



## RECTORÍA OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PQRSFD, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

Primer y Segundo Trimestre de 2023

#### INTRODUCCION

El presente informe fue elaborado en atención al rol de evaluación y seguimiento que le compete a la Oficina de Control Interno, de conformidad con el segundo inciso del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, que señala: “(...), la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda la entidad deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)”.

En la Universidad Pedagógica Nacional para la operatividad del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades 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, dando respuesta a las peticiones en tiempo y oportunidad, con aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en aras de contribuir con el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la UPN.

La Secretaria General es la encargada de realizar seguimiento y control a las PQRSFD, actividad que desarrolla mediante la actualización y control de una base de datos que permite evidenciar la trazabilidad de cada caso, presenta los resultados de los indicadores e informes trimestrales, los cuales son publicados en la página web de la Universidad, en su link:

<http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/vigencia-2023-2/>



## NORMATIVIDAD

A continuación, se relaciona la normatividad vigente del Sistema de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias 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 materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos en sus artículos 7 y 8.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y lo contencioso administrativo.
- 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 N° 1515 del 09 de noviembre de 2017 (UPN) Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.
- Resolución N° 1022 del 12 de octubre de 2022 (UPN), Por la cual de adicionan los numerales 2.7 y 2.8 al artículo 2° de la Resolución 1515 de 09 de noviembre de 2017.

## 1. GENERALIDADES DEL SISTEMA PQRSFD PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 2023

**1.1 Fecha y lugar de la realización:** La Secretaria General presentó y publicó en la página Web de la Universidad Pedagógica Nacional, los informes trimestrales así:

- **Primer trimestre:** Correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre, publicado el 28 de Abril de 2023 en el link: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/wp-content/uploads/2023/04/Informe-PQRSFD-I-Trimestre-2023.pdf>
- **Segundo Trimestre:** Correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre, publicado el 11 de Julio de 2023 en el link: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/wp-content/uploads/2023/04/Informe-PQRSFD-I-Trimestre-2023.pdf>

**1.2 Alcance del Sistema de PQRSFD:** Se dirige al fortalecimiento de los mecanismos para dar respuestas oportunas, solución e implementación de oportunidades de mejora con fundamento en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, recibidas en la



Universidad; en procura de la efectividad del Control de la gestión Pública en cumplimiento de la misión institucional.

**1.3 Responsable del Sistema PQRSFD:** La Secretaría General es la dependencia que tiene asignada la función de evaluar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias e informar al peticionario el trámite y traslado de la misma al funcionario o dependencia competente, así como efectuar seguimiento y control a las mismas, en cumplimiento de la Resolución 1515 del 09 de Noviembre de 2017 expedida por la UPN *“por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones y Denuncias”*; actividad que en efecto se ve reflejada en la elaboración, presentación y publicación en la web de los informes trimestrales que relacionan a la gestión adelantada y los resultados obtenidos de la misma, en términos de atención a las solicitudes formuladas.

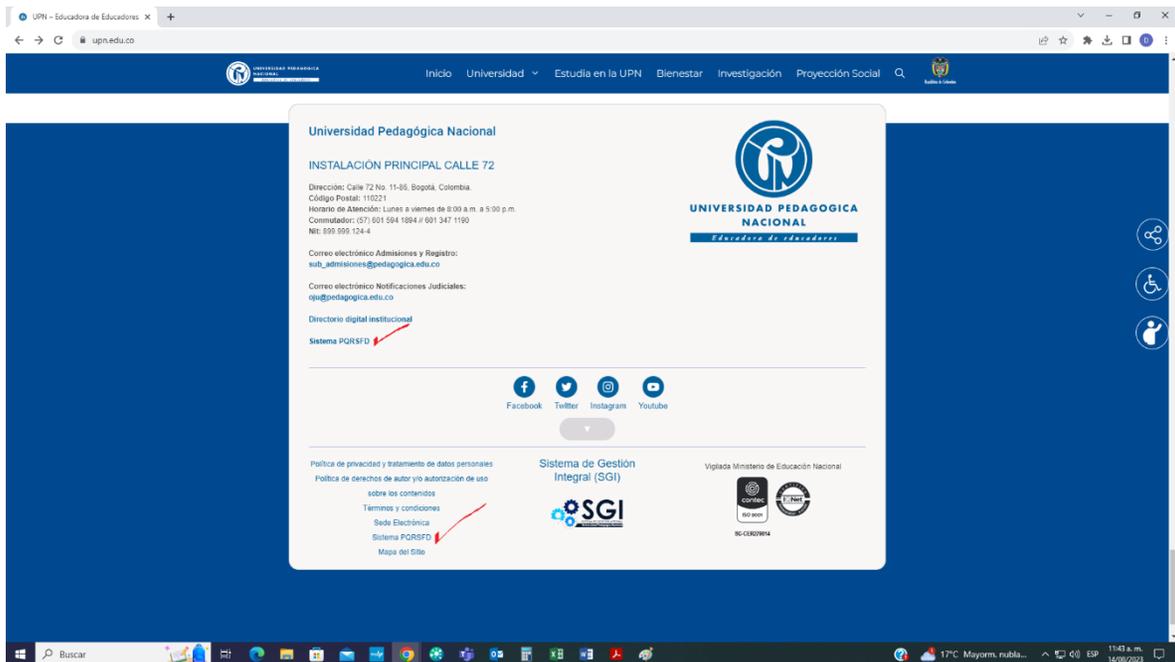
## 2. METODOLOGIA Y RESULTADOS DEL INFORME

