



## RECTORÍA OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Tercer y cuarto Trimestre de 2023

#### 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, 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, 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:

<http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/2023/04/28/vigencia-2023-2/>



## 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:

- **Tercer trimestre:** Correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre, publicado el 11 de octubre de 2023 en el link: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/wp-content/uploads/2023/10/Informe-PQRSFD-III-Trimestre-2023.pdf>
- **Cuarto Trimestre:** Correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre, publicado el 31 de enero de 2024 en el link: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/wp-content/uploads/2024/02/IV-Informe-trimestral-2023-%E2%80%93-Sistema-PQRSFD.pdf>
- **Informe Consolidado vigencia 2023:** se presenta un informe que da cuenta el consolidado de la información inherente al sistema de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Felicitaciones y Denuncias de la UPN para la vigencia 2023 en el link: <http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/wp-content/uploads/2024/02/INFORME-FINAL-CONSOLIDADO-2023.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 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 “cual proceso??) cuenta actualmente con el procedimiento interno PRO003GGU, en su versión 4 del 02 de diciembre de 2020 y el mismo de consulta en el sistema ISOLUCION link: [https://upedagogicanacional.isolucion.co/Administracion/frmFrameSet.aspx? Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29u b2NpbWllbnRvVXBIZGFnb2dpY2FuYWNpb25hbC81LzViODM0M2Q3YTk4 YjQyNDc4MmVhYWQzNGNIM2RjYmI4LzViODM0M2Q3YTk4YjQyNDc4Mm VhYWQzNGNIM2RjYmI4LmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTe2NzU=](https://upedagogicanacional.isolucion.co/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29u b2NpbWllbnRvVXBIZGFnb2dpY2FuYWNpb25hbC81LzViODM0M2Q3YTk4 YjQyNDc4MmVhYWQzNGNIM2RjYmI4LzViODM0M2Q3YTk4YjQyNDc4Mm VhYWQzNGNIM2RjYmI4LmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTe2NzU=)



## 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, Felicidades Y Denuncias, formato que el usuario debe diligenciar, de acuerdo con los campos y necesidades mínimas de información establecidas en la normatividad 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, 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 III y IV Trimestre de 2023 se observa que los medios más utilizados son el formulario web y el correo electrónico, seguido del teléfono.

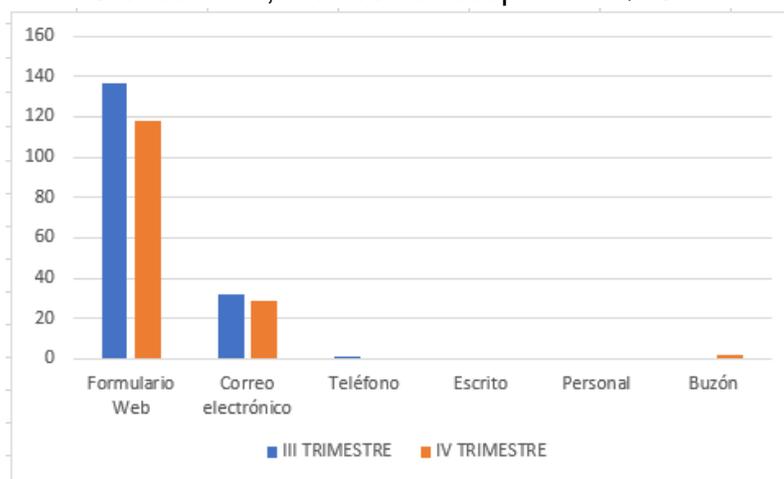


Tabla 1. Medios utilizados para interponer PQRSFD

Medios de recepción de PQRSFD				
Medio utilizado	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	Total	Porcentaje
Formulario Web	137	118	255	80%
Correo electrónico	32	29	61	19%
Teléfono	1	0	1	1%
Escrito	0	0	0	0%
Personal	0	0	0	0%
Buzón	0	2	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>149</b>	<b>319</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia auditor OCI Fuente: Matriz registro III y IV trimestre 2023

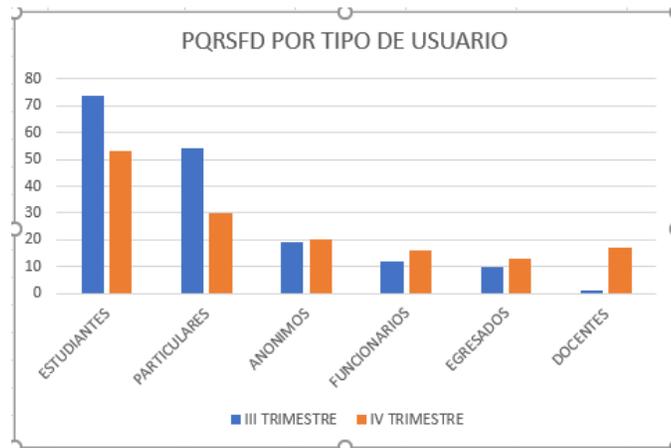
Gráfica No 1, Medios de recepción PQRSFD



Elaboración propia auditor OCI Fuente: Matriz registro III y IV trimestre 2023

En la gráfica No 1 se observa que el medio más usado para registrar las PQRSFD en la Universidad Pedagógica Nacional durante el III y IV trimestre vigencia 2023 fue el formulario web, seguido del correo electrónico.

