



**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL**

Educadora de educadores

**RECTORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

MEMORANDO

CÓDIGO: OCI - 240
FECHA: 2018-02-28
PARA: Profesor **HELBERTH AUGUSTO CHOACHÍ GONZÁLEZ**
Secretario General
ASUNTO: Informe Seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias vigencia 3°y 4° trimestre 2017

Cordial saludo profesor Choachí,

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 2017

Cordialmente,


DELIA MATILDE MONROY DE ROBLES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: OCI/Angelica Gil.

Al contestar por favor cite estos datos:

Fecha de Radicado: 2018-02-28

Nó. de Radicado: 20180240033703



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

Tercer y Cuarto Trimestre de 2017

INTRODUCCION

En ejercicio del rol de seguimiento y evaluación que le compete a la Oficina de Control Interno y de conformidad con el artículo 76 de la ley 1471 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.

- ✓ Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado 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 527 de 1999, por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✓ 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. Y 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 019 de 2012, por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- ✓ 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 SEGUNDO SEMESTRE 2017

- 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 en el link: http://secretaria_general.pedagogica.edu.co/vigencia-2017/
- ✓ **Tercer trimestre:** Correspondiente a los meses de Julio – agosto - septiembre de 2017, publicado el mes octubre 2017.
 - ✓ **Cuarto trimestre:** Correspondiente a los meses de Octubre –Noviembre– Diciembre de 2017, publicado el día 31 de enero 2018.

1.2 Alcance de 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, solicitudes, felicitaciones y denuncias, recibidas en la Universidad en procura de la efectividad del control de la gestión pública en cumplimiento de la misión de la Institución.

1.3 Responsables de sistema de PQRSFD: La Secretaria General es la dependencia que tiene asignada la función de evaluar el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, 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 el área elaborando, presentando y publicando vía WEB los informes trimestrales que contienen la respuesta o acción correspondiente de las diferentes PQRSFD de la Universidad.

1.4 Tabla de Contenido de los informes de sistema de PQRSFD

I. Conceptos que guían el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

II. Comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

1. Comunicaciones recibidas
2. Medio de recepción de las comunicaciones
3. Remitentes de PQRSFD
4. Motivos para interponer PQRSFD
5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD
6. Oportunidad de respuesta a PQRSFD

III. Conclusiones y recomendaciones.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA

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

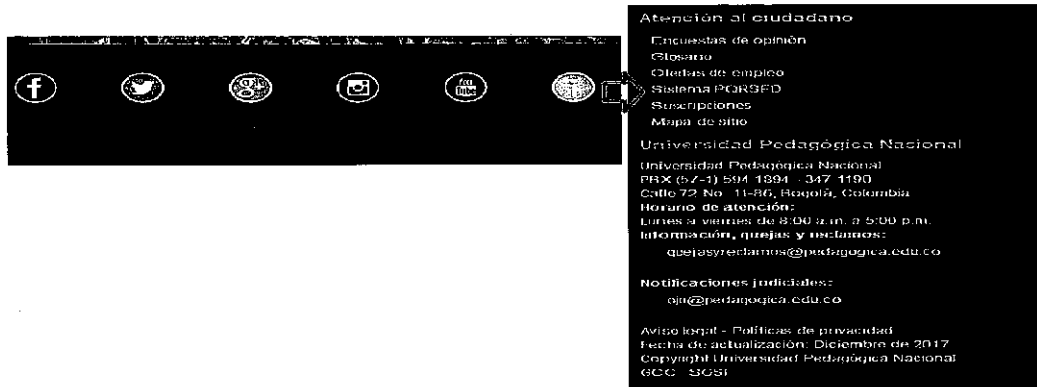
2.1 Revisión del procedimiento PRO003GGU – QUEJAS Y RECLAMOS.

Se efectúan las actividades contenidas en el procedimiento PRO003GGU, el cual se encuentran publicado en la página de la UPN en el link <http://mpp.pedagogica.edu.co/verseccion.php?ids=476>; sin embargo se recomienda actualizar el procedimiento en coherencia con la Resolución No 1515 de 09 de noviembre 2017.

