



**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA  
NACIONAL**

*Educadora de educadores*

**RECTORIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**MEMORANDO**

**CÓDIGO:** OCI - 240  
**FECHA:** Miércoles, 27 de febrero de 2019  
**PARA:** Doctora, **GINA PAOLA ZAMBRANO RAMÍREZ**  
Secretaría General  
**ASUNTO:** Informe de seguimiento al sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, vigencia 3° y 4° trimestre de 2018

Cordial saludo doctora Gina,

Para su información y fines pertinentes, de manera atenta me permito remitirle el informe de seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias correspondiente al tercer y cuarto trimestre de 2018.

Cordialmente,

  
**DELIA MATILDE MONROY DE ROBLES**

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: 09 folios  
Elaboró: OCI - 240/Diana S.

Al contestar por favor cite estos datos:

Fecha de Radicado: 2019-02-27

No. de Radicado: 201902400021093







## RECTORIA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Tercer y Cuarto Trimestre de 2018

#### INTRODUCCION

En ejercicio del rol de evaluación y seguimiento que le compete a la Oficina de Control Interno y de conformidad con el 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 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 PQRSFD, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, se establecieron los lineamientos, plazos y procedimientos internos, con el fin de lograr una comunicación fluida y eficaz entre la Universidad y sus usuarios, garantizándoles el servicio efectivo del derecho fundamental de petición que les asiste, brindándoles una pronta y satisfactoria solución a las peticiones que eleven, 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 Universidad, con lo que se da cumplimiento a la ley 1474 de 2011 que en su artículo 76 reza: "*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.*"

La Secretaria General realiza la labor de seguimiento a las PQRSFD, mediante una base de datos, que permite evidenciar la trazabilidad de cada caso, presenta los resultados de los indicadores e informes trimestrales, que son publicados en la página de la Universidad.

#### NORMATIVIDAD

La siguiente es la normatividad vigente del sistema de peticiones quejas, reclamos y sugerencias, felicitaciones y denuncias de la Universidad:

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991 - Artículo 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.



- ✓ Ley 60 de 1993, por la cual se dictan normas orgánicas sobre la distribución de competencias de conformidad con los artículos 151 y 288 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- ✓ 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 inciso 2, a partir de la verificación de bases de datos, normatividad, aplicabilidad de la norma, disposiciones y gestión, en lo correspondiente al sistema de quejas y reclamos. 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.
- ✓ Resolución 0136 de 10 de febrero de 2016, en donde se definen los lineamientos para el trámite de derecho de petición y la atención a las PQRSFD.
- ✓ 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 nov 2017, por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

## 1. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE PQRSFD PRIMER SEMESTRE 2018

**1.1 Fecha y lugar de la Realización** La Secretaria General , presentó y publicó en la página WEB link de la Universidad Pedagógica Nacional, 2 informes trimestrales y un informe consolidado para la vigencia 2018 así:  
[http://secretaria\\_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2018-3/](http://secretaria_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2018-3/)

- ✓ **Primer trimestre:** Julio – Agosto – Septiembre de 2018, publicado en el mes de octubre 2018.
- ✓ **Segundo Trimestre:** Octubre – Noviembre - Diciembre de 2018, publicado en el mes de enero de 2019.
- ✓ **Informe Consolidado del Sistema de PQRSFD:** Consolidado de la vigencia de 2018, publicado en el mes de enero de 2019.



**1.2 Sistema de PQRSFD:** El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, es el espacio a través del cual se podrá interponer las solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas 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 Responsables del sistema de PQRSFD:** La Secretaria General es la dependencia asignada para evaluar el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD, en cumplimiento de la Resolución 1515 expedida por la UPN el 09 de noviembre de 2017 *"por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de petición y la atención de peticionario, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncia"*; actividad que desarrolla a través de la elaboración, presentación y publicación vía WEB los informes trimestrales que contienen la gestión adelantada y los resultados obtenidos en términos de atención a las solicitudes formuladas.

## 2. METODOLOGÍA UTILIZADA

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

### 2.1 Revisión a la aplicación del procedimiento PRO003GGU – QUEJAS Y RECLAMOS.

La Secretaria General para 2018 realizó la actualización del procedimiento PRO003GGU (PQRSFD).

#### Cambios Realizados

Se unificaron los pasos 6 y 8, relacionados con la radicación, ingreso y remisión.

