



**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA  
NACIONAL**

*Educadora de educadores*

**RECTORIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
MEMORANDO**

**CÓDIGO:** OCI-240

**FECHA:** Jueves, 26 de Julio de 2019.

**PARA:** Doctora: Gina Paola Zambrano Ramírez  
Secretaria General

**ASUNTO:** Informe de Seguimiento al Sistema de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias 3 y 4 Trimestre de 2019.

Cordial Saludo Doctora Gina

Para su información y fines pertinentes, me permito remitir el Informe de seguimiento al Sistema de Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias correspondiente al tercero y cuarto trimestre de 2019.

Atentamente.

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

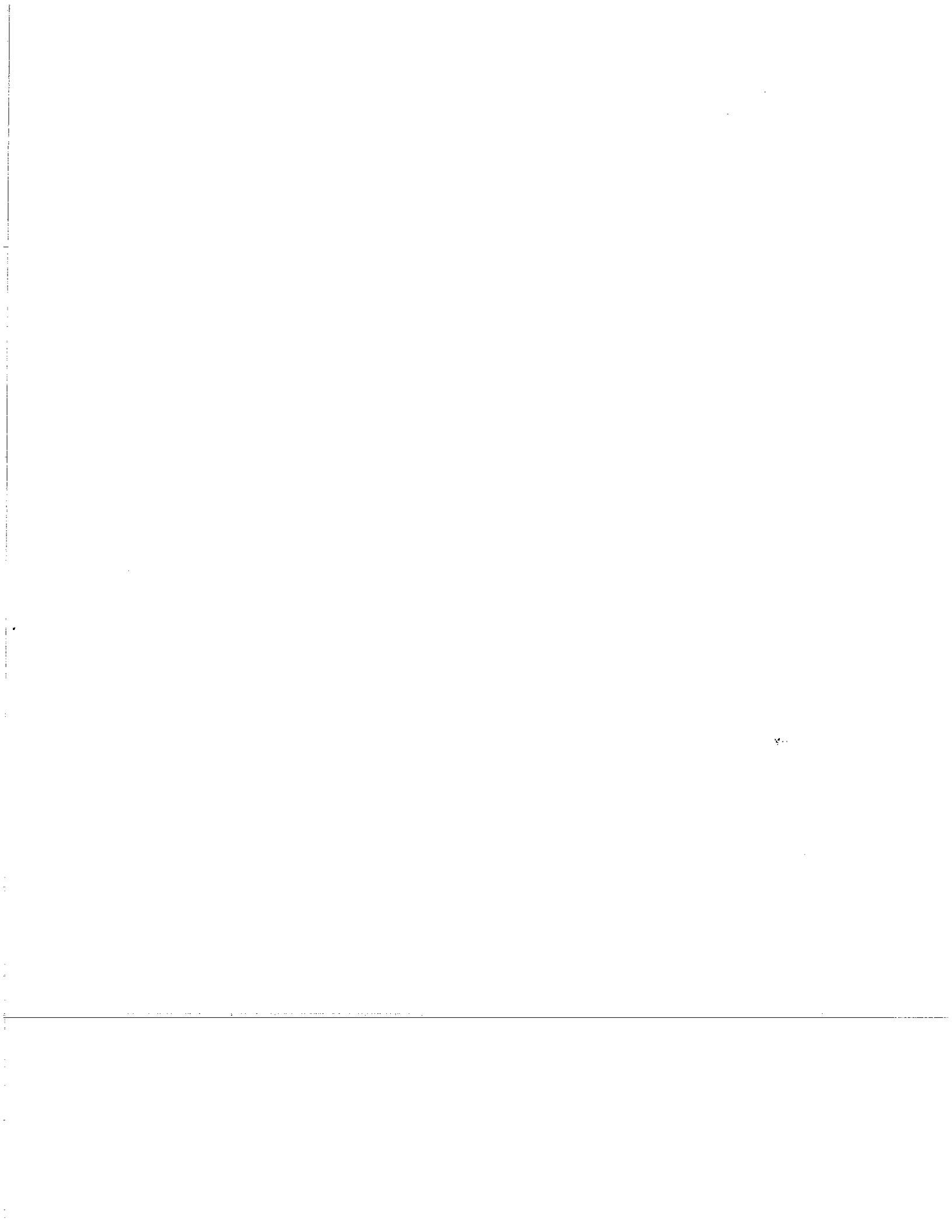
Anexo: informe 16 folios  
Elaboro: OCI-240/ Angélica Gil

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Fecha de Radicado: 2020-02-27 08:58:49

No. de Radicado: 202002400021103





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

Tercer y Cuarto Trimestre de 2019

## 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, 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 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, cumpliendo con esto lo establecido en la ley 1474 de 2011 en su 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.(...)"

