



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA  
NACIONAL

Educadora de educadores

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
SECRETARIA GENERAL

27 JUL. 2017

HORA 2:17 FOLIOS 9

RECIBO Magno

RECTORIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEMORANDO

OCI - 240

FECHA: Miércoles, 26 de Julio de 2017

PARA: Profesor HELBERTH AUGUSTO CHOACHÍ GONZÁLEZ  
Secretario General

ASUNTO: Informe de seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

Cordial Saludo Profesor Choachí:

Para su conocimiento 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 Primer y Segundo trimestre de 2017.

Cordialmente,

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

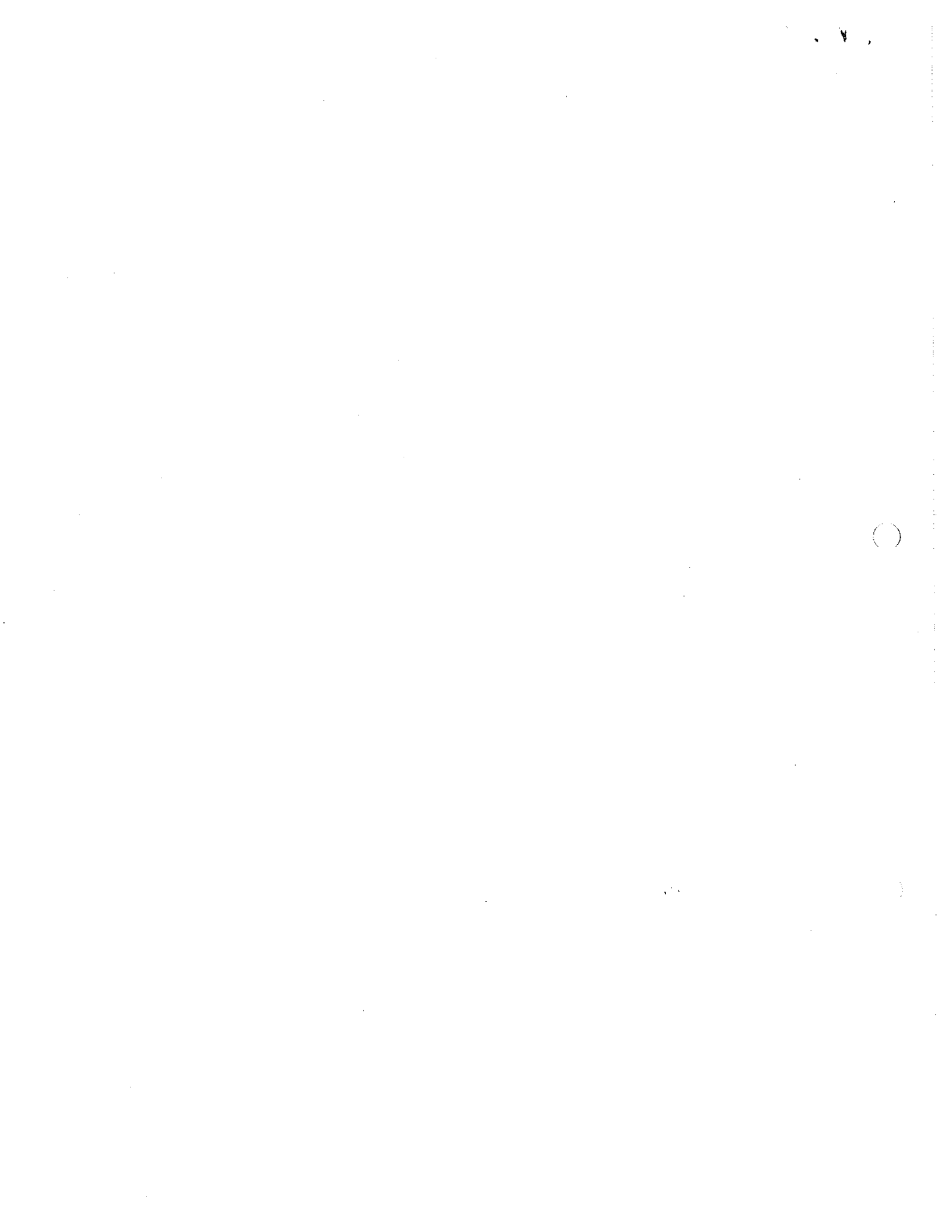
Anexos: 8 folios - Informe  
Elaboró: OCI/Jenny V.