Se incluyó cuadro de control de las solicitudes recurrentes, las acciones correctivas y de mejora, que deben tramitar en las dependencias competentes, incluyendo la respectiva observación y diferenciando si son procesos misionales y estratégicos.



Se incluyeron observaciones relacionadas al seguimiento que realiza SGR, reiterando solicitud de respuesta 5 y 2 días antes del vencimiento.

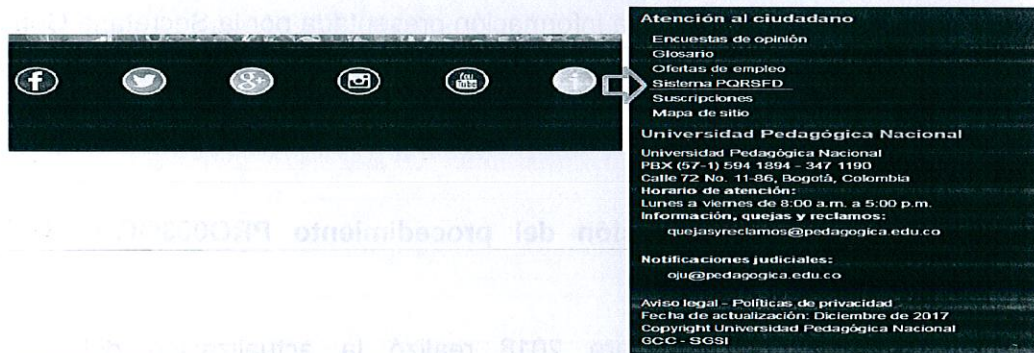
Se incluyeron observaciones en caso de no recibir respuesta en los términos establecidos en la ley, informar al superior jerárquico de tal omisión y la necesidad de establecer una acción correctiva, evitando que esta situación de no respuesta oportuna, se repita.

El procedimiento se encuentra publicado en la página de la UPN en el link <http://mpp.pedagogica.edu.co/verseccion.php?ids=476>.

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

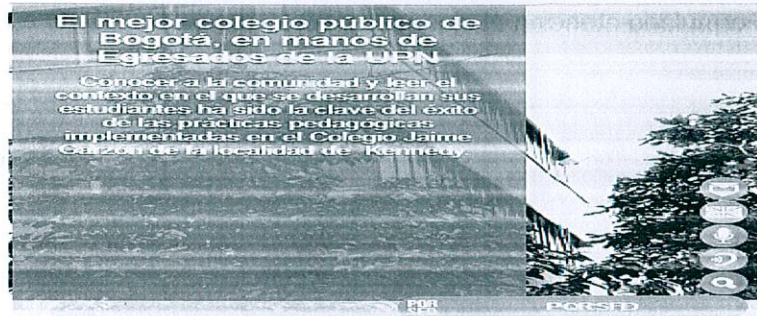
✓ **Web:** En la página de la Universidad se publican las formas o medios que permiten a los usuarios acceder e interponer las PQRSFD, los cuales se indican a continuación:

1. En la parte inferior de la Página de la Universidad se encuentra un listado de iconos; en donde nos enlaza con la opción PQRSFD, conforme a la siguiente imagen:

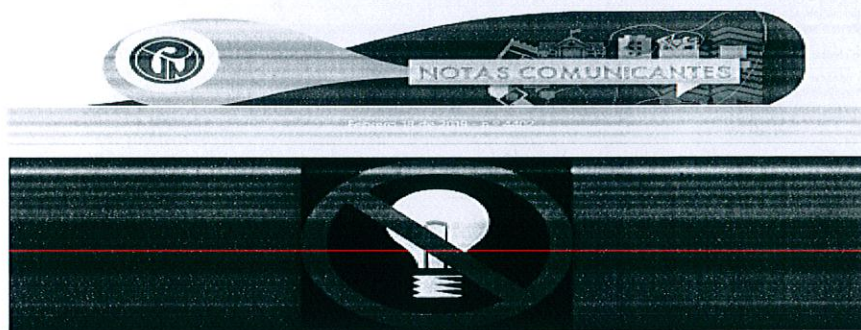


2. Se implementó en la página de la Universidad, el botón de acceso a las PQRSFD, al igual que en todos los sitios de consulta a los que está permitido el ingreso, y se actualizó el nombre "atención al ciudadano".