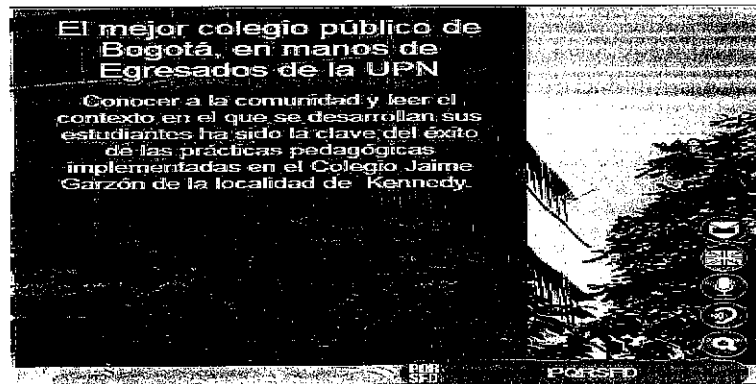
2.2 Revisión de los medios por los cuales se presentan las PQRSFD.

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

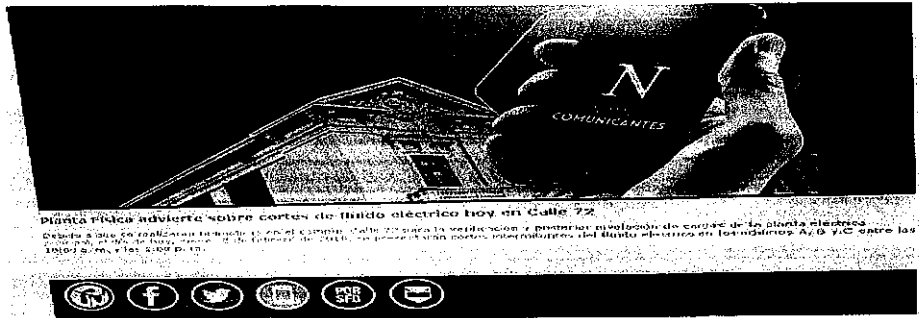
1. En la parte inferior de la Página de la Universidad se encuentra un listado de iconos; en donde nos enlaza con la opción PQRSFD, conforme a la siguiente imagen:



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 PQRSFD en notas comunicantes



4. En la parte central de la página de la Universidad, podemos encontrar el ícono de PQR/SFD.



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.

Atención al ciudadano - Sistema de PQRSFD en línea

Crear PQRSFD

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 - 115
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:

1. Los campos con (*) son de carácter obligatorio.
2. 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

Cedula de Ciudadanía

Número identificación:

19/2/2018

PQRSFD - LPN

Correo electrónico:

Dirección:

Teléfono:

Ubicación

Escriba el nombre o parte del nombre de una ciudad o municipio

Tipo de solicitud:

PETICIÓN

Describe un asunto corto y claro

Realice una descripción detallada del objeto de la petición

Archivo adjunto

(Ningún archivo seleccionado)

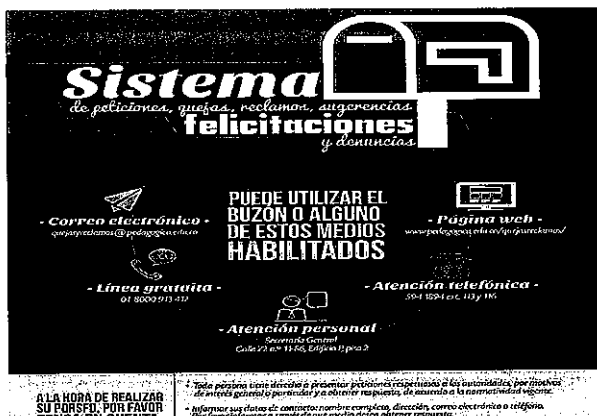
El tamaño máximo de cada archivo es de 20 MB
Solo se pueden cargar archivos con extensión PDF, MP4, MP3 y JPG

Captcha:

Por favor ingrese los caracteres que ve en la imagen:

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 trasladados a terceros con autorización previa del usuario.