Al contestar por favor cite estos datos:

Fecha de Radicado: 26-07-2017

No. de Radicado:\*201702400123223\*





**RECTORIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

**Primer y Segundo 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 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 entidad pública 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 el 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 ante este, 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 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.

## 1. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE PQRSFD PRIMER 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 así:

- ✓ **Primer trimestre:** Correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo, publicado el 26 de abril de 2017.
- ✓ **Segundo trimestre:** Correspondiente a los meses de abril, mayo y junio, con fecha de publicación 24 de julio de 2017.

**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 de PQRSFD:** La Secretaria General es la dependencia que tiene asignada la función de evaluar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias e informar al petionario 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 0136 expedida por la UPN el 10 de febrero de 2016 en la cual " *se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de petición y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias* "; actividades que desarrolla el área elaborando, presentando y publicando vía WEB 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 Secretaría General, sobre el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se realizaron las siguientes actividades:

### 2.1 Revisión del procedimiento PRO003GGU – QUEJAS Y RECLAMOS.

Se continúan efectuando las actividades del procedimiento PRO003GGU el cual se encuentra actualizado y publicado en la página UPN, en el link <http://mpp.pedagogica.edu.co/verseccion.php?ids=476&idh=478> .

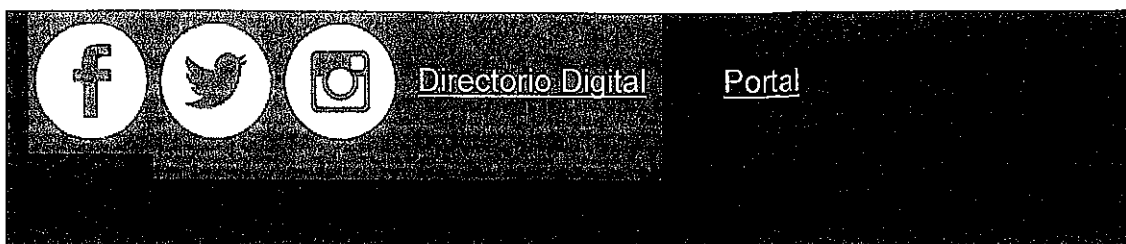
### 2.2 Revisión de los medios por los cuales se presentan la PQRSFD.

- ✓ **Web:** En la página de la Universidad se encuentran ubicados varios link para que un usuario pueda interponer una PQRSFD, los cuales se indican a continuación:

1. En la parte inferior de la Página de la Universidad se encuentra un listado de opciones, en donde aparecen las PQRSFD, conforme a la siguiente imagen.



2. Continua funcionando satisfactoriamente botón para PQRSFD, en todas las páginas de la Universidad



3. Se verificó el funcionamiento del botón PQRSFD en notas comunicantes; el cual no aparece desde el 1 de junio, según informa el funcionario de la Secretaria General, se solicitó información al respecto al Grupo de Comunicaciones, quien justificó que las plantillas están en mantenimiento; por ende, se está usando una provisional, mientras se soluciona el inconveniente.

En el acceso de atención al ciudadano, continúa con el nombre Quejas y Reclamos. En el anterior informe se recomendó actualizar en botón de quejas y reclamos a PQRSFD, y aun no se ha efectuado.

AGÓGICA MICHIGAN

PROFESORES DE LA UPN, ENTRE LOS MÁS CITADOS DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Directorio UPN
- Georreferenciación
- Glosario
- Mapa del sitio
- Oferta de empleo
- Preguntas frecuentes
- Punto de atención
- Quejas y reclamos**
- Suscripciones
- Trámites y servicios
- Presupuesto y estados financieros
- Rendición permanente de cuentas

Convocatorias

- Docentes
- Estudiantes

CIENCIAS Y SOLIDARIDAD (ANGEL ESCOBAR 2017)

de ciencias y ón Alejandro Ángel

CNSC Comisión Nacional del Servicio Civil

Estos conducen al link <http://documentacion.pedagogica.edu.co/PQRSFD/>, en donde se encuentra el formulario de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,

# SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS; formato que el usuario debe diligenciar.

## Apreciado ciudadano:



La Secretaría General le 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: quejasreclamos@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.