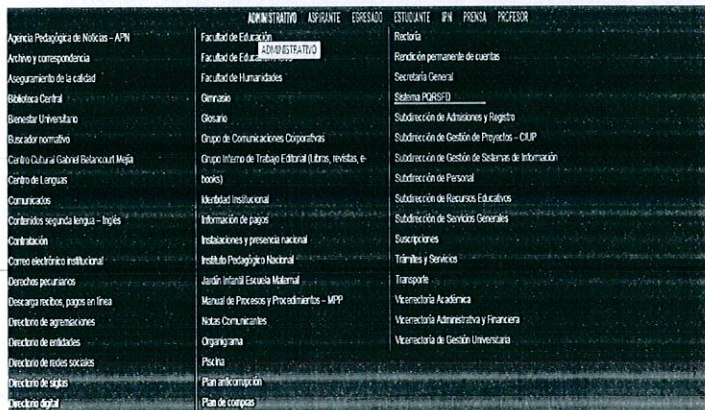
3. Se implementó el botón PQRSD en notas comunicantes



**Fallas en el suministro de energía en Calle 72**

Las directivas de la Universidad Pedagógica Nacional informan que debido a un daño en la subestación eléctrica no hay suministro de energía en los edificios A y B de la calle 72, razón por la cual hoy, lunes 18 de febrero, las actividades académicas en dichos sitios estarán afectadas por tal circunstancia. Se espera que Enel (Codensa) repare en el transcurso del día los daños que se presentaron ayer, domingo. Los edificios C, E y F funcionan con suministro de energía y servirán de apoyo para dar continuidad a las actividades académicas. Pedimos entender la situación.



4. En la parte central de la pagina de la Universidad, podemos encontrar el ícono de PQRSD.



Estos conducen al link, <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create> en donde se encuentra el formulario de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES y DENUNCIAS; formato que el usuario debe diligenciar.



# Formulario atención al ciudadano –Sistema de PQRSFD en línea



## Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea

### Crear PQRSFD

La Secretaría General informa que de acuerdo con lo establecido en la Nota comunicativa 436 del 4 de diciembre de 2018, se suspenderán las actividades laborales entre el 28 y 29 de diciembre de 2018, debido a la compensación de tiempo del personal administrativo y que de conformidad con lo establecido en la Resolución N° 940 del 3 de diciembre de 2018, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad concedió quince (15) días hábiles de vacaciones colectivas al personal administrativo comprendidos entre el 2 y 23 de enero de 2019. Por lo anterior, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, que se reciban entre el 28 de diciembre de 2018 y el 23 de enero de 2019, serán tramitadas a partir del 24 de enero de 2019, fecha en que se reanudarán las actividades administrativas.


La Secretaría General lo invita a comunicarse para formular una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia, a través de los siguientes medios:

Línea gratuita: 01 8000 913 412  
Atención telefónica: 594 18 94 Ext. 113 – 116  
Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co  
Atención personal: Secretaría General sede calle 72, edificio P, piso 2. Horario de atención: 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

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](#)

Tenga en cuenta las siguientes indicaciones al momento de diligenciar el formulario:

- Los campos marcados con una raya son de carácter obligatorio.
- Su comunicación puede ser anónima, pero si desea obtener respuesta, puede ingresar una dirección de correo electrónico válida.

Primer nombre:	Segundo nombre:
Primer apellido:	Segundo apellido:
Tipo de identificación:	Número identificación:
Cedula de Ciudadanía	Por favor ingrese su número de Cedula de Ciudadanía
Correo electrónico:	Dirección:
Teléfono:	Ubicación:
Medio por el cual desea recibir respuesta:	Tipo de población:
Correo electrónico	Ninguno
Tipo de Usuario:	
Estudiante	
Tipo de solicitud:	
PETICIÓN	
Describa un asunto corto y claro	
Realice una descripción detallada del objeto de la petición	
Archivo adjunto	
Seleccionar archivo: <input type="text"/>	
El tamaño máximo de cada archivo es de 20 MB Solo se pueden cargar archivos con extensión PDF, MP4, MP3 y JPG	
Captcha: 	
Por favor ingrese los caracteres que ve en la imagen:	
Guardar	

En cumplimiento de la Ley 1651 de 2012, le informamos que sus datos personales serán utilizados con la finalidad de atender a su solicitud remitida a través del Sistema de PQRSFD.



peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, es diligenciado por un funcionario de la Secretaria General, y se continúa con el trámite correspondiente:

Línea telefónica gratuita: 018000913412

Línea telefónica: 5941894 Ext: 113 – 116

- ✓ **Correspondencia Externa:** Este mecanismo es utilizado por los usuarios de la Universidad para presentar de forma escrita peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, estos son radicados en la Oficina de Correspondencia, en donde se registran en el aplicativo Orfeo y se asignan al jefe de la Secretaria General, para el trámite correspondiente.