La Secretaria 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: [http://secretaria\\_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2019/](http://secretaria_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2019/)

## 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. "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 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.

## **1. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD SEGUNDO SEMESTRE 2019**

**1.1 Fecha y lugar de la Realización.** La Secretaría General , presentó y publicó en la página WEB de la Universidad Pedagógica Nacional, los cuatro (4) informe trimestrales para la vigencia 2019, se adjunta link de consulta: [http://secretaria\\_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2019/](http://secretaria_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2019/)

- ✓ **Primer trimestre:** enero – febrero – marzo de 2019, publicado en el mes de abril 2019.
- ✓ **Segundo Trimestre:** abril - mayo – junio de 2019, Publicado en el mes de julio 2019.
- ✓ **Tercer Trimestre:** julio - agosto – septiembre, publicado en el mes de octubre de 2019
- ✓ **Cuarto Trimestre:** octubre – noviembre –diciembre, publicado en el mes de enero de 2020.

**1.2 Sistema de PQRSFD:** El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, es el espacio físico (Secretaría General) y virtual (a través de la página web), en los cuales se interponen, recepciona y tramitan 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. Es importante destacar que esta es una herramienta de control y mejora, que permite conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios prestados por la UPN.

**1.3 Responsables del Sistema de PQRSFD:** La Secretaria General de la Universidad Pedagógica Nacional, 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*"; actividades que se reflejara a través de la elaboración, presentación y publicación vía WEB los informes trimestrales, relacionados a la gestión adelantada y los resultados obtenidos de la misma, 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 del procedimiento PRO003GGU – PQRSFD.** La Secretaria General, como responsable del proceso, procede a obedecer y cumplir con la normatividad vigente en materia PQRSFD y adicionalmente cuenta con el procedimiento interno PRO003GGU, para el trámite de cualquier petición, el cual hace parte del proceso de Gestión de Gobierno Universitario y se puede encontrar publicado en el manual de procesos y procedimientos mediante el siguiente link: <http://mpp.pedagogica.edu.co/verseccion.php?ids=476>


De conformidad con el procedimiento, la Secretaria General registra en el aplicativo de Gestión Documental (Orfeo); tramita, analiza y asigna un número de consecutivos en la tabla de registro, para posteriormente remitir a las dependencias competentes y así efectuar el respectivo seguimiento y control de su repuesta dentro de los tiempos establecidos.

Mediante la verificación del procedimiento en sitio, se pudo determinar que las actividades ligadas al mismo se están realizando; sin embargo, se recomienda enfatizar y especificar el tema de las encuestas en las futuras actualizaciones del procedimiento.

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

✓ **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:

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



**Atención al ciudadano**

- Encuestas de opinión
- Glosario
- Ofertas de empleo
- Sistema PQRSFD
- Suscripciones
- Mapa de sitio

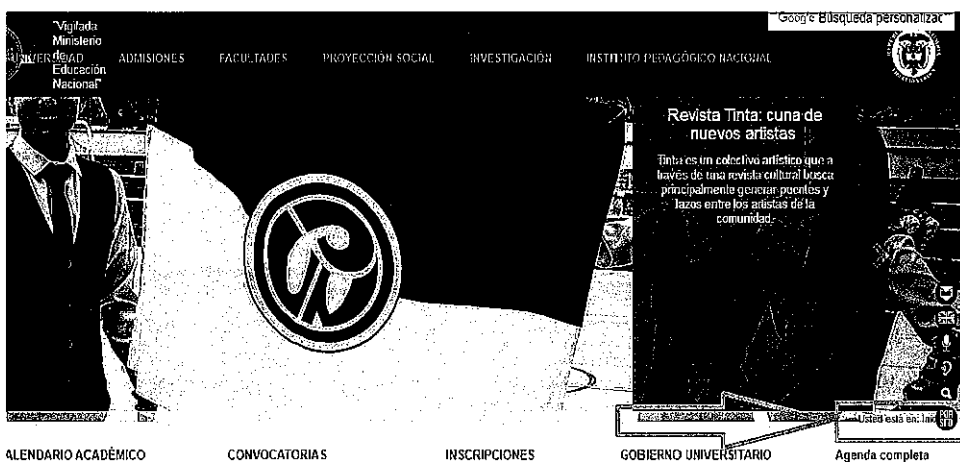
**Universidad Pedagógica Nacional**

Universidad Pedagógica Nacional  
 PEX (B7 D) 504 1304 347 1100  
 Calle 72 No. 11-86, Bogotá, Colombia  
 Horario de atención:  
 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
 Información, quejas y reclamos:  
[quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co)