¿Desea que su petición sea anónima?

Tipo de petición \*

Medio por el cual desea obtener respuesta\*  
 Correo electrónico  
 Dirección de correspondencia

Tipo de documento \*

Número de identificación (solo números o letras) \*

Nombre del remitente o razón social \*

Apellidos o tipo de empresa \*

Teléfono \*

E-mail \*

Tipo de usuario \*

Tipo de población \*

Tema de su petición\*

Comentario\*

Adjuntar archivos:  Disponible 90.0MB  
mp4, mp3, pdf, jpg, png, oes

*Autoriza a la Universidad Pedagógica Nacional para manejar sus datos personales de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, con el fin de dar trámite a la respectiva petición.*

Acepto

Imagen de verificación (Dígame en el recuadro las letras o número de la imagen).\*

tyUSS

[Cargar imagen](#)

Enviar Cancelar



## Buzones



A LA HORA DE REALIZAR  
SU PORSER, POR FAVOR  
TENGA EN CUENTA.

• Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respecto a los asuntos de su interés de interés general o particular y a obtener respuesta, de acuerdo a la normatividad vigente.  
• Informar sus datos de contacto: nombre completo, dirección, correo electrónico o teléfono.  
• Para mayor información o temas de que media desea obtener respuestas.

✓ **Buzones:** 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.)

La última revisión de buzones en el primer semestre 2017 fue el 5 de julio de 2017 y los buzones se encontraron vacíos.

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





Para hacer eficiente lo anterior, un funcionario de la Secretaria General continúa efectuando un recorrido quincenal de inspección y vigilancia a los buzones cuya custodia y administración está a cargo de esa área y se realiza la recolección de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias allí depositadas por la comunidad universitaria.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias recolectadas son atendidos teniendo en cuenta el procedimiento 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 Secretaria General, y allí se les brinda la información de cómo pueden ser presentadas a través de la página WEB, no obstante, en caso que el interesado lo prefiere el funcionario de conocimiento la registra de forma inmediata en la página WEB.
- ✓ **Telefónica:** Para este medio se encuentran disponibles las siguientes líneas telefónicas, las cuales se encuentran publicadas en la página WEB de la Universidad:

Línea telefónica gratuita: 018000913412

Línea telefónica: 5941894 Ext: 113 - 116

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias son diligenciados por un funcionario de la Secretaria General en el formato de calidad FORGGU003, y se continúa con el trámite correspondiente.

- ✓ **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, 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 respectivo trámite.

## **2.3 Revisión de información**

De acuerdo con la información reportada por la Secretaria General en el informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, durante el primer y segundo 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 91 solicitudes clasificadas en derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

### **2.3.1 Comportamiento del Sistema de 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 comunicaciones tramitadas, desglosadas en los siguientes ítems: Medios utilizados, usuarios involucrados, dependencias implicadas.

#### **2.3.1.1 Medios Utilizados**

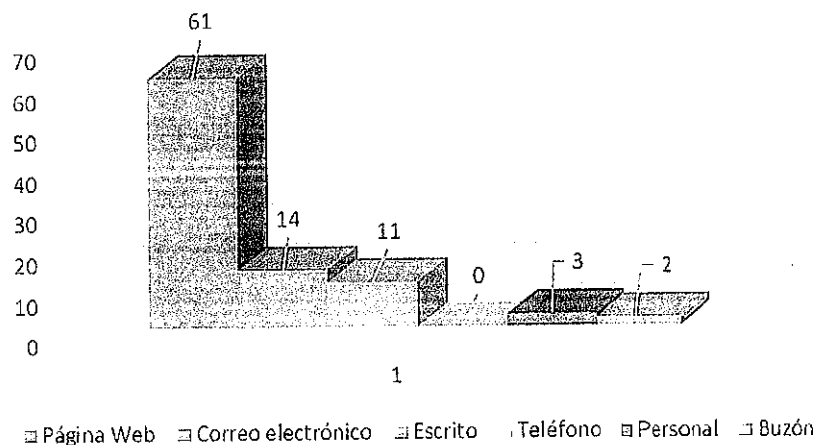
Como muestra la tabla N°1 en el primer y segundo trimestre de 2017, se recibieron y tramitaron un total de 91 solicitudes, clasificados en los diferentes medios implementados en la Universidad.