## 2.3 Revisión de información

De acuerdo con la información reportada por la Secretaria General, en los informes trimestrales de PQRSFD, para la vigencia 2018 y verificada físicamente, mediante visita y entrevista con los funcionarios designados para atender esta actividad, se evidenció que la Universidad para el III y IV trimestre de 2018, recibió 197 solicitudes clasificadas en derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

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

De acuerdo con los datos suministrados por la Secretaria General, a continuación se da a conocer la información detallada de las PQRSFD tramitadas de acuerdo con los siguientes ítems: Medios utilizados, Usuarios involucrados, dependencias implicadas.

#### 2.3.1.1 Medios Utilizados

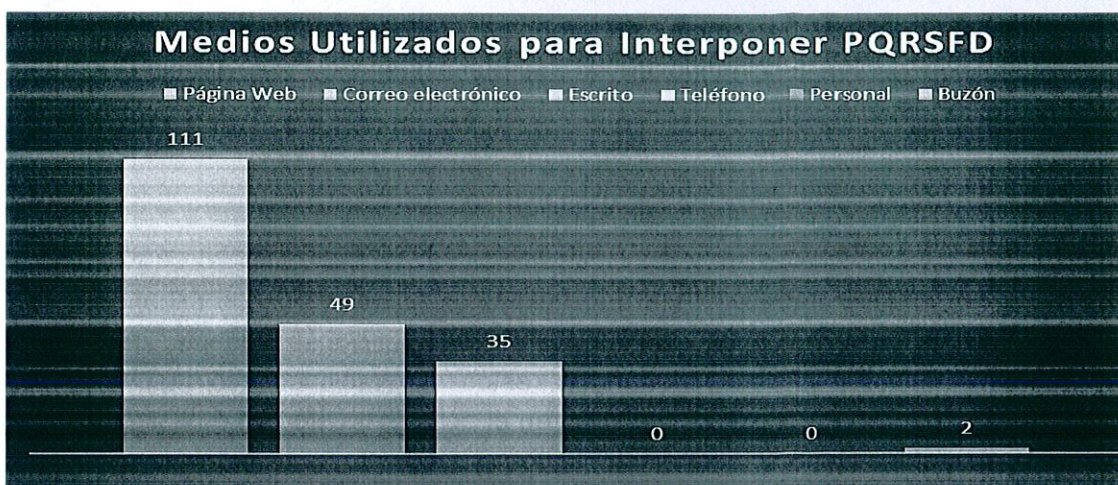
**Tabla No 1: Medios utilizados para interponer PQRSDF por tipo de solicitud**

Medio / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	
Página Web	14	0	35	32	18	10	1	0	0	0	1	0	0	0	111
Correo electrónico	7	1	8	19	5	6	0	1	0	0	0	1	0	1	49
Escrito	10	5	4	12	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	35
Teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>49</b>	<b>63</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>197</b>

Tabla No 1







Gráfica No. 1

Conforme al grafico No.1, se observa que los medios más utilizados para interponer las PQRSFD, es la página WEB equivalente al 56.34% (111 PQRSFD), el Correo Electrónico ocupa el segundo lugar con un porcentaje del 24.87%(49 PQRSFD), los medios menos utilizados son el Escrito con un porcentaje del 11%(35 PQRSFD), buzónes con un 1.01%(2 PQRSFD), para este periodo de seguimiento los medios que no se utilizaron fueron el Personal y el Telefónico.