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

**Revisión del procedimiento PRO003GGU – PQRSFD** La Secretaría General como responsable del proceso cuenta actualmente con el procedimiento interno PRO003GGU.

### 2.1 Revisión de los medios a través de los cuales se presentan las PQRSFD

- **Web:** En la Página de la Universidad se encuentran ubicados varios links para que un usuario pueda interponer una PQRSFD, los cuales se indican a continuación:
  - a. Icono de acceso rápido ubicado en la parte superior derecha de la página principal de la UPN
  - b. Link de acceso rápido en la parte inferior de la página principal UPN
  - c. Link de acceso rápido en cada una de las dependencias que conforman la UPN en la parte superior derecha.





Los enlaces mencionados anteriormente se encuentran en correcto funcionamiento y redireccionan al link <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co/>, en donde se encuentra el formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncia; formato que el usuario debe diligenciar, de acuerdo con los campos y necesidades mínimas de información establecidas en la normatividad (Anexo 1) en particular las establecidas en la Resolución 1519 de 2020 Mintic.

### • Buzones

Se continúa manejando la recepción de PQRSFD por medio de 13 buzones distribuidos en las diferentes sedes de la Universidad; sin embargo, la recepción por medio de los mismos es baja siendo la más utilizada la página web.

- 1 Valmaría
- 1 instituto Pedagógico Nacional
- 1 en Parque Nacional
- 1 instalaciones de Posgrados / Admisiones
- 1 Centro de Lenguas
- 1 instalaciones Administrativas calle 79
- 1 instalaciones El Nogal
- 1 escuela Maternal



- 5 instalaciones calle 72 (Restaurante, Área de Salud, Biblioteca, Auditorio Multipropósito y Ventanilla de correspondencia)

- **Radicado personal ante la Secretaría General**

De manera temporal, mientras se realizan mejoras al edificio P - Calle 72, las PQRSFD de esta naturaleza se reciben de forma presencial en las instalaciones de la Secretaría General ubicada en la sede calle 79 primer piso, en donde se dan las orientaciones respectivas para presentarlas a través de la Página web; sin embargo y si así el ciudadano lo requiere, el funcionario encargado registra la petición de forma inmediata.

- **Radicado telefónico**

Para este medio se encuentran disponibles las siguientes líneas telefónicas, publicadas en la Página Web de la Universidad:

- Línea Gratuita: 018000913412
- Línea Fija: 601 5941894 ext.: 113 - 116

- **Correspondencia externa**

Este mecanismo es utilizado por los usuarios de la Universidad para presentar de manera escrita algún tipo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, los cuales son radicados en la ventanilla de correspondencia, a través del aplicativo Orfeo y asignados a la Secretaría General para el respectivo trámite.

## 2.2 Revisión de la Información

Teniendo en cuenta la información reportada por la Secretaría General en los informes correspondientes al I y II Trimestre de 2023 se observa que los medios más utilizados son el formulario web y el correo electrónico, seguido del teléfono.