Medio / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	
Página Web	1	1	4	9	22	13	5	3	0	0	2	0	1	0	61
Correo electrónico	3	1	0	2	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Escrito	1	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	11
Teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Buzón	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>91</b>

Fuente: Informe PQRSFD

Tabla No 1

### MEDIOS UTILIZADOS PARA PQRSFD



Gráfica No. 1

Conforme al gráfico No 1, se observa que los medios más utilizados para interponer las PQRSFD, son la Página el Web y le sigue el correo electrónico y los menos utilizados son el personal y buzón.

#### 2.3.1.2 Usuarios Involucrados

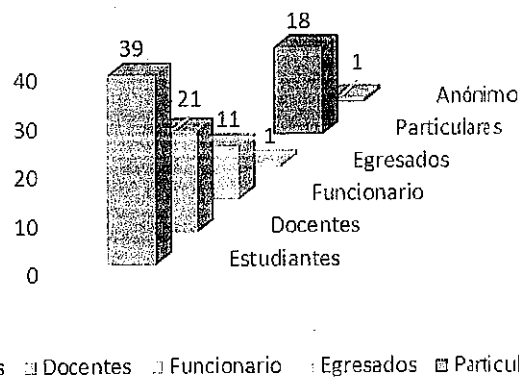
En la tabla N°2 podemos observar las PQRSFD interpuestas en la Universidad categorizadas por tipo de usuario, en donde los estudiantes son los que presentan mayor tipo de solicitudes, siendo la más frecuente las quejas.

Usuario / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	
Estudiantes	1	5	2	6	12	6	0	1	0	0	1	1	1	3	39
Docentes	2	1	0	3	7	7	1	0	0	0	0	0	0	0	21
Funcionario	0	1	0	1	5	3	0	0	0	0	1	0	0	0	11
Egresados	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Particulares	1	1	2	1	5	2	4	2	0	0	0	0	0	0	18
Anónimo	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>91</b>

Fuente: Informe PQRSFD

Tabla No. 2

### PQRSFD POR USUARIO



Gráfica No. 2

En el gráfico anterior se evidencia que, durante el primer y segundo trimestre de 2017, quienes interpusieron el mayor número de PQRSFD fueron los estudiantes y la menor son las de egresados y anónimos.

#### 2.3.1.3 Dependencias Implicadas

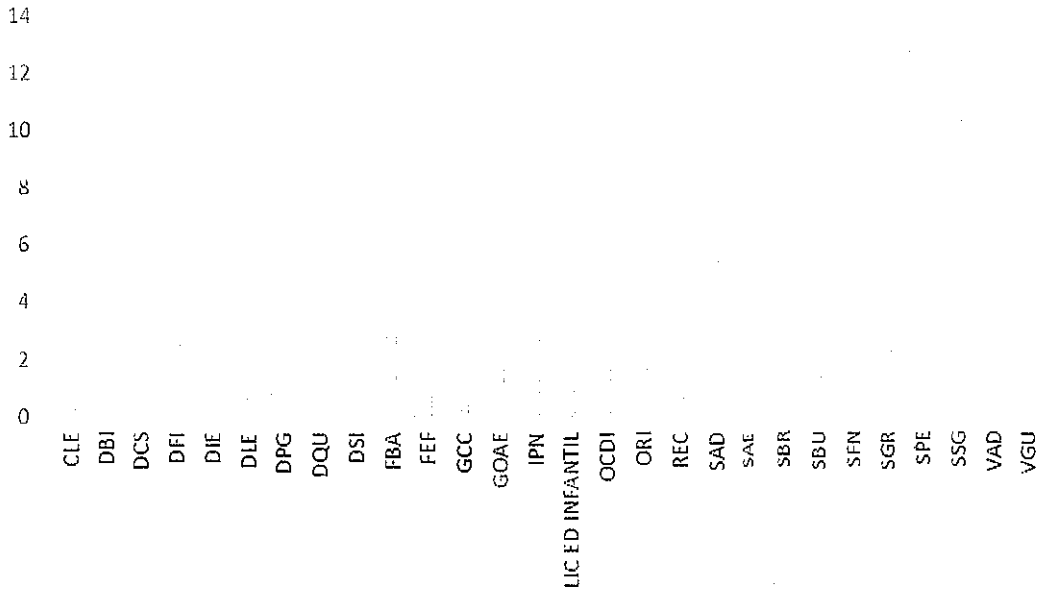
Las PQRSFD, se reciben en la Secretaria General, y después de ser analizadas, se relacionan en la base de datos para remitirlas a las dependencias competentes, con el fin de gestionar y dar respuesta oportuna al peticionario.