#### 2.3.1.2 Usuarios Involucrados

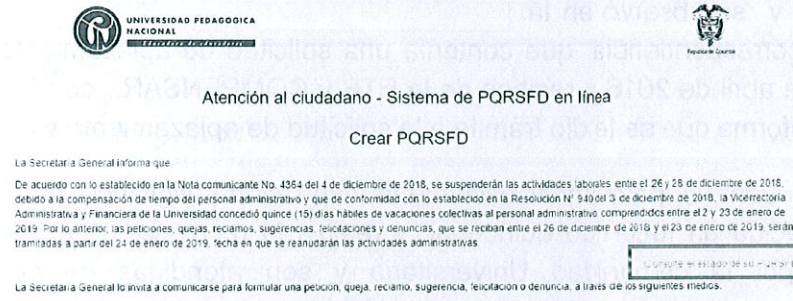
Tabla No.2 PQRSFD interpuestas por tipo de usuario

Usuario / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	
Estudiantes	14	5	16	17	4	9	1	0	0	0	1	0	0	0	67
Docentes	4	0	0	1	2	2	0	1	0	0	0	1	0	0	11
Funcionario	2	0	3	6	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	17
Egresados	2	0	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Particulares	9	1	25	38	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	78
Anónimo	0	0	1	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>49</b>	<b>63</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>197</b>

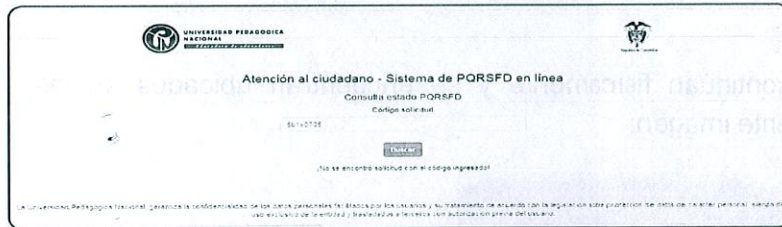
Tabla No. 2



5. La Secretaria General tiene habilitado dentro del formulario de PQRSFD el link de consulta, el cual facilita la accesibilidad.



5. El estado de las PQRSFD, a través del acceso incluido dentro del formulario de PQRSFD// se encuentra habilitado.



Se realizó muestra de 11 PQRSDF, correspondiente al mes de Noviembre y Diciembre. Si bien a todas se les dio respuesta, su revisión fue manual ya que en algunos casos al verificar el estado de su PQRSDF, este no lo mostraba.

Por lo anterior, se recomienda revisar las dificultades presentadas en el aplicativo, con el fin de facilitar la consulta en línea sobre el trámite real de las PQRSFD.

- ✓ **Buzones:** Los buzones se identifican así:



Existen 13 buzones distribuidos en las sedes de la universidad así:

- 1 en Valmaría: Última revisión el 5 de febrero
- 1 en Instituto Pedagógico Nacional: Última revisión 5 de febrero
- 1 en Parque Nacional: Última revisión 4 de febrero
- 1 En Calle 57: Última revisión 4 de febrero



1 en Centro de Lenguas: Última revisión el 1 de febrero
1 en Admisiones: última revisión 1 de febrero
1 Sede Administrativa Calle 79: Última revisión 1 de febrero
1 Nogal: Última revisión 4 de febrero
1 en Escuela Maternal: Última revisión 4 de febrero
4 en Sede 72 (Restaurante, Área de salud, Biblioteca, Ventanilla de correspondencia): se realizó revisión el día 11 de febrero

El pasado 12 de julio de 2018, se realizó la revisión de los buzones de la sede 72 y se observó en la ventanilla de correspondencia, que contenía una solicitud de aplazamiento de semestre de fecha 25 de abril de 2018 y recibos de la ETB y COMPENSAR, con fecha del mismo mes, el área informa que se le dio trámite a la solicitud de aplazamiento y demás.

La Secretaría General, para hacer eficiente la inspección y vigilancia de los mismos, un funcionario efectúa un recorrido quincenal, y realiza la recolección de las PQRSFD allí depositadas, por la comunidad Universitaria y son atendidas de acuerdo con el procedimiento establecido, sin embargo debido al inconveniente anteriormente mencionado se implementó un formato en Excel como herramienta de autocontrol.

