

**RECTORÍA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

**PRIMER SEMESTRE 2024**

**INTRODUCCION**

En ejercicio del rol de evaluación y seguimiento que le compete a la Oficina de Control Interno y 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, 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 por la UPN.

La Secretaría General de la Universidad Pedagógica Nacional, es la encargada de realizar seguimiento y control a las PQRSFD, actividad que desarrolla mediante 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: <https://secretariageneral.upn.edu.co/sistema-pqrsfd/>

## NORMATIVIDAD

La siguiente es 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 SEGUNDO Y TERCER 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 enero, febrero y marzo, publicado el 17 de abril de 2024 en el link: <https://secretariageneral.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/04/Informe-PQRSFD-Primer-trimestre-2024.pdf>
- **Segundo Trimestre:** Correspondiente a los meses de abril, mayo y junio, publicado el 11 de Julio de 2024 en el link: <https://secretariageneral.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/07/Informe-PQRSFD-segundo-trimestre-2024.pdf>

**1.2 Alcance del Sistema de PQRSFD:** Se dirige al fortalecimiento de los mecanismos para brindar 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 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:

**La Secretaría General como responsable del sistema de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias y Felicitaciones** cuenta actualmente con el procedimiento interno PRO003GGU, en su versión 5 del 23 de agosto de 2024 el cual se encuentra publicado y aprobado en el aplicativo ISOLUCION

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

La Secretaria General en su minisitio web ha dispuesto un video YouTube en el que da a conocer los medios por los que puede interponer una PQRSFD el cual puede consultarse en el link: <https://www.youtube.com/watch?v=E-B1ZADNZLk>

- **Web:** En la Página de la Universidad <http://www.upn.edu.co> se encuentran ubicados varios links que redireccionan al formulario <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co> para que los usuarios puedan interponer una PQRSFD, el mismo contiene los campos establecidos y la información requerida en la resolución 1519 de 2020 MinTic.

Las sugerencias de adaptabilidad del formulario web fueron atendidas por la Secretaría General quienes con asesoría y apoyo de la sala de tiflotecnología adaptaron el formulario y así lograron que personas con discapacidad visual puedan acceder a este mecanismo de manera fácil y rápida.

• **Buzones.**

Se continúa manejando la recepción de PQRSFD por medio de los buzones sin embargo estos fueron transformados en buzones digitales con código QR que direccionan al formulario web, esto facilita el diligenciamiento por parte de los usuarios y la consolidación de la información por parte del personal encargado del mismo en la Secretaría General.

Los buzones se encuentran disponibles en las siguientes instalaciones de la UPN:

- Biblioteca – Calle 72
- Cafetería – Calle 72
- Enfermería – Calle 72
- Archivo y Correspondencia – Calle 72
- Entrada Auditorio Multipropósito – Calle 72
- Punto de Información – Subdirección de Admisiones y Registro
- Entrada – Centro de Lenguas
- Pasillo – El Nogal
- Entrada – Escuela Maternal
- Entrada – Parque Nacional
- Pasillo – IPN
- Cafetería – Valmaría
- Entrada – Edificio Administrativo



• **Radicado personal ante la Secretaría General**

De manera presencial en las instalaciones de la Secretaria General en donde se dan las orientaciones respectivas para presentarlas a través de la Página web; sin embargo, 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 primer semestre de 2024 a continuación se hace un resumen de los medios más usados y el tipo de usuario que interpone PQRSFD en la Universidad Pedagógica Nacional.