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



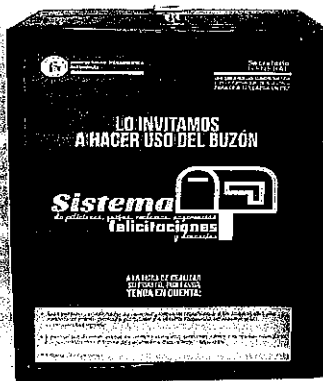
Existen 14 buzones distribuidos en las sedes de la universidad así:

- 1 en Valmaría
- 1 en Instituto Pedagógico Nacional
- 1 en Parque Nacional
- 1 En Calle 57
- 1 en Centro de Lenguas
- 1 en Admisiones
- 1 Sede Administrativa Calle 79
- 1 Nogal
- 1 en Escuela Maternal
- 1 en Centro Cultural
- 4 en Sede 72 (Restaurante, Área de salud, Biblioteca, Ventanilla de correspondencia.)

El 12 de febrero de 2018, se realizó la última revisión de buzones y se estableció que los buzones se encontraron vacíos.

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





La custodia y administración de los buzones está a cargo de la Secretaría General, quien para hacer eficiente la inspección y vigilancia de los mismos, un funcionario efectúa un recorrido quincenal, y realiza la recolección de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias allí depositadas por la comunidad Universitaria y son atendidos teniendo en cuenta el procedimiento establecido para tal fin.

- ✓ **Personal:** Las PQRSFD de esta naturaleza y como su nombre lo indica son las 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 de 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.
- ✓ **Telefónica:** Se encuentran disponibles las siguientes líneas telefónicas publicadas en la página WEB de la Universidad. El formato de calidad FORGGU003 de las 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 algún tipo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, estos son radicados en la Oficina de Correspondencia, en donde son registrados en el aplicativo Orfeo y asignados al jefe de la Secretaria General, para el trámite correspondiente.

2.3 Revisión de información

De acuerdo con información reportada por la Secretaria General, en el 4 informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, durante el tercero y cuarto trimestre de la vigencia 2017, la cual fue verificada físicamente, mediante visita y entrevista con los funcionarios designados, para atender esta actividad, donde se evidencio que la Universidad recibió 163 solicitudes distribuidas en los derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

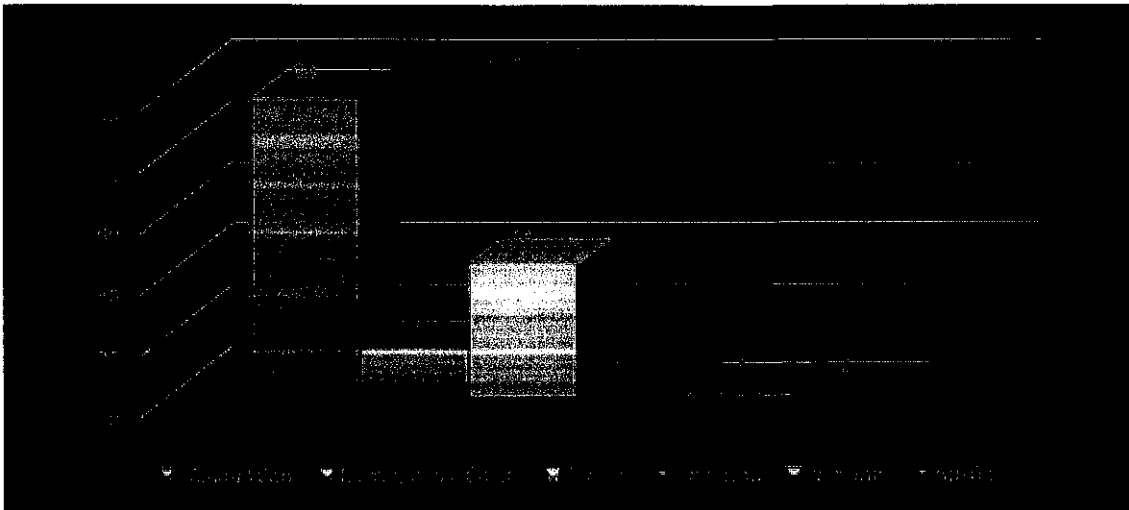
2.3.1 Comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