Tabla 1. Medios utilizados para interponer PQRSFD

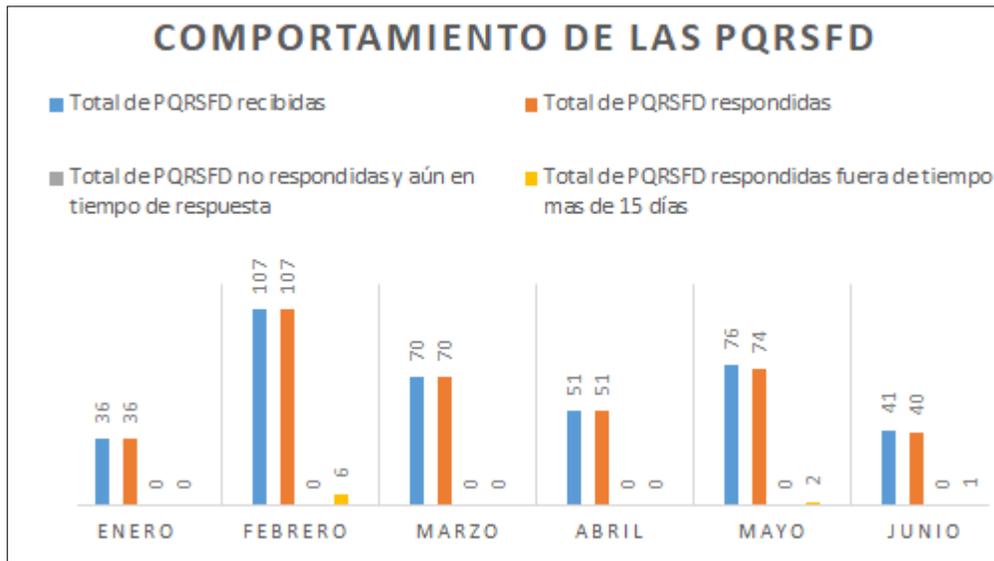
Medio Utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Total, Trimestre	Porcentaje
Formulario web	30	88	61	179	84.04%
Correo electrónico	6	17	8	31	14.55%
Teléfono	0	1	0	1	0.47%
Escrito	0	1	0	1	0.47%
Personal	0	0	0	0	0.00%
Buzón	0	0	1	1	0.47%
<b>Total, Mes</b>	<b>36</b>	<b>107</b>	<b>70</b>	<b>213</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Informe PQRSFD Secretaría General, UPN

Medio Utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Total, Trimestre	Porcentaje
Formulario web	36	57	34	127	75.6%
Correo electrónico	12	17	7	36	21.4%
Teléfono	3	0	0	3	1.8%
Escrito	0	1	0	1	0.6%
Personal	0	1	0	1	0.6%
Buzón	0	0	0	0	0.0%
<b>Total, Mes</b>	<b>51</b>	<b>76</b>	<b>41</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

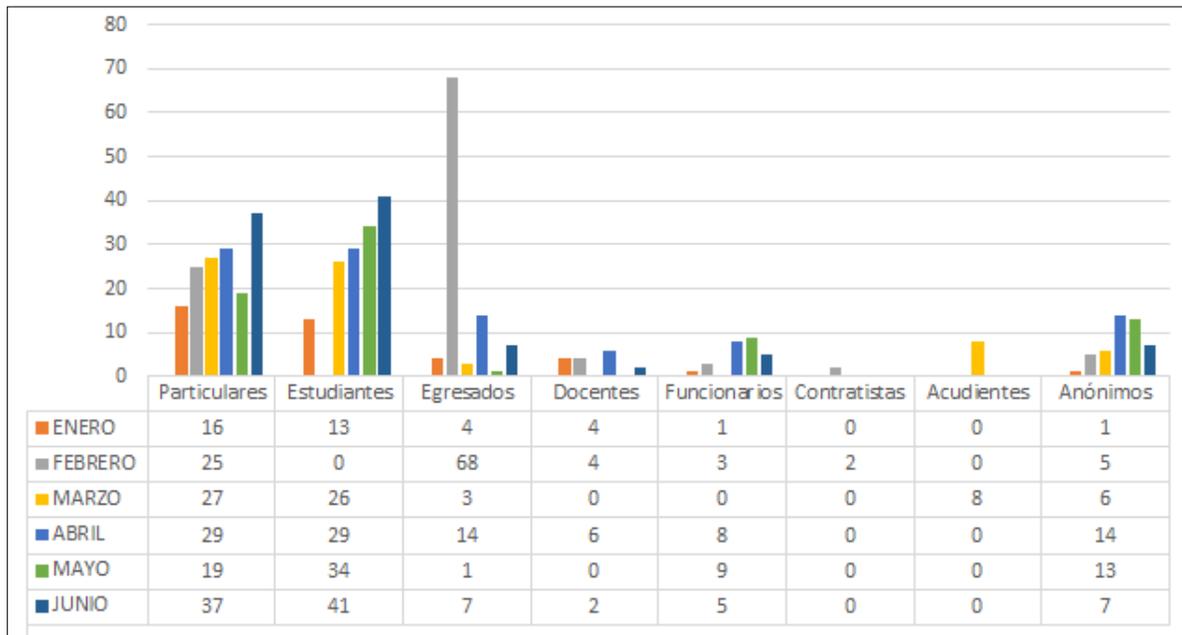
Fuente: Informe PQRSFD Secretaría General, UPN

