponen son ejercicios con plan de datos y ¿los que no tenemos datos?, falta pedagogía en el docente, no entiendo porque son 3 días virtual para el examen, se pierde la oportunidad de aprender no tenemos tutorías presenciales, no hay suficiente cupo, para poder tener un acompañamiento. no tenemos conversacional de francés el examen escrito y el oral debe ser presencial, tener una corrección para aprender. abrir otros horarios para francés de 6 am a 8 am |
| 7  | En época de pandemia y ahora en la post pandemia debería mejorar e implementar que los trámites de certificaciones académicas se realicen vía on line, pues no todos los egresados residimos en Bogotá. Debo pasar a otra instancia para tener mi certificado de notas, pues la universidad no me ha colaborado en esto. Debido a lo anterior perdí la oportunidad de continuar con mi formación académica, mi certificado de notas era un requisito.   |
| 8  | No me respondieron la pregunta  |
| 9  | No se aun el resultado de mi solicitud de aplazamiento  |
| 10 | Ninguno, fue una excelente y oportuna respuesta. ¡¡¡¡Muchas gracias!!!!   |
| 11 | Pues yo había hecho una pregunta, pero la respuesta considero que fue muy ambigua y poco clara.   |
| 12 | Ninguna observación, simplemente agradecerles y felicitarlos por su excelente desempeño. En mi caso, fueron de gran ayuda.  |
| 13 | Gracias por la gestión y ojalá se fortalezcan aquellos procesos que a veces fallan en la Universidad ya que en lo personal estoy muy agradecido con los conocimientos recibidos y las competencias desarrolladas.   |
| 14 | El tiempo transcurrido entre la solicitud de la información para iniciar el trámite de duplicado de diploma y la respuesta dada, es demasiado y aun así no se ha obtenido respuesta a la solicitud. Se debe establecer un canal que permita comunicación directa con la oficina o dependencia para el trámite de duplicado de diploma de pregrado   |

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

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

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 PQRSD, 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. Por consiguiente, la Oficina de Control Interno verificó en el formulario que se presenta actualmente el correcto uso de la sigla y confirma que los cambios se han realizado satisfactoriamente. **El estado de esta acción es: CERRADA.**

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

Los botones fueron verificados por la Oficina de Control Interno, de acuerdo con el contenido anteriormente enseñado en el presente informe, evidenciando su direccionamiento hacia el formulario oficial de atención a PQRSFD. No obstante, se observa que actualmente, las notas comunicantes ya no muestran en su diseño, los botones de acceso a dicho formulario, sin embargo, en cierto tipo de comunicación, en la que se agrupan las notas comunicantes, se observa que aún no funciona el botón de PQRSFD como lo muestra la siguiente figura. **El estado de esta acción es: PENDIENTE**

Sustentación pública del capítulo "Tecnologías en el salón de clase"

NOTAS COMUNICANTES <comunicaciones@pedagogica.edu.co>  
Para: ADRIANA NATHALY LEON NAIZAQUE  
Mar 20/09/2022 15:59

The screenshot shows an email newsletter from 'NOTAS COMUNICANTES' (communications@pedagogica.edu.co) dated March 20, 2022. The newsletter features a header with the title 'Sustentación pública del capítulo "Tecnologías en el salón de clase"' and a date 'Septiembre 20 de 2022 - n.º 7022'. Below the header are three main content blocks: 'Tecnologías en el salón de clase' (with a sub-header 'El tercer maestro: La dimensión espacial del ambiente educativo y su influencia sobre el aprendizaje'), '¿Reportar un servicio de MANTENIMIENTO DE PLANTA FÍSICA?' (with a sub-header 'Para solicitar debe seguir los siguientes pasos'), and 'No te pierdas Café Digital EnSeñas'. Below these are three smaller promotional cards: 'Sustentación pública del capítulo "Tecnologías en el salón de clase"', 'Información sobre los servicios de planta física y mantenimiento', and 'No te pierdas Café Digital EnSeñas'. A section titled 'Forme parte de los equipos deportivos y representativos de la UPN' includes a 'ver más' button and three cards for 'EVENTOS UPN', 'NOTICIAS INSTITUCIONALES', and 'Café de Expresados'. At the bottom, there is a social media bar with icons for Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Google+, Email, and a 'PQR SFD' icon highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Below the social media bar is the footer: 'Universidad Pedagógica Nacional - Grupo de Comunicaciones Corporativas (601) 594 1894, ext. 452 - comunicaciones@pedagogica.edu.co'. At the very bottom, a browser address bar shows the URL 'documentacion.pedagogica.edu.co/PQRSFD/?utm\_source=phplist7359&utm\_medium=email&utm\_cc' and a 'Not Found' error message: 'The requested URL was not found on this server.'