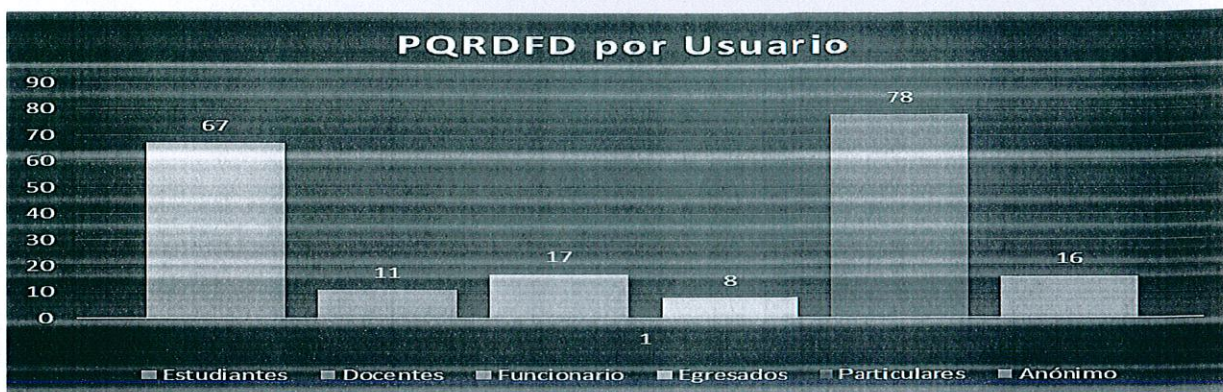
Por otro lado, la revisión realizada el día 11 de febrero de 2019, no se encontró ningún tipo de solicitud.

Los buzones continúan físicamente y se encuentran ubicados en las paredes como muestra la siguiente imagen:



- ✓ **Personal:** Las PQRSFD son presentadas personalmente por cualquier miembro de la comunidad universitaria o ciudadano en general, quienes se acercan a la oficina de la Secretaria General, y allí se les brinda asesoría sobre cómo pueden ser presentadas a través de la página WEB, no obstante, en caso de que el interesado lo prefiera, de una vez el funcionario de conocimiento la ingresa al sistema.
- ✓ **Página Web:** en la página web de la Universidad se encuentran dispuesto varios link para interponer PQRSFD.
- ✓ **Telefónica:** Se encuentran disponibles las siguientes líneas telefónicas publicadas en la página WEB de la Universidad. El formato de calidad FORGGU003 de las





Gráfica No.2

En el gráfico anterior; se observa que durante el tercero y cuarto trimestre del 2018, por usuario, quien más interpuso PQRSDF, fueron los particulares con un 39.59% (78 PQRSDF), le siguen los estudiantes equivalente 34.01% (67 PQRSDF), funcionarios con 8.62% (17 PQRSDF), anónimos equivalentes al 8.12% (16 PQRSDF), los menos utilizados son Docentes con 5.58% (11 PQRSDF) y Egresados con 4.06% (8 PQRSDF).

### 2.3.1.3 Dependencias Responsables de las Respuestas a la solicitudes

Las PQRSDF, se reciben en la Secretaria General, y después de ser analizadas, se relacionan en la base de datos y son remitidas a las dependencias competentes con el fin de gestionar y dar respuesta oportuna al peticionario.

Tabla No. 3 PQRSDF interpuestas y gestionadas por dependencia

Dependencia / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Petitionen		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total III	Total IV	Total Recibidas II semestre
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	SUBTOTAL	SUBTOTAL	III y IV
CAC	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
CEG	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
CIUP	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
CLE	0	0	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
CSU	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
DBI	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
DCS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
DEL	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
DEM	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1



DPG	2	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	7
DQU	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
DSI	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DTE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
FBA	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
FCT	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
FED	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	2	6
FEF	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
FHU	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4
GCC	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
GOAE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
IPN	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
LAV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LBI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LDT	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
LECO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
LEE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LEF	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
LFI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
LMU	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
LRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MED	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
OCD	1	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	1	2	5	7
ORI	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
PYP	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
REC	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
SAD	5	0	18	27	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	24	30	54
SAE	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
SBR	0	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	6
SBU	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3	5
SFN	0	1	3	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	2	7