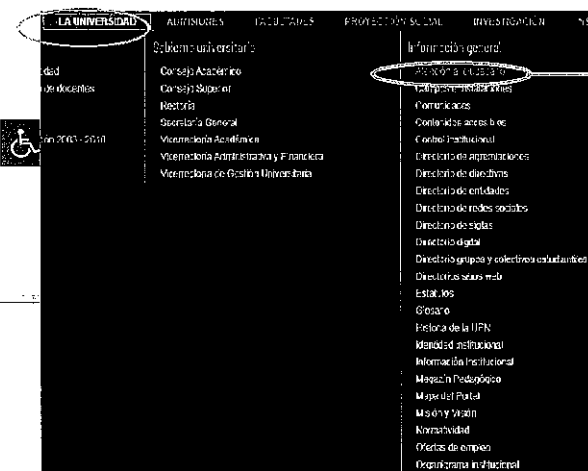
Notificaciones judiciales:  
[qj@pedagogica.edu.co](mailto:qj@pedagogica.edu.co)

Aviso legal | Política de privacidad  
 Fecha de actualización: Diciembre de 2017  
 Copyright Universidad Pedagógica Nacional  
 CCC - 5551

2. Se cuenta con el botón de acceso directo a las PQRSFD, el cual despliega en los principales sitios de consulta a los que está permitido el ingreso público.



3. Se recomienda gestionar ante las instancias pertinentes, la posibilidad de que el hipervínculo las PQRSDF, aparezca en todas las páginas de la UPN, especialmente a las que la comunidad tiene acceso, ya que en algunos mini sitios no funciona.
4. En la parte central de la página de la Universidad, podemos encontrar la pestaña (Universidad) con acceso a las PQRSFD.



**Atención al ciudadano**

- Glosario
- Ofertas de empleo
- Sistema PQRSFD
- Suscripciones
- Mapa del portal
- Inventario de información

5. El botón de acceso desde las notas comunicantes: presentaba problemas los cuales fueron solucionados, y en este seguimiento ya se puede visualizar el hipervínculo.

Convocatoria 872: "Hacia una mayor comprensión del conflicto armado, las víctimas y la historia reciente de Colombia"

ión





6. Los hipervínculos de PQRSFD, conducen al link <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create> donde se encuentra el formulario virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias; formato que el usuario debe diligenciar para interponer su petición. (Ver formulario página siguiente).

El estado de las PQRSFD, a través del acceso incluido dentro del formulario de PQRSFD// se encuentra habilitado, para consulta con el número de verificación otorgado en la radicación.

En anteriores seguimientos se pudo identificar que al consultar el estado de las PQRSFD ya gestionadas; en algunas de ellas aparecen aun "en trámite", dentro del aplicativo de consulta, lo que impide descargar su respuesta; teniendo en cuenta lo anterior, la Secretaria General gestionó a través del proceso de Gestión Documental, un requerimiento con destino a los funcionarios que manejan el aplicativo Orfeo, llamando a las buenas prácticas de radicación de correspondencia, buscando que todas las respuestas se elaboren en dicho aplicativo como; "salida -Hijo tipo (1)", esto con el propósito de poder visualizar en cualquier momento el estado de las solicitudes.

Cabe señalar que dicho requerimiento debía ser publicado, sin embargo, hasta el momento no se ha hecho

Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea



Consulta estado PQRSFD  
Código solicitud

E: 14.2738

¡No se encontró solicitud con el código ingresado!

La Universidad Pedagógica Nacional, garantiza la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal siendo de uso exclusivo de la entidad y sus asociados o terceros con autorización previa del usuario.

## Formulario atención al ciudadano –Sistema de PQRSFD en línea.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

**Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea**

**Crear PQRSFD**

Consulte el estado de su PQRSFD

La Secretaría General lo invita a formular su petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia o en caso de requerir ayuda, solicítala a través de los siguientes medios:

Línea gratuita: 01 8000 913 412  
Atención telefónica: 504 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: 9:00 a.m. – 5:00 p.m.