2.4.2 A continuación, se presentan las acciones tomadas por la Secretaría General, respecto al informe inmediatamente anterior con fecha del 21 de febrero de 2022:

- ✓ Recomendación 1: "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”.*

Se observa a través de la Circular No.09 de 2022 y de la Circular No.19 de 2022 de la Secretaría General, debidamente publicadas en el minisitio de la Secretaría General, la respectiva actualización normativa relacionada con el tema de atención en el sistema de PQRSFD. Así mismo, se divulgó dichos cambios a través de notas comunicantes por parte de la dependencia en mención y también, a través de su mini sitio en el siguiente enlace: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/> **El estado de esta acción es: CERRADA.**

- ✓ Recomendación 2: *“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 actualizados. ([https://www.youtube.com/watch?v=P0\\_HXd4lsb0](https://www.youtube.com/watch?v=P0_HXd4lsb0) y <https://www.youtube.com/watch?v=Qo-IB8L9V74>)”*

De acuerdo con lo conversado en entrevista con la persona responsable del registro y atención de PQRSFD de la Secretaría General, sostenida el 20 de septiembre de 2022, se confirma que no fue necesaria la actualización de dichos videos institucionales, pues los que se encuentran publicados a la fecha cuentan con la información vigente acorde a las necesidades del sistema de PQRSFD. **El estado de esta acción es: CERRADA.**

- ✓ Recomendación 3: *“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”.*

Se evidencia en el informe consolidado del sistema de PQRSFD publicado por la Secretaría General con fecha del 25 de febrero de 2022, en su numeral II. Análisis de resultados, el resultado de haber considerado la sugerencia de la Oficina de Control Interno en aras de mejorar continuamente el sistema de atención de PQRSFD. **El estado de esta acción es: CERRADA.**

- ✓ Recomendación 4: *“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”.*

Se revisó por parte de la Oficina de Control Interno la solicitud a las 3 dependencias con mayor número de solicitudes durante 2021, a saber: Subdirección de Admisiones y Registro – SAD, Centro de Lenguas – CLE y Subdirección de Personal – SPE, en el orden en que respectivamente se tiene el registro con mayor número de reportes. La única dependencia que no reportó plan de acción fue la Subdirección de Personal. Sin embargo, la Secretaría General gestionó la comunicación relacionada para obtener dicho plan y dar continuidad con las acciones de mejora necesarias para fortalecer la atención a los usuarios en dichas dependencias. **El estado de esta acción es: EN PROCESO.**

- ✓ Recomendación 5: *“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”.*

De acuerdo con lo conversado en entrevista con la persona responsable del registro y atención de PQRSFD de la Secretaría General, sostenida el 20 de septiembre de 2022, se sostiene que actualmente no se requieren nuevos temas a ser divulgados y que los comunicados que se han compartido a la fecha a través de las notas comunicantes, su mini sitio o cualquier otro tipo de canal de divulgación, corresponden a los temas más relevantes necesarios para que el sistema de atención de PQRSFD se mantenga. **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. Para el primer semestre de 2022 no se presentaron solicitudes que tuvieran que gestionarse por parte del personal responsable del Sistema PQRSFD, de acuerdo con el registro evidenciado “Matriz de registro PQRSFD 2022”.