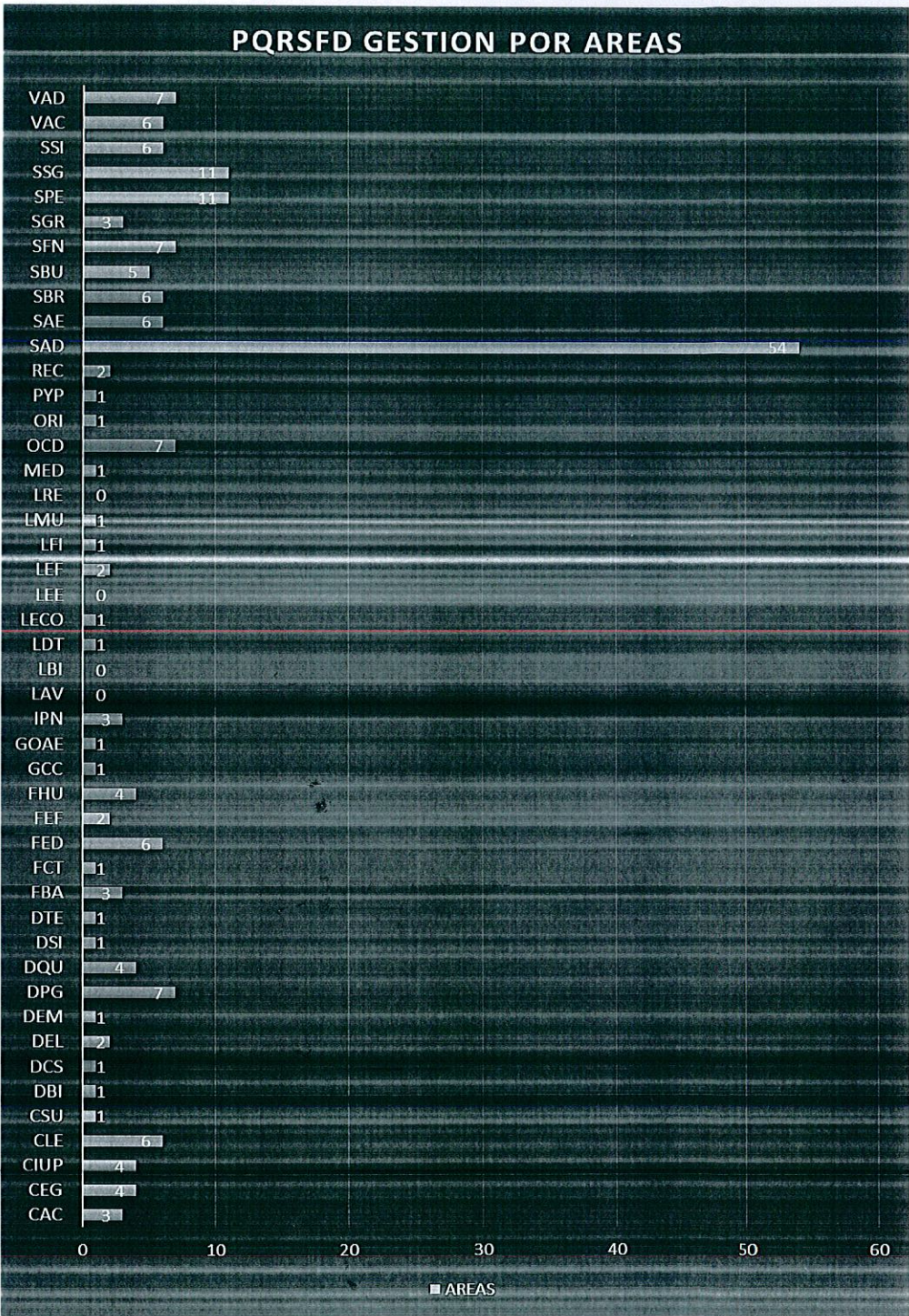


SGR	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	3
SPE	1	0	4	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	4	11
SSG	1	0	2	1	2	5	0	0	0	0	0	0	0	5	6	11	
SSI	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	6	
VAC	1	0	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4	2	6	
VAD	0	0	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4	3	7	
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	<b>63</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>106</b>	<b>91</b>	<b>197</b>

Tabla No. 3

*(Handwritten mark)*





Gráfica No. 3

La grafica anterior ilustra sobre las dependencias que recibieron más solicitudes, corresponden a la SAD, SSG, SPE, VAD y SFN. En cuanto a la Subdirección de Admisiones y Registro, las solicitudes más recurrentes se relacionan con asuntos



académicos como, fechas de inscripciones, información sobre carreras, información sobre costos de matrícula entre otros, Información de programas académicos, inscripción de materias.

En la Subdirección de Personal las solicitudes tienen que ver con asuntos administrativos como solicitud de certificados y certificados laborales con especificaciones.

La Subdirección de Servicios Generales recibió quejas referidas a inconformidad con el comportamiento de los guardias de seguridad y desaseo en instalaciones.

### 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, y es considerado como el tiempo que dispone la dependencia para dar respuesta a las comunicaciones radicadas.