Gráfica 1. Comportamiento de las PQRSFD I y II trimestre de 2023



Fuente. Fuente: Informe PQRSFD Secretaría General, UPN. Elaboración. OCI UPN

Gráfica 2. PQRSFD por tipo de usuario, I y II trimestre de 2023



Fuente. Fuente: Informe PQRSFD Secretaría General, UPN. Elaboración. OCI UPN



En la gráfica 1 se observa que para el I y II trimestre del año 2023 todas las PQRSFD recibidas fueron atendidas; sin embargo, se observan algunas peticiones que se les dio respuesta en un tiempo superior a los 15 días, para los meses de febrero un total de seis (6), en mayo dos (2) y junio una (1) petición.

De igual forma en la gráfica 2 registra que en su mayoría las PQRSFD son interpuestas por particulares y estudiantes; solamente para el mes de febrero se registra en mayor cantidad por parte de los egresados.

### **2.3 Dependencias implicadas**

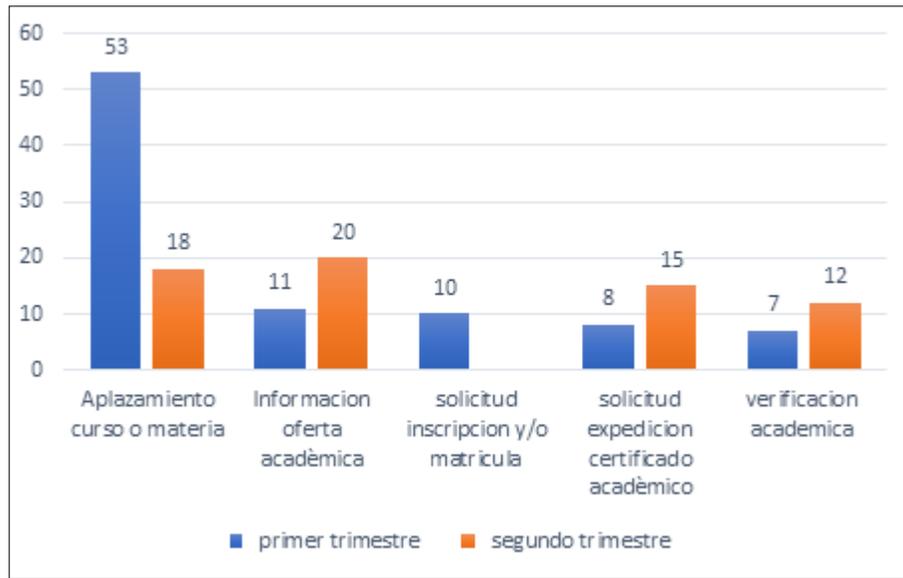
Las PQRSFD, son recibidas por alguno de los medios antes mencionados, siendo consolidadas y analizadas por la Secretaría General, instancia que, luego de ingresarlas a la base de datos las remite a las dependencias competentes con el fin de gestionar y dar respuesta oportuna al peticionario.