**3.2 Acciones de mejora de las dependencias:** se realiza seguimiento a los reportes 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 27 de abril y 27 de julio de 2022, evidenciando su compromiso y seguimiento respecto a los informes entregados por la Secretaría General. Respecto al informe del cuarto trimestre de 2021 pendiente por envío de planes de acción y mejora por parte de las dependencias implicadas, se recibieron 2 acciones de mejora por parte del Centro de Lenguas (CLE y la Subdirección de Admisiones y Registro (SAD) con fecha del 2 de marzo y 22 de marzo de 2022 respectivamente.

#### 4. CONCLUSIONES

1. Para el primer semestre de 2022, se interpusieron 464 PQRSFD, de las cuales en el primer trimestre (enero, febrero, marzo), se gestionaron 261 solicitudes correspondientes a un 56% y para el segundo trimestre (abril, mayo, junio), se tramitaron 203 solicitudes equivalente a 44%.
2. Los medios más utilizados para interponer PQRSFD, fueron la página WEB con un 66,8% y el correo electrónico con un 31%; los medios menos utilizados para esta vigencia fueron el buzón con 0,2%, personal con 0% y escrito con 0,9%; el medio telefónico aumentó de 0% a 1,1% en este semestre.
3. Según la clasificación del tipo de usuarios, quienes más interponen PQRSFD, fueron los estudiantes con un 47% y particulares con un 34%; en menor proporción los servidores públicos con 4%, los docentes con un 5%, egresados con un 7% y los anónimos con un 2%.
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 30%; en el segundo lugar se encuentra el Centro de Lenguas (CLE) con 16% y en tercer lugar la Subdirección de Personal (SPE) con un 4%.
5. Del universo PQRSFD el 99,8% (463 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.
6. Se reactivó el uso de los medios telefónicos, escritos, buzones y personales para atender PQRSFD dada la situación de retorno a la presencialidad.



7. Del universo de encuestas de satisfacción del Sistema PQRSFD el 6% es respondido por los usuarios para el primer semestre de 2022 en comparación con el 4% que respondieron en el segundo semestre de 2021.
8. De las 3 dependencias con más cantidad de PQRSFD en el primer semestre de 2022, 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 80% de las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno respecto al informe inmediatamente anterior. Una de ellas se encuentra en proceso, relacionada con el seguimiento a la entrega de los planes de acción de las dependencias con mayor número de PQRSFD reportadas en el primer semestre de 2022.
10. Los temas divulgados en las notas comunicantes durante el primer semestre de 2022 fueron:
  - ✓ Conozca cómo interponer su PQRSFD.
  - ✓ Circular 09 de 2022 - SGR
  - ✓ Circular 19 de 2022 - SGR
  - ✓ Respuesta y trámite de PQRSFD – video con pasos a seguir y recordatorio gestión por ORFEO.
11. La Secretaría General (SGR) cumple de forma satisfactoria las funciones asignadas según la Resolución 1515 de 2017- Artículo 5, que le fueron delegadas para mantener, implementar y mejorar el sistema de atención de PQRSFD de la Universidad Pedagógica Nacional.

## 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:

1. Revisar aquellas recomendaciones de informes anteriores que se encuentran en proceso o pendientes por gestionar y tomar decisiones frente al análisis de los resultados de dichos informes, que puedan ser presentados en reuniones de la dependencia.
2. Realizar seguimiento a los planes de acción y mejora que se solicitan a las dependencias con mayor número de PQRSFD en cada período; solicitar a



las dependencias relacionadas evidencias del cumplimiento de dichas acciones propuestas teniendo en cuenta las funciones descritas en la Resolución 1515 de 2017, Artículo 5, literal (g) que cita: “solicitar a la jefatura de la dependencia competente, implementar las acciones correctivas necesarias, según el caso”.

3. Dar continuidad con la actualización de los procedimientos de atención de PQRSFD dentro del Sistema de Gestión Integral de la Universidad, entendiendo que actualmente se ha contemplado dos tipos nuevos de solicitud, tales como “información” y “propuesta”.

**Firma.**

**YANETH ROMERO COCA**

Jefe Oficina de Control Interno

Fecha de revisión y aprobación: 26 de septiembre de 2022

Elaboró: OCI-240 / Adriana León Naizaque