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 link: [https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsfd\\_Solicitud\\_de\\_informacion\\_con\\_identificacion\\_reservada.page](https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsfd_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page)

<b>Medio por el cual desea recibir respuesta:</b>	<b>Tipo de población:</b>
Correo electrónico <input type="checkbox"/>	Ninguno <input type="checkbox"/>
<b>Tipo de Usuario:</b>	
Estudiante <input type="checkbox"/>	
<b>Tipo de solicitud:</b>	
PETICIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	


Describa un asunto corto y claro

Realice una descripción detallada del objeto de la petición

**Archivo adjunto**

Ningún archivo seleccionado

El tamaño máximo de cada archivo es de 20 MB  
Solo se pueden cargar archivos con extensión PDF, MP4, MP3 y JPG  
 Acepto las políticas de manejo de datos personales de UPN

Captcha: 

Por favor ingrese los caracteres que ve en la imagen:

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, le informamos que sus datos personales serán utilizados con la finalidad de atender su solicitud remitida a través del Sistema de PQRSFD

### 7. **Buzones:** Los buzones. Como medio de comunicación y recolección de PQRSFD se identifican así:

Existen 14 buzones distribuidos en las sedes de la universidad así:

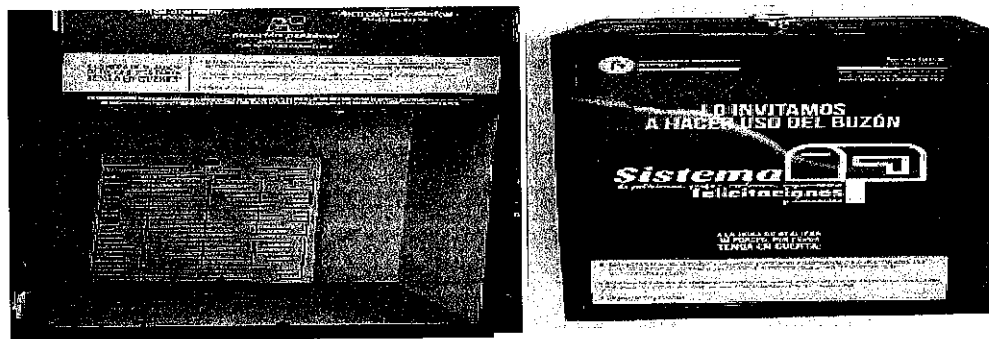
- 1 en la sede de Valmaría: Última revisión 7 febrero de 2020
- 1 en el Instituto Pedagógico Nacional: 7 febrero de Julio de 2019
- 1 en la sede de Parque Nacional: Última revisión 7 de febrero 2020
- 1 En sede Calle 57: Última 19 de Julio de 2019
- 1 en el Centro de Lenguas: Última revisión 7 de febrero de 2020
- 1 en la oficina de Admisiones: Última revisión 7 de febrero de 2020
- 1 en la sede Administrativa Calle 79: 7 de febrero de 2020
- 1 en la sede del Nogal: Última revisión 7 de febrero de 2020
- 1 en la Escuela Maternal: Última revisión 7 de febrero de 2020
- 1 en el Auditorio Multipropósitos: 7 de febrero de 2020
- 4 en la sede de la calle 72 (Restaurante, Área de salud, Biblioteca, Ventanilla de correspondencia.): se realizó última revisión el 7 de febrero de 2020





La Secretaría General, para hacer eficiente la inspección y vigilancia de las PQRSFD, radicadas en los buzones instalados en todas las sedes de la UPN, designa un funcionario que se encarga de efectuar un recorrido quincenal, en el cual recolecta las peticiones, las radica, para ser atendidas de acuerdo con el procedimiento interno PRO003GGU establecido para este fin; adicionalmente se tiene implementado en un formato Excel y un control de recorrido a los buzones con el fin de mejorar el proceso de recolección.

Los buzones instalados son en madera y se encuentran debidamente sellados y adosados a las paredes como muestra la siguiente imagen:



8. **Radicado 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 Secretaria General, ubicada en la calle 72, Piso 2 edificio P; dónde son asesorados en la forma de presentar y consultar sus peticiones radicados a través de la página WEB; no obstante, la peticiones son recibidas, tramitadas y radicadas, por el funcionario encargado, quien la ingresa al sistema la información.
9. **Vía Telefónica:** La Universidad, a través de su página WEB, anuncia los números telefónicos de contacto en los cuales se recepciona PQRSFD, por parte de funcionarios de la Secretaria General, quienes se encargan de radicar y continuar con el trámite; acorde con lo establecido en el formato de calidad FORGGU003 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