Gráfica No 2 PQRSFD por tipo de usuario, III y IV trimestre de 2023



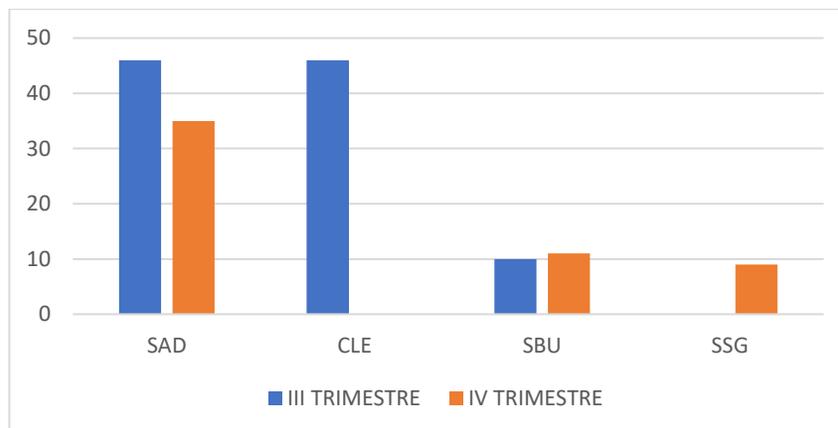
Elaboración propia auditor OCI Fuente: Matriz registro III y IV trimestre 2023

En la gráfica No 2 se observa que los estudiantes y particulares fueron los usuarios que más PQRSFD interpusieron en el periodo evaluado.

### 2.3 Dependencias con más alto índice requerimientos PQRSFD

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.

Grafica N°3 Dependencias con más alto índice requerimientos PQRSFD



Elaboración propia auditor OCI Fuente: Matriz registro III y IV trimestre 2023

De acuerdo con lo evidenciado en la gráfica N. 3, para el tercer trimestre las dependencias con mayores requerimientos fueron Subdirección Admisiones y



Registro y Centro de Lenguas, sin embargo, para el siguiente trimestre los requerimientos se mantuvieron para la Subdirección de Admisiones y Subdirección de Bienestar Universitario, para el IV trimestre se registran requerimientos para la Subdirección de Servicios Generales.

## 2.4 Motivos para interponer PQRSFD

De acuerdo con el análisis efectuado, los motivos de consulta a través del sistema PQRSFD más frecuentes se relacionan con:

Servicios académicos:

- Solicitud de aplazamiento o cancelación de curso o materia
- Solicitud de Información general sobre la oferta académica, admisiones, matriculas, inicio o finalización de clase.
- Solicitud de información específica sobre procesos, servicios o tramites internos
- Solicitud de certificado académico, sábana de notas, diploma carta de aspirante o plan de estudios

Servicios administrativos

- Solicitud de trámites administrativos
- Reporte, queja o inconformidad por demoras o errores en servicios o trámites
- Queja contra docente o funcionario

## 2.5 PQRSFD trasladadas a otra entidad

Para el periodo evaluado no se registran PQRSFD trasladadas a otra entidad.

## 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 por medio del Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones
- Difusión del conocimiento a funcionarios por medio de actividades dinámicas (Kahoot)
- Comunicación interna oficial al Subdirector de Personal a fin de convocar a los líderes y funcionarios de los procesos con mayor número de requerimientos y brindar una socialización del sistema PQRSFD y brindar mejora en los canales de comunicación y servicio adicional de la estrategia de realizada normalmente con el envío de los informes trimestrales.
- Mailings por medio del Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Secretaria General está atenta para atender 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 en el link:  
<http://secretariageneral.pedagogica.edu.co/2023/04/28/vigencia-2023-2/>
- La Secretaria General realizó un ejercicio de fortalecimiento del conocimiento de manera dinámica sobre el sistema PQRSFD al interior de las dependencias administrativas de la calle 79 por medio del juego kahoot, acción de resaltar ya que es una innovación frente al estilo tradicional de capacitaciones usado habitualmente, este ejercicio dinámico se recomienda replicarlo en otras dependencias a fin de difundir lo relacionado con la herramienta de recepción de las PQRSFD.
- La Secretaria 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 Página web de la Universidad Pedagógica Nacional ha dispuesto varios links por donde se pueden radicar las PQRSFD de manera efectiva y ágil, sin embargo de acuerdo con un ejercicio de prueba realizado el día 28/02/2024 en la sala de tiftotecnología de la UPN, se evidenció que el link de acceso identificado con el icono  genera un menú desplegable que da la opción



de radicar PQRSFD, este no es identificado por el software lector de pantalla jaws, el cual es utilizado para la accesibilidad fundamental de las personas con discapacidad visual, “Artículo 9, numeral f, g, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, teniendo en cuenta ello, se solicita revisar esta funcionalidad con la dependencia encargada, esto dado que según la información suministrada por la Subdirección de Admisiones y Registro actualmente la Universidad cuenta con 23 estudiantes activos con este tipo de discapacidad, adicional a la población externa que requiera acceder a información sobre la UPN y recurre al diligenciamiento de este formulario.

- La ley 1346 de 2009 que aprueba la “Convención internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (ONU)”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006” Dispone que el término adecuado para referirse a este grupo de la población sea “Personas con Discapacidad (PCD)”, por lo que se sugiere adoptar este término en el formulario dispuesto en la opción tipo de población establecer para mayor claridad la denominación que aparece en la página.
- Se sugiere revisar la configuración del formulario en el aplicativo de lector de pantalla jaws a fin que las personas ciegas o con baja visión identifiquen que los espacios marcados con (\*) son de obligatorio diligenciamiento y esto permita que al radicar una PQRSFD no genere error al momento del envío y ocasione que la persona tenga inconvenientes al momento de tratar de identificar el error y volver a remitir el formulario.

Fecha: 28 de febrero de 2024, actualizado 06 de marzo 2024.

Firma:

**YESID HERNANDO MARIN CORBA**  
Jefe Oficina de Control Interno

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