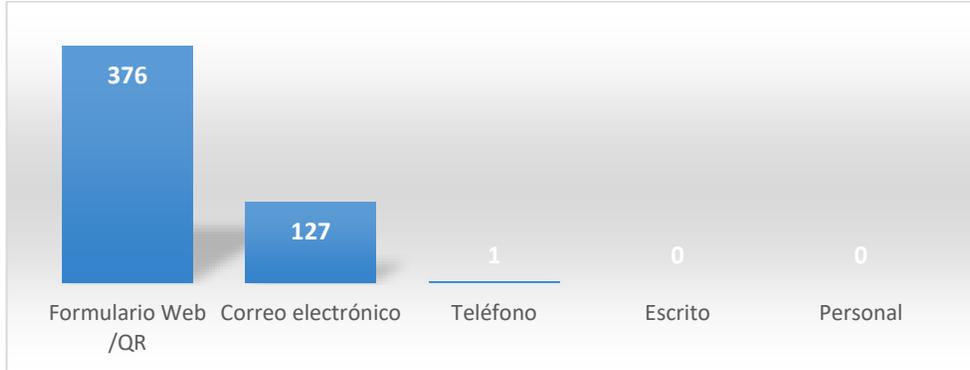
### **2.2.1 Medios Usados:**

Tabla 1. Medios utilizados para interponer PQRSFD

Medios de recepción de PQRSFD			
Medio utilizado	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	Total
Formulario Web /QR	145	231	376
Correo electrónico	42	85	127
Teléfono	1	0	1
Escrito	0	0	0
Personal	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>316</b>	<b>504</b>

Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2024

**Grafica No 1, Medios de recepción primer semestre 2024 PQRSFD**



Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2024

En la Tabla y Gráfica N° 1 se puede observar que los medios más utilizados son el formulario web /código Qr y el correo electrónico.

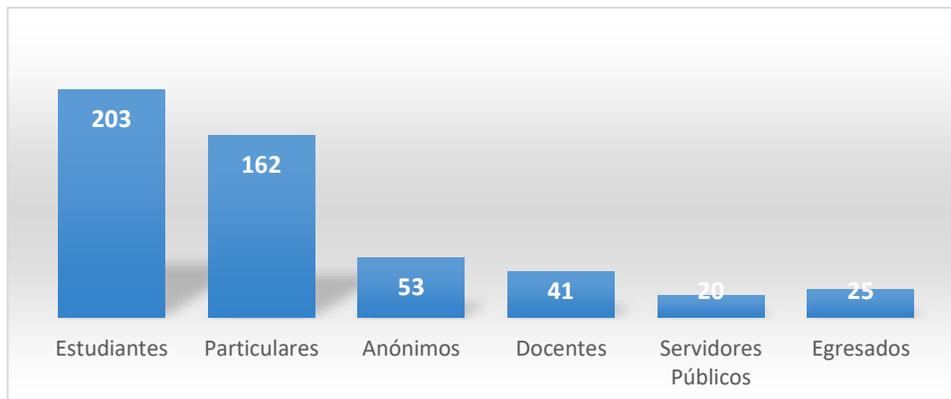
### 2.2.2 Tipo de Usuario Radicador:

**Tabla 2. Tipo de Usuario Radicador PQRSFD**

Tipo de usuario	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
<b>Estudiantes</b>	80	123	203
<b>Particulares</b>	60	102	162
<b>Anónimos</b>	18	35	53
<b>Docentes</b>	12	29	41
<b>Servidores Públicos</b>	9	11	20
<b>Egresados</b>	9	16	25
<b>TOTAL</b>	188	316	504

Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2024

**Grafica No 2 PQRSFD por tipo de usuario, primer semestre 2024.**



Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2024

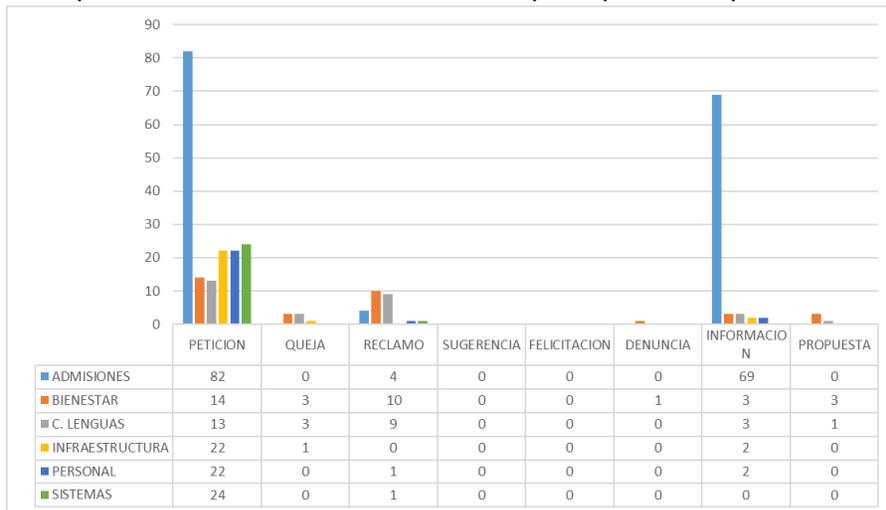
En la Tabla y Gráfico N° 2 se relaciona la cantidad de PQRSFD por tipo de usuario en el primer semestre 2024, donde se observa que los estudiantes y los particulares son quienes hacen más uso de este sistema para interponer sus requerimientos.

### 2.3 Dependencias con más alto índice requerimientos PQRSFD

Las PQRSFD, recibidas por alguno de los medios antes mencionados, son 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.

Los requerimientos recibidos durante el primer semestre en su mayoría son referentes a peticiones o solicitud de información gran parte de ellos dirigidos a la Subdirección de Admisiones y Registro con temas de solicitudes de información general sobre la oferta académica, proceso de admisiones, matrículas, reintegros, inicio o finalización de clases.

Grafica N°3 Dependencias con más alto índice por tipo de requerimientos PQRSFD

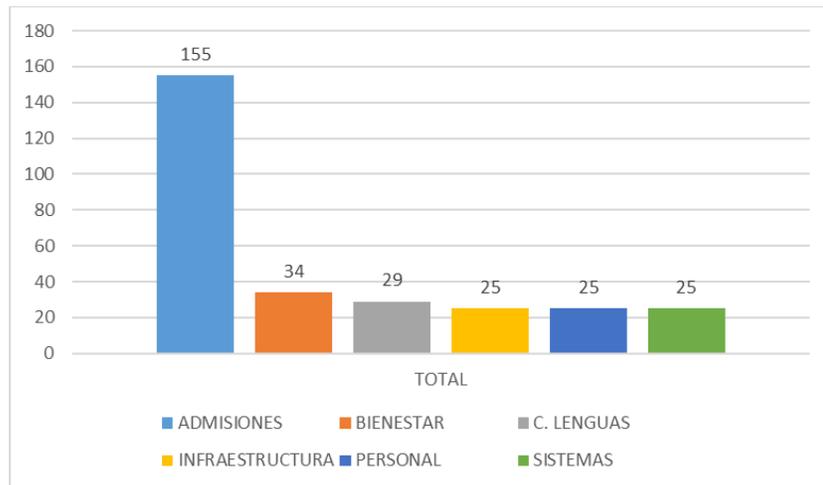


Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2024

De acuerdo con lo evidenciado en la gráfica N. 3, la gráfica toma una muestra un consolidado del primer semestre de las dependencias con más alto número de requerimiento enviados por el sistema PQRSFD discriminado por tipo de requerimiento, es de aclarar que el informe presentado por la SGR es trimestral por lo cual para el presente informe se unificó la información para lograr el consolidado semestral.

Para el primer semestre la dependencia con mayor requerimiento de petición y solicitud de información fue la Subdirección Admisiones y Registro y en cuanto a Peticiones la Subdirección de Sistemas de Información.

Grafica N°4 Consolidado General Dependencias con más alto índice PQRSFD Semestre.



Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2024

En la gráfica N° 4, se evidencia que de acuerdo a la información consolidada en el primer semestre la dependencia con más requerimientos PQRSFD independiente el tipo de requerimiento continúa siendo la Subdirección Admisiones y Registro, seguido de la Subdirección de Bienestar Universitario y el Centro de Lenguas.