Línea telefónica gratuita: 018000913412  
Línea telefónica: 5941894 Ext: 113 – 116

**10. 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 dependencia se encarga de remitirlas al área 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, rendidos en la vigencia 2019 y la verificación física efectuada por la OCI mediante visita y entrevista a los funcionarios de esa dependencia; se encontró que la UPN para el tercer y cuarto trimestre de 2019, recibió un total de 237 solicitudes, clasificadas en derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; cuyo comportamiento se muestra a continuación:

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

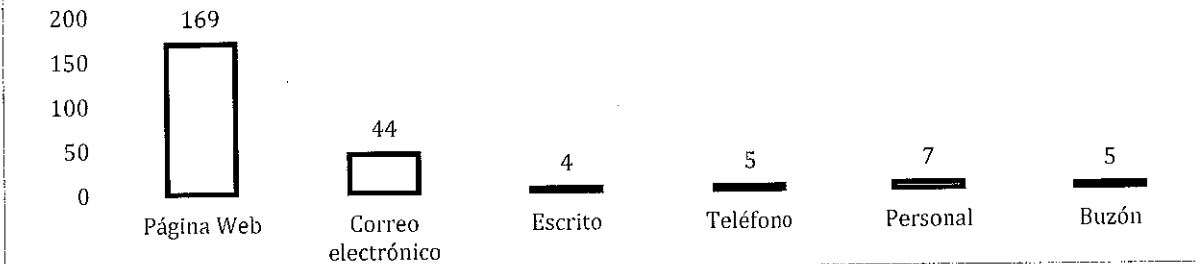
Teniendo en cuenta los datos suministrados por la Secretaria General, a continuación, anexa cuadro y gráfica explicativa del trámite de las PQRSFD, de acuerdo con los siguientes ítems: Medios utilizados, Usuarios involucrados, dependencias implicadas.

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

Medio / Tipo Solicitud	Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total IV		Total	%
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV		
Página Web	57	58	22	8	1	1	0	0	0	0	2	1	61	68	169	72%
Correo electrónico	6	15	1	4	1	1	0	0	0	1	0	0	23	21	44	19%
Escrito	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4	2%
Teléfono	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5	2%
Personal	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	7	3%
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	3	5	2%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>77</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>136</b>	<b>98</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

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

## Medios Utilizados



Gráfica No. 1 Medios utilizados para interponer PQRSDF por tipo de solicitud

Conforme al gráfico No.1, se observa que los medios más utilizados para interponer las PQRSDF, en el periodo evaluado fueron: la página WEB con un equivalente al 72% (169 PQRSDF), correo electrónico ocupando el segundo lugar con un porcentaje de 19% (44 PQRSDF), la radicación personal con un 3% (7 PQRSDF), los medios menos utilizados son el telefónico con el 2%(5 PQRSDF), el buzón con 2%(5 PQRSDF) y el escrito con 2% (4 PQRSDF).

### 2.3.1.1 Usuarios Involucrados, conforme a la calidad y condición de cada usuario clasificado por grupos.

Usuario / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total IV		Total	%
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV				
Estudiantes	0	0	11	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0	41	58	24,78%		
Docentes	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	19	8,12%			
Funcionario	0	0	2	6	0	0	0	0	0	1	0	1	9	19	8,12%			
Egresados	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	15	22	9,40%			
Particulares	0	0	51	5	1	0	0	0	0	0	0	0	54	111	47,44%			
Anónimo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	2,14%			
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>77</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>136</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>								

Tabla No. 2. PQRSDF interpuestas por tipo de usuario



Gráfica No.2. PQRSDF interpuestas por tipo de usuario

En el gráfico anterior, se observa que de las 234 PQRSDF interpuestas durante el Tercero y Cuarto trimestre del 2019, quienes más interpusieron PQRSDF fueron: los particulares con un 47,44% (111 PQRSDF), le siguen los estudiantes

con un 24,79%(58 PQRSDf), los egresados con un 9,40% (22 PQRSDf) y docentes 9,40% (22 PQRSDf) en menor proporción están los funcionarios 8.12% (19 PQRSDf) y los anónimos 2,14% (5 PQRSDf).