Según la estadística consolidada por cada tipo de PQRSFD, la Subdirección de Admisiones y Registro fue quien recibió la mayor cantidad de peticiones, seguido por el Centro de Lenguas y la Subdirección Bienestar Universitario.

### **2.4 Motivos para interponer PQRSFD**

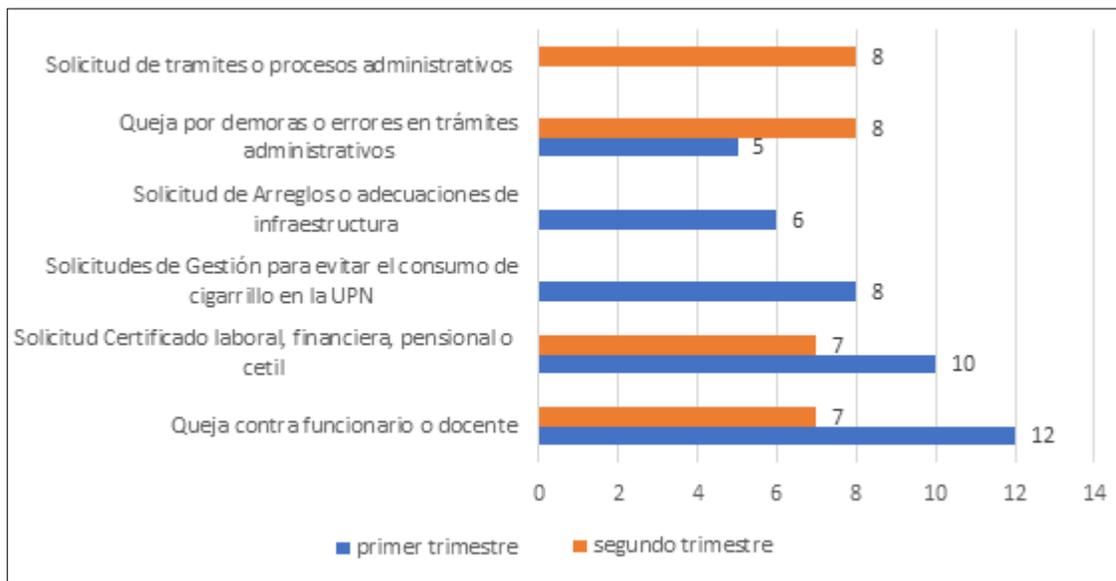
De acuerdo al análisis efectuado y a los informes presentados para el I y II trimestre de 2023 los motivos para interponer PQRSFD se dividen en dos categorías las cuales son asuntos académicos y administrativos

Gráfica 3. Motivos para interponer PQRSFD por asuntos académicos



Fuente. Fuente: Informe PQRSFD Secretaría General, UPN. Elaboración. OCI UPN

Gráfica 4. Motivos para interponer PQRSFD asuntos administrativos



Fuente. Fuente: Informe PQRSFD Secretaría General, UPN. Elaboración. OCI UPN

En las gráficas 3 y 4 se puede observar que para el primer trimestre el mayor motivo para interponer las PQRSFD por la parte académica correspondió al aplazamiento de curso o materias y para la parte administrativa fue la queja contra algún funcionario o docente, seguido por la solicitud de certificado laboral, financiero, pensional o certificación electrónica de tiempos laborados - CETIL.



Para el segundo trimestre el mayor número de PQRSFD hacia la parte académica fue por solicitudes de información académica, seguido del aplazamiento de cursos o materias y por la parte administrativa fue la solicitud de trámites y las demoras o errores en los trámites administrativos.

## 2.5 PQRSFD trasladadas a otra entidad

Según la información suministrada durante el primer trimestre, se evidenció que fueron remitidas cuatro (4) solicitudes a otra entidad las cuales correspondieron tres (3) a la Alcaldía de Funza y una (1) a la Universidad Nacional, esto siguiendo las disposiciones contempladas en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011.