Dependencia / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Denuncias		Total Recibidas
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	
CLE	1	0	0	0	5	0	0	1	0	0	1	0	0	0	8
DBI	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DCS	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4
DFI	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
DIE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DLE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DPG	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DQU	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DSI	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
FBA	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
FEF	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
GCC	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GOAE	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
IPN	0	0	2	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	7
LIC ED INFANTIL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OCDI	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
ORI	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
REC	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SAD	0	1	0	1	4	2	0	0	0	0	0	1	0	0	9
SAE	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	4
SBR	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SBU	0	1	0	1	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	10
SFN	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SGR	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
SPE	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SSG	0	0	2	4	1	4	1	0	0	0	1	0	0	0	13
VAD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
VGU	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>91</b>

Fuente: Informe PQRSFD

Tabla No. 3

### PQRSFD GESTIONADO POR AREAS



Gráfica No. 3

La gráfica N° 3 ilustra las dependencias que recibieron solicitudes, en donde se observa que la Subdirección de Servicios Generales es la dependencia que recibió la mayor cantidad, representada en las tipologías de peticiones y quejas.

#### 2.3.1.4 Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD se considera como el tiempo que ocupa la dependencia para dar resolución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente el plazo máximo es de 15 días hábiles.

El indicador de oportunidad en la respuesta a las comunicaciones radicadas es en promedio de 11 días hábiles por trámite, lo que permite observar efectividad en la gestión por parte de las dependencias competentes respecto a los términos establecidos por la ley.

### **2.3.1.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- ✓ La gestión realizada por la Secretaria General de recopilación, gestión y seguimiento a las solicitudes presentadas por la comunidad universitaria, incide en el cumplimiento de los tiempos de respuesta, de conformidad con la ley y el procedimiento establecido en la UPN.
- ✓ Los funcionarios de Secretaria General conocen, aplican el procedimiento, la normatividad, emplean las herramientas y efectúan adecuadamente el diligenciamiento de los formularios establecidos para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
- ✓ En el primer semestre 2017, el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias aumentó de 90 a 91 con respecto al tercer y cuarto trimestre de 2016.
- ✓ La mayor parte de las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias son las presentadas por los estudiantes en la modalidad de queja y las dependencias competentes con mayor recepción de solicitudes fueron la Subdirección de Servicios Generales, la Subdirección de Bienestar Universitario y el Centro de Lenguas, representadas en peticiones y quejas.

### **ASPECTOS POR MEJORAR**

Como se señala en el Informe se vienen aplicando los lineamientos y procedimientos establecidos para el trámite de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias, y se observa cumplimiento de términos y un adecuado seguimiento, por lo cual no se indica aspecto alguno por mejorar.

### **RECOMENDACIONES**

- ✓ Gestionar la posibilidad de habilitar el usuario del funcionario responsable de las PQRSFD para que en aplicativo Orfeo se parametrize el perfil de asignación de radicados; de esta forma se mitiga el riesgo de perder un día o más en tramitología.



- ✓ Con el fin de unificar el concepto de PQRSFD se sugiere efectuar seguimiento al requerimiento efectuado a la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información con respecto a la actualización en la página web.
- ✓ En el acceso de atención al ciudadano, se recomienda actualizar en botón de quejas y reclamos a PQRSFD.
- ✓ Se sugiere que la Secretaria General envíe informe a las áreas que tienen mayor número de PQRSFD, para que se revise y se tomen acciones que contribuyan al mejoramiento del servicio.

**FECHA:** Julio de 2017

**FIRMA:**

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

Realizado por: Jenny Vélez Mejía 