**2.3.1.2 Dependencias Responsables de dar Respuesta a las solicitudes.**

El 100% de las PQRSDf, 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

**Tabla No. 3 PQRSDf interpuestas y gestionadas por dependencia**

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total III	Total IV	Total	%
Trimestre	IV	IV	IV	IV	IV	IV	IV	IV	IV	
CAC	0	2	0	0	0	0	0	2	2	1,79%
CCL	0	0	2	0	0	0	0	2	2	1,79%
CEG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CELD	2	0	1	0	0	0	0	3	3	2,47%
CIARP	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0,81%
CIUP	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0,81%
CLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CSU	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0,81%
DBI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DCS	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0,81%
DEL	2	0	0	0	0	0	0	2	2	1,79%
DEM	2	0	0	0	0	0	0	2	2	1,79%
DFI	2	0	1	0	0	0	0	3	3	2,47%
DMA	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0,81%
DPG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DQU	3	0	1	0	0	0	0	4	4	3,16%
DSI	1	0	1	0	0	0	0	2	2	1,79%
DTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
FBA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
FCT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
FED	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
FEF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
FHU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
GCC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
GOAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
IPN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LAV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LBI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LDT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LECO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LEE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LEF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LFI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LMU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
LRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
MED	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
OCD	1	0	1	0	0	0	0	2	2	1,79%
ODP	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0,81%
ORI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PYP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
REC	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0,81%
SAD	38	0	1	1	0	0	0	40	40	31,60%
SAE	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0,81%
SBR	2	0	0	0	3	0	0	5	5	3,96%
SBU	1	1	0	0	0	0	0	2	2	1,79%
SFN	4	6	0	0	0	0	0	10	10	7,94%
SGR	2	0	0	0	0	0	0	2	2	1,79%
SPE	8	0	1	1	0	0	1	10	10	7,94%
SRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
SSG	0	3	0	0	0	0	0	3	3	2,39%
SSI	0	2	0	0	0	0	0	2	2	1,79%
VAC	1	2	0	1	0	0	0	4	4	3,16%
VAD	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0,81%
VGU	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0,81%
Total	94	77	14	2	3	1	1	98	98	77,63%