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

Medio / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Peticiones de Información		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV			
Página Web	3	2	11	19	0	12	1	29	1	5	1	2	0	3	0	0	98
Correo electrónico	1	0	1	2	0	4	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	16
Escrito	32	8	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	44
Teléfono	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Personal	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Total	36	10	13	21	0	16	1	40	1	6	1	2	0	3	0	0	163

Tabla No 1



Gráfica No. 1

Conforme al gráfico No.1, se observa que los medios más utilizados para interponer las PQRs, es la página WEB y le sigue medio escrito y el menos utilizado es el personal y buzón.

2.3.1.2 Usuarios Involucrados

En la tabla No.2 podemos observar las PQRs interpuestas en la Universidad categorizadas por tipo de usuario, en donde los particulares y los estudiantes son los que presentan mayor tipo de solicitudes, siendo la más frecuente las quejas y los derechos de petición.

Usuario / Tipo solicitud	Derecho de Petición				Peticiónes de Información				Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicidades		Denuncias		Total
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	
Estudiantes	15	5	2	9	0	3	3	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	45
Docentes	12	0	2	0	0	0	3	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
Funcionario	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	7
Egresados	0	0	1	1	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Particulares	9	5	8	8	0	10	5	5	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	57
Anónimo	0	0	0	3	0	2	0	17	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	24
Total	36	10	13	21	0	16	14	40	1	6	1	2	0	3	0	0	0	0	163

Tabla No. 2



Gráfica No.2

En el gráfico anterior se evidencia que durante el tercer y cuarto trimestre de 2017, quienes interpusieron el mayor número de PQRSFD fueron los estudiantes y los particulares; los que menos interpusieron fueron los egresados y funcionarios.