### 3. SOCIALIZACION Y DIFUSION DE LAS PQRSFD EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

La Secretaria General como dependencia encargada de la recepción, verificación y seguimiento oportuno de las PQRSFD de acuerdo con la Resolución 1515 de 2017 y atendiendo el PRO-GGU-003, ha implementado acciones que permiten socializar los mecanismos de registro de estos requerimientos, así como los tiempos de respuesta y todo lo relacionado con el sistema de PQRSFD de las siguientes maneras.

- Notas comunicantes

- Socialización presencial Sede Valmaria el día 15 de abril de 2024
- Inducción funcionarios UPN – Sistema de PQRSFD el día 26 abril de 2024 Auditorio Paulo Freire B-Instalaciones Calle 72 UPN
- Socialización presencial IPN 30 de abril de 2024
- Socialización Sistema PQRSFD - Departamentos, Licenciaturas y Dependencias Calle 72 - 09 de mayo de 2024
- Socialización Sistema PQRSFD - Parque Nacional 23 de mayo 2024
- Socialización Sistema PQRSFD – Posgrados 6 de junio 2024
- Socialización Sistema PQRSFD – Nogal 21 de junio 2024

#### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- La Secretaría General está atenta en la recepción, verificación y seguimiento oportuno al trámite de las PQRSFD al interior de la UPN de manera organizada, adicionalmente, los informes consolidados que dan cuenta de la gestión realizada se encuentran de manera organizada por vigencia desde el año 2012 hasta el 2024 en el link: <https://secretariageneral.upn.edu.co/sistema-pqrsfd/>
- La Secretaría General con apoyo de los líderes de las dependencias y en aras de lograr que la comunidad universitaria conozca el procedimiento del Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos y pueda hacer uso al derecho a lo establecido en la Constitución Política de Colombia de 1991 – Artículo 23 y 74, dispuso de diferentes capacitaciones presenciales en las diferentes sedes de la UPN.
- La Secretaría General constantemente da a conocer por medio de Notas Comunicantes, mailings o noticias en la página principal, a la comunidad en general los medios dispuestos para radicar alguna PQRSFD, lo cual es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la mejora continua.
- La Secretaría General y el archivo central atendiendo las sugerencias efectuadas por la Oficina de Control Interno y las demás que surgieron por parte de la sala de tiflotecnología, encaminaron acciones positivas que permitieron que las personas ciegas o con baja visión puedan acceder al formulario PQRSFD, atendiendo lo consagrado en la Constitución Política de Colombia de 1991 – Artículo 23 y 74 y la Ley 1346 de 2009.

- Se destaca la inclusión de nuevas herramientas tecnológicas como es la adopción del Código QR en los buzones que se encuentran en las diferentes sedes de la UPN, esto permite que el diligenciamiento del formulario sea más práctico para el usuario y la consolidación de los requerimientos para la dependencia encargada sea oportuna y rápida.
- Se observa que mediante comunicación oficial interna la Secretaría General remite los informes trimestrales a las dependencias que cuentan con mayor número de requerimientos de PQRSFD, una de ellas la Subdirección de Admisiones y Registro quienes mediante correo electrónico del 30 de agosto de 2024 atienden las recomendaciones efectuadas y establecen algunas acciones de mejora argumentando que la mayoría de las solicitudes son relacionadas con información y peticiones de temas que están en la página de la Subdirección y que los usuarios acuden al sistema resolver sus dudas.
- La Oficina de Control Interno sugiere que se cree una estrategia para que las dependencias en compañía del grupo de comunicaciones establezcan acciones que permitan generar más visibilidad hacia los usuarios invitándolos a consultar la página web y resolver sus dudas de manera directa antes de acudir al sistema de PQRSFD, esto ayuda a reducir las peticiones a temas reiterados como es el caso de las solicitudes de información relacionada con el proceso de Admisiones y Registro.

Fecha: 24 de septiembre de 2024

Firma:



**YESID HERNANDO MARIN CORBA**

Jefe Oficina de Control Interno

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