**PQRSFD INTERPUESTAS Y GESTIONADAS POR DEPENDENCIA**

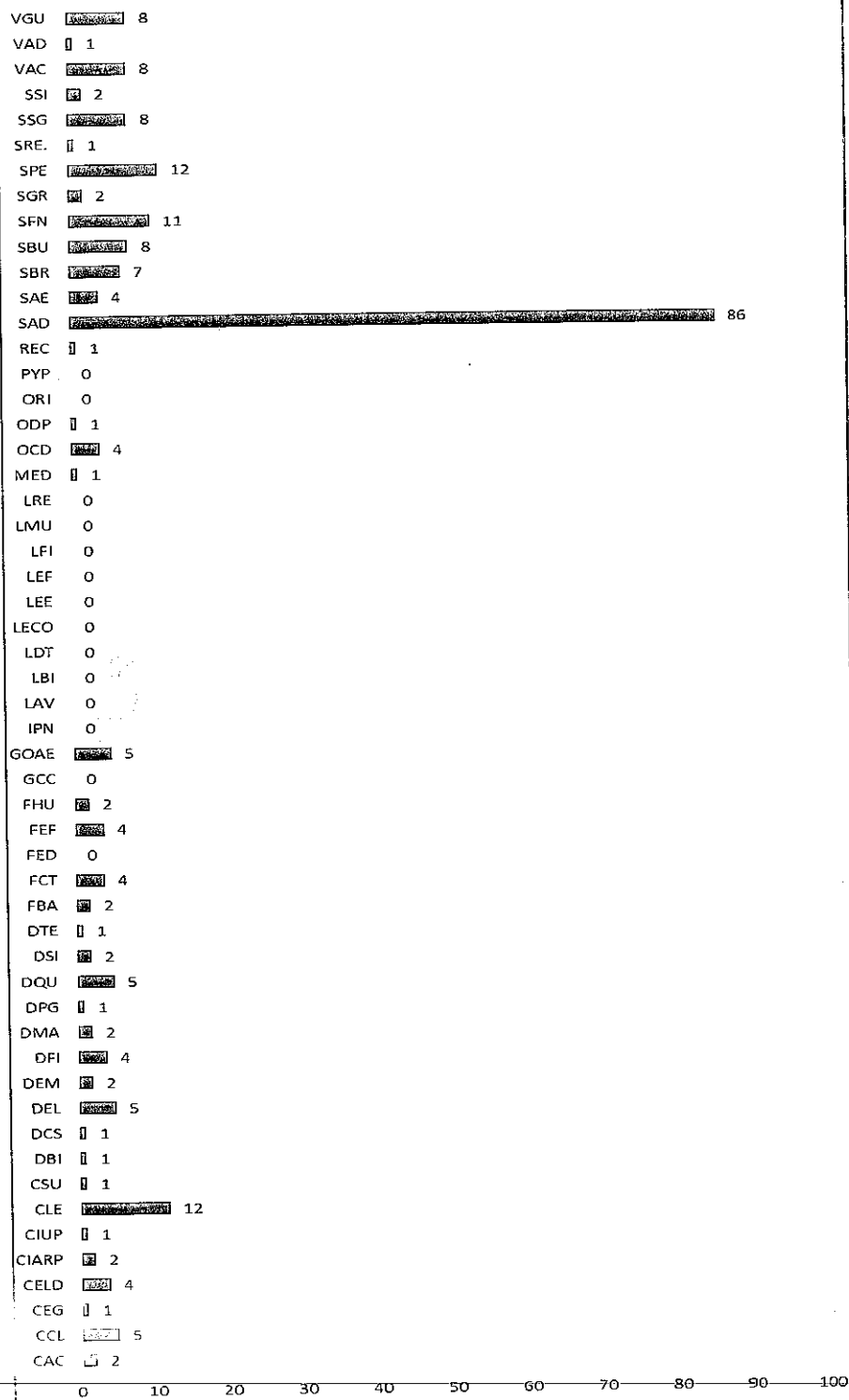


Tabla No. 3 PQRSFD interpuestas y gestionadas por dependencia

La grafica anterior ilustra que las dependencias que recibieron más solicitudes de PQRSDf, corresponden:

El primer puesto lo ocupa la Subdirección de Admisiones y Registro (SAD) con un 36.75% correspondiente a 86 PQRSDf. En segundo lugar, está el Centro de Lenguas (CLE) con un 5.13% correspondiente a 12 PQRSDf. Seguido de la Subdirección de Personal (SPE) con un 5.13% que representa 12 PQRSDf y en cuarto lugar, se encuentra la Subdirección Financiera con un 4.70% equivalente a 11 PQRSDf.

Teniendo en cuenta el consolidado obtenido, podemos concluir que la Subdirección de Admisiones y Registro, recibió y atendió el 36.75% de total de las PQRSDf interpuestas en el tercero y cuarto Trimestre del 2019. Es importante destacar que se mantiene la tendencia de años anteriores, como la dependencia que más solicitudes recibe.

En cuanto a las peticiones tramitadas por la Subdirección de Admisiones y Registro SAD, las solicitudes más recurrentes se relacionan con asuntos académicos como, procesos de inscripción, expedición de certificados e información de programas académicos y reintegro.

### 2.31.3. Oportunidad en la respuesta a las PQRSDf

La oportunidad en la respuesta a PQRSDf, 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.

Medio / Estado	No solucionadas oportunamente	
	III	IV
Trimestre		
Página Web	1	3
Correo electrónico	0	1
Escrito	1	0
Teléfono	0	1
Personal	0	0
Buzón	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Tabla: 4 solucionadas Fuera de los tiempos

Se evidencia que de las 234 PQRSDf, el 97.07% es decir 227 fueron tramitadas dentro del término legal y solo el 3% equivalente a 7 peticiones, se les dio respuesta extemporánea; como medida de control la Secretaría General efectúa reiteraciones de cumplimiento de términos, de las cuales adjuntó evidencias.

### Justificación de la demora de las PQRSDf.

En cuanto al radicado 201905220143272, con petición de Certificado de Bono Pensional; la solicitud fue radicada el 22 de agosto 2019, trámite que corresponde a la subdirección de personal, despacho que dio respuesta el 13 de septiembre de 2019; es decir con un 1 día de extemporaneidad.

argumentando que tuvo inconvenientes con el aplicativo CETIL, el cual es utilizado para la verificación y expedición de certificados laborales.

Radicado 201902100142412, petición de Docente ocasional para certificación, esta petición se radico el 21 de agosto de 2019, la Secretaria General realizo la correspondiente reiteración el 05 de septiembre, finalmente se dio respuesta el 12 de septiembre, con una extemporaneidad de 1 día, esta demora se presentó por problemas en el aplicativo CETIL

En cuanto al 201902100195822, petición de carnet de egresado, de fecha 16 de octubre de 2019; la Secretaria General envió reiteración el 5 de noviembre y la Subdirección de Admisiones y Registro emitió respuesta el 13 de mismo mes, esta cuenta con una extemporaneidad de 2 días; el área argumenta que la demora se debió al alto nivel de trabajo que presenta la dependencia.