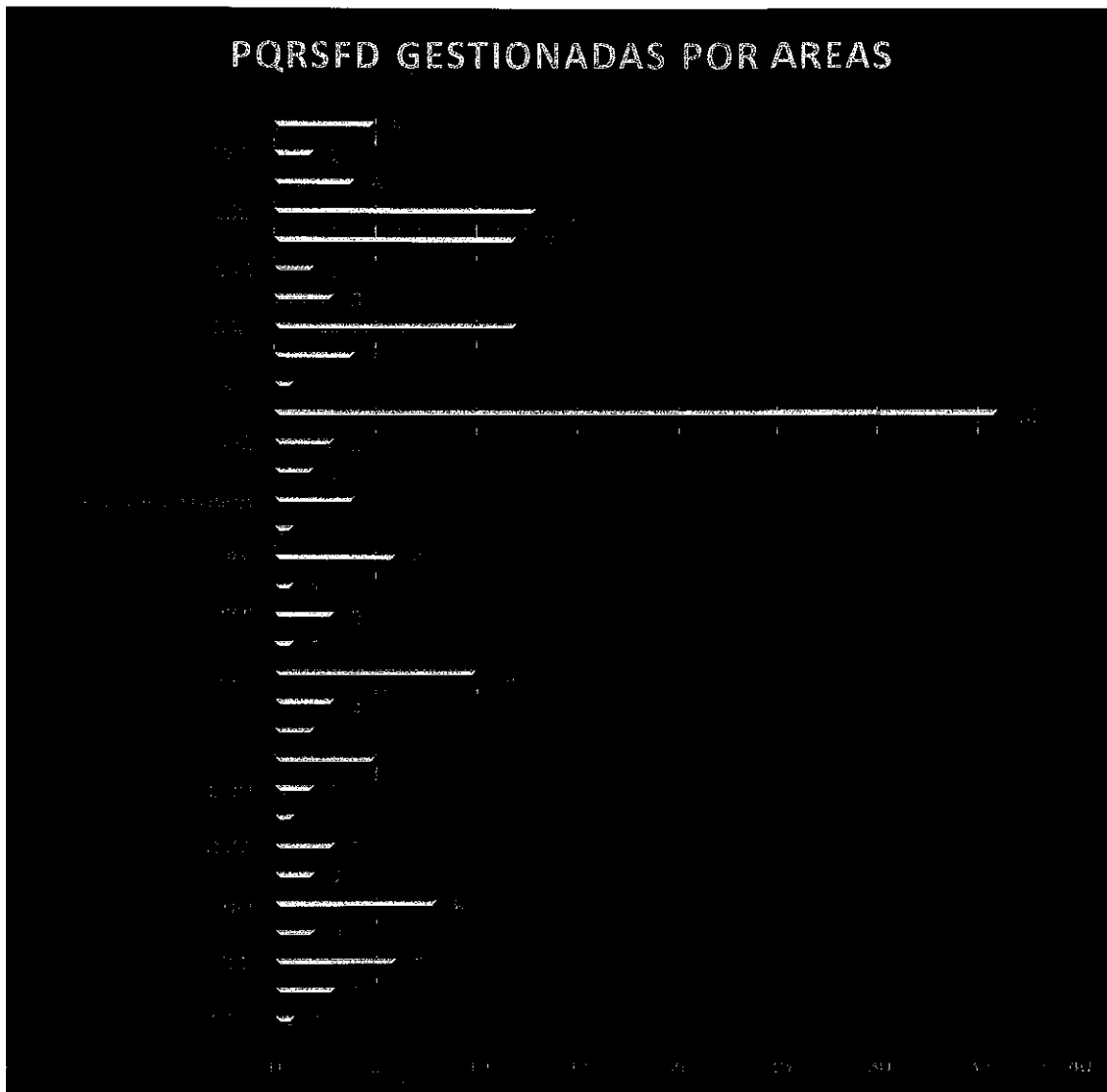
2.3.1.3 Dependencias Responsables de las Respuestas a la solicitud

Las PQRSFD, 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.

Dependencia / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiónes		Peticiónes de Información		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total Recibidas	Total Atendidas
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV				
CIUP	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
CLE	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
DBI	0	0	0	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
DCS	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
DFI	3	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8
DLE	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
DMA	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3

DMU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
DQU	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2
DSI	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
DTE	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
FBA	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
FCT	7	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10
FED	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FEF	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
GOAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
IPN	0	1	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
LIC. EDU.ES PECIAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
LIC. EDU. COMUNI TARIA	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
ORI	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
REC	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
SAD	5	1	4	6	0	11	2	6	0	1	0	0	0	0	0	0	36	36
SAE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SBR	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	4	4
SBU	0	0	0	1	0	0	2	8	0	0	0	0	0	1	0	0	12	12
SFN	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
SGR	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
SPE	8	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12
SSG	1	1	1	0	0	0	3	3	0	0	0	2	0	2	0	0	13	13
SSI	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
VAC	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
VAD	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5	5
Total	36	1	1	2	0	16	1	4	1	6	1	2	0	3	0	0	163	163

Tabla No. 3



Gráfica No. 3

La grafica No.3 ilustra las dependencias que recibieron más solicitudes, correspondiendo a la Subdirección de Admisiones y Registro, le sigue la Subdirección de Servicios Generales representada en la tipología de quejas.

2.3.1.4 Oportunidad en la respuesta a las PQR SFD

La oportunidad en la respuesta a PQR SFD corresponde al plazo máximo de 15 días hábiles, y es considerado como el tiempo que ocupa la dependencia para dar respuesta a las comunicaciones radicadas, dentro de éste término legal.

El indicador de oportunidad en la respuesta a las comunicaciones radicadas es en promedio de 11 días hábiles por trámite, lo que permite observar que las diferentes

dependencias dan respuesta a las solicitudes por debajo del término legal, mostrando una medición positiva de la gestión adelantada y contribuye a la satisfacción del usuario.