## 3. CONCLUSIONES

- Una vez revisadas las evidencias entregadas por la Secretaría General, así como la revisión de la página web se resalta la labor que esta dependencia ha realizado en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- La Secretaría General aplicó el procedimiento establecido y efectuó adecuadamente el diligenciamiento del formulario y el seguimiento a las PQRSFD interpuestas durante el I y II trimestre de 2023.
- La página web de la UPN ha dispuesto varios enlaces por medio de los cuales redirecciona a la ciudadanía al formulario para la radicación de la PQRSFD, siendo este el medio más utilizado por la comunidad por ser práctico y de fácil acceso.
- Los informes presentados por la SGR se encuentran debidamente publicados dentro de los tiempos establecidos y presentan información completa y un diseño visual agradable. Estos se pueden consultar en: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/vigencia-2023-2/>
- La Secretaría General en cumplimiento de lo establecido en el artículo 5, literal g) de la Resolución Interna 1515 de 2017, “*Solicitar a la jefatura de la dependencia competente implementar acciones correctivas necesarias según sea el caso*”, ha realizado las acciones respectivas con las dependencias cuyo número de requerimientos académicos y administrativos es elevado, así como reiterativo; sin embargo, pese a que estas dependencias han atendido la comunicación enviada por la SGR no se evidencia la efectividad de las acciones dado que al revisar los informes de vigencias anteriores y el evaluado actualmente se observa que estos requerimientos presentan un elevado y constante grado de consulta.



- La SGR remite oportunamente encuestas de satisfacción a los usuarios una vez reciben respuesta a la petición presentada, las cuales se permiten evaluar la atención recibida y la oportuna respuesta a la petición presentada.
- En el informe presentado por parte de la Oficina de Control Interno evaluando el III y IV trimestre de 2022, la observación dejada fue corregida la cual se evidencia en el link [https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf\\_Solicitud\\_de\\_informacion\\_con\\_identificacion\\_reservada.page](https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page)

Fecha: 18 de agosto de 2023

Firma:

**YANETH ROMERO COCA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: OCI-240/ Diana Sánchez – profesional supernumerario.

Anexo 1. Formulario PQRFSO



UPN [Crear solicitud](#) [Crear solicitud anónima](#) [Consultar solicitud](#)

## Formulario de PQRSFD

### Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea Crear PQRSFD

La Secretaría General informa que ha expedido la Circular No. 09 de 2022 con el asunto: "Atención virtual y presencial Sistema PQRSFD y trámites de la Secretaría General", mediante la cual da a conocer a la Comunidad Universitaria y a los usuarios del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitudes de Información y Propuestas -PQRSFD. Del mismo modo se recuerda a la comunidad universitaria que el Decreto legislativo 491 de 2022, fue modificado y derogado parcialmente, puede consultar la Circular No. 19, Circular-No.-19-Alcance-circular-09-atencion-PQRSFD.pdf (pedagogica.edu.co) La Secretaría General lo invita a formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitudes de Información, Propuestas o en caso de requerir ayuda, solicitarla a través de los siguientes medios:

Línea gratuita: 01 8000 913 412  
 Atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 – 116  
 Correo electrónico: quejasreclamos@pedagogica.edu.co  
 Atención personal: Secretaría General. Horario de atención: 8:00 a.m. – 5:00 p.m, lunes a viernes.

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

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

Con el fin de garantizar un buen servicio, a continuación damos a conocer la definición de los conceptos que le facilitarán orientar adecuadamente su comunicación.

Ver Definiciones

Tipo de identificación

Cedula de Ciudadanía

Número de identificación

Primer Nombre \*

Segundo Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

País

== Seleccione ==

Correo Electrónico \*

Dirección- Vereda- Corregimiento - Barrio u Otros

Teléfono

Teléfono Móvil

Medio por el cual desea recibir respuesta

Correo electrónico

Tipo de población

Ninguno

Tipo de Usuario

Estudiante

Tipo de Solicitud

PETICIÓN

Describe un asunto corto y claro \*

Realice una descripción detallada del objeto de la petición \*

Archivos Adjuntos

Sin archivos seleccionados

Acepto las políticas de manejo de datos personales de UPN \*

Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios

La Secretaría General informa, que en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y el Manual de política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales de la Universidad Pedagógica Nacional, disponible en el siguiente vínculo disponible en la página web de la UPN → Manual de política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales de la Universidad Pedagógica Nacional, que la Universidad actuará como responsable del tratamiento de datos personales, necesarios para atender su solicitud, radicada a través del Sistema PQRSFD, y podrá recolectar, almacenar, usar, actualizar, transmitir, transferir, poner en circulación o suprimirlos, mediante el uso de las medidas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.