En lo que tiene que ver con el radicado 201902100197212, sobre consulta de convenios SAD, se realizó la solicitud el día 17 de octubre de 2019, la secretaria general realizó reiteración el 5 de noviembre, se dio respuesta el día el 19 de noviembre de 2019; esta petición tiene una extemporaneidad de 6 días, el área argumenta que la demora se debió al alto nivel de trabajo que presenta la SAD.

Radicado 201902100223392, con solicitud respaldo institucional para convocatoria CONACES, petición recepcionada con fecha 22 de noviembre de 2019, la SG reiteró el 9 de diciembre y se dio respuesta el 26 del mismo mes; la extemporaneidad en este caso es de 5 días; argumentan que la demora se debió a que el tema se trató en consejo académico, agendado sobre el tiempo máximo de respuesta.

La petición número 201902100235302, radicada el 10 de diciembre de 2019, para la Vicerrectoría Académica y respondida el 5 de febrero de 2020. Presentó demora en consideración a que se trataba de una queja contra una funcionaria, para lo cual se realizó una reunión con la funcionaria llegando a unos acuerdos, de lo cual se levantó acta y la comunicación de respuesta fue emitida a la peticionaria el día siguiente. Presentó un día de demora.

En cuanto al 201902100199822, petición radicada por una docente el 21 de octubre y contestada el 25 de noviembre de 2019, indicando descontento por concesiones de permisos que realiza el Comité Directivo a los estudiantes. Cuenta con una extemporaneidad de 5 día, el área argumenta y este tema se tuvo que tratar en sesión del Consejo Académico, agendado en dos oportunidades, y posterior a este el día siguiente se emitió respuesta, presentando un día de demora

### **3. CONCLUSIONES**

Para la vigencia 2019, se interpusieron 451 PQRSD, de las cuales para el primer semestre se tramitaron 217 equivalentes al 48,12% y para el segundo semestre de 2019 se tramitaron 234 correspondiente al 51,88%.

Para el Segundo Semestre de 2019, se recibieron (234) PQRSD, de las cuales el 58,12% equivalente a 136 PQRSD corresponden al tercer trimestre y el 41,88% restante correspondiente (98) PQRSD, recepcionadas en el cuarto trimestre.

Los medios más utilizados para interponer PQRSD, fueron la página web y el correo electrónico; los menos utilizados la comunicación escrita, telefónico y el buzón.

Según la clasificación del tipo de usuarios, quienes más interponen PQRSD, son: los particulares y estudiantes; en menor número los funcionarios y anónimos.

Las dependencias con más alto número de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncia, son: la Subdirección de Admisiones y Registro SAD, Subdirección de Personal y Subdirección Financiera.

Del universo PQRSD el 97.07% es decir 227, fueron tramitadas dentro del término legal y solo el 3,00% equivalente a 7 peticiones, se les dio respuesta extemporánea.

### **4. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta que ya se logró identificar la causa de las dificultades presentadas en el aplicativo en cuanto al estado real de las PQRSD, al momento de realizar la consulta en línea sobre el trámite de las mismas, se recomienda continuar trabajando con el proceso de gestión documental, en lo que respecta a las buenas prácticas de radicación de correspondencia, y el uso de la plataforma Orfeo en el trámite de estas, con el propósito de mejorar la visualización en el sistema en cualquier momento y estado de la solicitud

Se recomienda incentivar el uso de la encuesta aplicada al sistema de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSD, facilitando la valoración del servicio de respuesta de las mismas.

### **5. OBSERVACIONES**

El área mediante radicado 201902100190063, atendió las recomendaciones generadas en el informe de PQRSD, realizado para el primer semestre de 2019, para lo cual enviaron las instrucciones a seguir en relación a las peticiones más recurrentes y sus respectivas áreas.

Los inconvenientes presentados con el botón de acceso a formularios de PQRSD a través de notas comunicantes, se está trabajando en estos accesos remotos.

Mediante nota comunicante se dio la instrucción a la comunidad universitaria para dar respuesta a las peticiones por medio del gestor documental (Orfeo), con el fin de general mayor control y trazabilidad.



Por último, solo queda pendiente gestionar ante las instancias pertinentes, el requerimiento a los funcionarios para que manejan el aplicativo Orfeo, en el trámite de todas PQRSFD, mejorando el servicio.

**FECHA: 27 de febrero de 2020**

**Firma:**



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

**Realizado por:** Angélica Gil 