3. MEJORAS REGISTRADAS EN LA PLATAFORMA DE PQRSFD

- ✓ Se viene diligenciando el formulario de las PQRSFD por medio del aplicativo ORFEO, el cual permite adjuntar archivos.
- ✓ Para el diligenciamiento del formulario de las PQRSFD, se implementó la validación de caracteres tipo CAPTCHA, lo cual genera mayor seguridad.
- ✓ Después de diligenciado y grabado el formato, el sistema envía notificación por medio del correo electrónico quejasreclamos@pedagogica.edu.co, luego por el aplicativo Orfeo se direcciona el correo al Secretario General, quien reasigna el radicado de Orfeo al funcionario responsable y para que continúe con la gestión. Situación que permite identificar los roles y competencias durante el proceso y contribuye a la oportunidad del trámite.

4. CONCLUSIONES

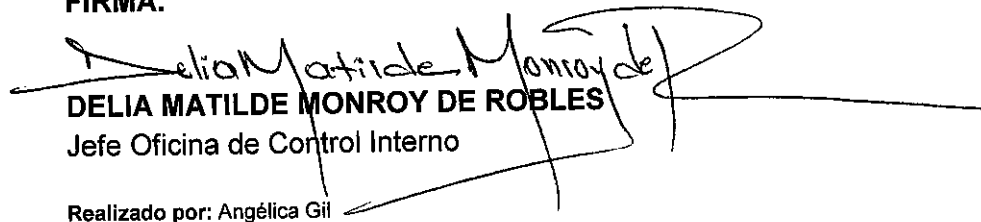
- ✓ La gestión realizada por la Secretaria General en cuanto a la recopilación, gestión y seguimiento a las solicitudes presentadas por la comunidad Universitaria, permite cumplir con los tiempos de respuesta de conformidad con la ley y el procedimiento establecido en la UPN.
- ✓ Los funcionarios de Secretaria General conocen y aplican el procedimiento y normatividad, utilizan las herramientas disponibles y efectúan adecuadamente el diligenciamiento de los formularios de las PQRSFD.
- ✓ Los resultados del segundo semestre 2017, en cuanto a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias ha aumentado de 90 a 163 con respecto al primer y segundo semestre 2017.
- ✓ Las solicitudes de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias provienen en mayor número de particulares y estudiantes y los medios más utilizados fueron la página web y en forma escrita.
- ✓ Las dependencias con más alto número de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias son la Subdirección de Admisiones y Registro, y la Subdirección de Servicios Generales.

5. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere hacer uso del asterisco para darle claridad al usuario sobre la información mínima, ya que si bien se especifica en la parte superior no se identifica en ninguna de las opciones.
- ✓ Se recomienda evaluar la efectividad de la consulta de trámite en línea a través del sitio de la Secretaria General: <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pgrd/pqrs/search?hash=8dce073c>, ya que realizadas las verificaciones se pudo establecer que en el sistema no se refleja el estado real de la solicitud, ya sea por error en el cargue de la página o por que no se finaliza el trámite mediante Orfeo.
- ✓ Es pertinente que el formulario de PQRSFD atienda las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y los lineamientos de Estrategia de Gobierno en Línea, en cuanto a la identificación del tipo de población y tipo de usuario, los cuales en el anterior formulario si los contemplaba. Igualmente, se debe tener en cuenta el acceso a medios electrónicos a personal con discapacidad.
- ✓ Se debe definir la responsabilidad del correo electrónico para solicitudes de información, visible en el link de PQRSFD; el cual la Secretaria General manifestó que lo tuvo que quitar por limitaciones de personal y recursos para atenderlo.
- ✓ Se recomienda avanzar en la implementación del manejo de datos personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, teniendo en cuenta su relación y coherencia con el sistema PQRSFD.

FECHA: Febrero de 2018

FIRMA:


DELIA MATILDE MONROY DE ROBLES
Jefe Oficina de Control Interno

Realizado por: Angélica Gil