Tabla: 4

Medio /Estado	Solucionadas		Solucionadas Extemporáneamente		Pendientes de solución	
	III	IV	III	IV	III	IV
Trimestre						
Página Web	69	42	0	0	0	0
Correo electrónico	19	29	1	0	0	0
Escrito	14	20	1	0	0	0
Teléfono	0	0	0	0	0	0
Personal	0	0	0	0	0	0
Buzón	2	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>91</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Solucionadas	195					
Solucionada extemporáneamente	2					

El 98.98% de las PQRSFD (195) fueron solucionadas dentro de los términos legales, y solo al 1.2% (2) se les dio respuesta extemporánea. La Secretaría General adjuntó evidencias de la remisión dentro de los términos, a las áreas competentes, mediante las comunicaciones correspondientes, tal como lo especifica el procedimiento PRO003GGU (PQRSFD).

### 3. MEJORAS REGISTRADAS EN LA PLATAFORMA DE PQRSFD

- ✓ Para el diligenciamiento del formulario de las PQRSFD, se implementó la validación de caracteres tipo CAPTCHA, lo cual genera mayor seguridad.
- ✓ El Formulario de las PQRSFD, tiene un diseño intuitivo para los usuarios



- ✓ La Secretaría General tiene habilitado dentro el formulario de PQRSFD el link de consulta, el cual facilita la accesibilidad en cuanto a la estado del trámite
- ✓ Se actualizó el procedimiento PRO003GGU (PQRSFD).

#### **4. CONCLUSIONES**

- ✓ Los funcionarios de la Secretaría General conocen y aplican el procedimiento y normatividad, utilizan las herramientas disponibles y efectúan adecuadamente el diligenciamiento de los formularios de las PQRSFD.
- ✓ Para 2018, se recibieron 340 PQRSFD de las cuales el 42% Equivalentes a 143 corresponden al primer semestre y el 58% restante (197 PQRSFD) son del segundo semestre.
- ✓ Los medios más utilizados para interponer PQRSFD son la página web y el correo electrónico. Los menos utilizados fueron el escrito y el buzón y los no utilizados el personal y telefónico.
- ✓ Por tipo de usuario quienes más interponen PQRSFD, son los particulares, estudiantes y anónimos. Los menos utilizados son Egresados y Docentes.
- ✓ Las dependencias con más alto número de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias son la Subdirección de Admisiones y Registro, la Subdirección de Personal y Subdirección de Servicios Generales.
- ✓ El 98.98% de las PQRSFD (195) fueron tramitadas dentro de los términos legales, y solo al 1.2% (2) se les dio respuesta extemporánea. La Secretaría General adjuntó evidencias de la remisión dentro de los términos, a las áreas competentes, mediante las comunicaciones correspondientes, tal como lo especifica el procedimiento PRO003GGU (PQRSFD).
- ✓ En general las PQRSFD en su gran mayoría son de tipo académico y en menor medida administrativas.

#### **5. RECOMENDACIONES**

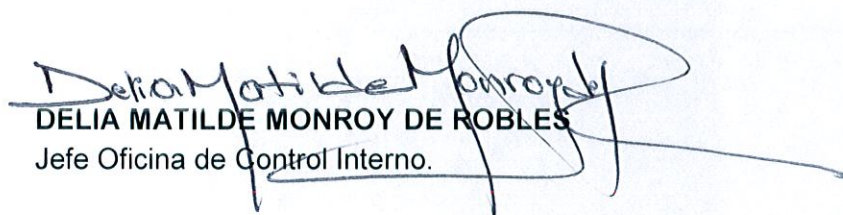
- ✓ Se reitera la recomendación de revisar las dificultades presentadas en el aplicativo, en cuanto al estado real de las PQRSFD, cuando se realiza la consulta en línea sobre el trámite.



- ✓ Se recomienda incentivar a que los usuarios den respuesta a la aplicación de encuestas en el sistema PQRSDSF, para facilitar la valoración de la satisfacción de las respuestas que se le dan a las PQRSDF.
- ✓ Se recomienda dar instrucciones para que las dependencias con mayor número de pqrdfd, tomen acciones orientadas a disminuirlas. Igualmente, analizar las razones que conllevaron a las respuestas extemporáneas.

**FECHA:** Febrero 27 de 2019.

**FIRMA:**

  
**DELIA MATILDE MONROY DE ROBLES**  
Jefe Oficina de Control Interno.

**Realizado por:** Angélica Gil



