



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL**

*Educadora de educadores*

OCI

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL SECRETARIA GENERAL	
- 2 MAR. 2017	
HORA 9:17	FOLIOS 9
RECIBO	Hayno

**RECTORIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
MEMORANDO**

**OCI - 240**

**FECHA:** Miércoles, 01 de Marzo de 2017

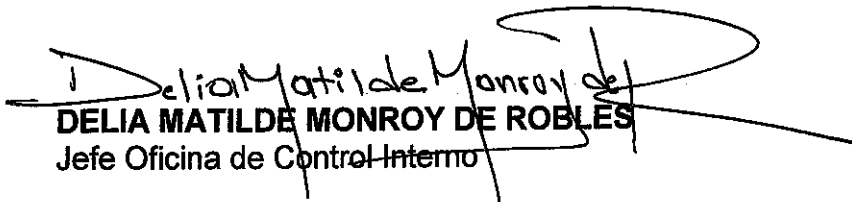
**PARA:** Profesor HELBERTH AUGUSTO CHOACHÍ GONZÁLEZ  
Secretario General

**ASUNTO:** Informe de seguimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD -

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 segundo semestre 2016.

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: 01-03-2017

No. de Radicado:\*201702400031203\*





**RECTORIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

**Segundo Semestre 2016**

**INTRODUCCION**

El sistema de PQRSFD, peticiones quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de la Universidad Pedagógica Nacional, es el espacio a través del cual se puede interponer las solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora o felicitaciones en relación con los procesos misionales de la Institución y contra las actuaciones u omisiones de los servidores públicos, para lo cual la Universidad ha implementado las acciones necesarias para el trámite y solución de las comunicaciones que se reciben, en aras de contribuir con el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la Universidad. El sistema permite la recopilación de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos y la comunidad universitaria, integrada por estudiantes, docentes, servidores públicos y particulares, y son remitidas a las áreas competentes para que proyecten la respuesta dentro de los términos legales o se proceda con la solución, o implementación de la mejora correspondiente.

La labor de seguimiento a las PQRSFD es realizada por la Secretaria General, quien maneja una base de datos, que permite seguir la trazabilidad de cada caso, proporciona indicadores e informes trimestrales, que son publicados en la página de la Universidad.

Conforme a lo anterior la Oficina de Control Interno elabora este informe en 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 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. (...)". Así mismo, esta labor responde a la función establecida en la Ley 87 de 1993, relacionada con velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar

*los ajustes necesarios*, en consecuencia atiende el rol de Evaluación y Seguimiento contenido en el Decreto 1537 de 2001.

## **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.
- ✓ Código Contencioso Administrativo
- ✓ 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.
- ✓ Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción, en donde se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ✓ 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 servicio 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 SEGUNDO SEMESTRE 2016**

**1.1 Fecha y lugar de la Realización del Seguimiento:** La Secretaria General , presentó y publicó en la página WEB link de la Universidad Pedagógica Nacional, 2 informes trimestrales así:

- ✓ **Tercer trimestre:** Correspondiente a los meses de Julio – agosto - septiembre de 2016, publicado el mes Octubre 2016.
- ✓ **Cuarto trimestre:** Correspondiente a los meses de Octubre –Noviembre – Diciembre de 2016, con fecha 22 de Febrero de 2017.

**1.2 Alcance del sistema de PQRSFD:** Está orientado al fortalecimiento de los mecanismos establecidos 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 de los controles de la gestión pública, en cumplimiento de la misión de la Institución.

**1.3 Responsables del sistema PQRSFD:** La Secretaria General es la dependencia que tiene asignada la función de tramitación y control del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, de acuerdo con 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 "; actividad que desarrolla el área elaborando, presentando y publicando vía WEB la respuesta o acción correspondiente a las diferentes PQRSFD recibidas por 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, sobre el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se realizaron las siguientes actividades:

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

El procedimiento PRO003GGU se encuentra actualizado y publicado en la página UPN, en el link <http://mpp.pedagogica.edu.co/verseccion.php?ids=476&idh=478> . Se actualiza la normatividad externa e interna. Se adicionan los requisitos mínimos de las PQRSFD y el diagrama de flujo con la descripción de las tareas. Así mismo, se incorpora en el paso 2 el proceso de gestión documental, con fecha 4/11/2016

### 2.2 Revisión de los medios en 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. Se culminó con la implementación del botón para PQRSFD, en todas las páginas que la página principal de la UPN redirecciona a las diferentes áreas.

Inicio | Institucional | Noticias | Organiz. | Servicios | Temas | Investigación | Arte | Eventos | Contacto

Noticias | Agenda | Comunicados | Actualidad | Video | Podcast



3. Se implementó el botón PQRSD en notas comunicantes y continúa un link que direcciona a las PQRSD.

<http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrsfd/>  
Haga clic para seguir vínculo



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL 2017

GRUPO DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS  
▶ 1 571 584 1884 ext. 452  
comunicacion@pedagogica.edu.co

En el acceso de atención al ciudadano, continúa con el nombre Quejas y Reclamos.



#### 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



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.



## Agradecemos sus comentarios



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

Línea gratuita: 01 8000 913 412

Atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 - 116

Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.ec

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?  Sí  No \*

Tipo de petición \*

Medio por el cual desea obtener respuesta \*

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.DVB  
mp4, mp3, pdf, doc, png, odt

*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 (Dígite en el recuadro las letras o número de la imagen).<sup>1</sup>

UYUS

000000000000

000000000000

## MEJORAS EN LA PLATAFORMA DE PQRSFD

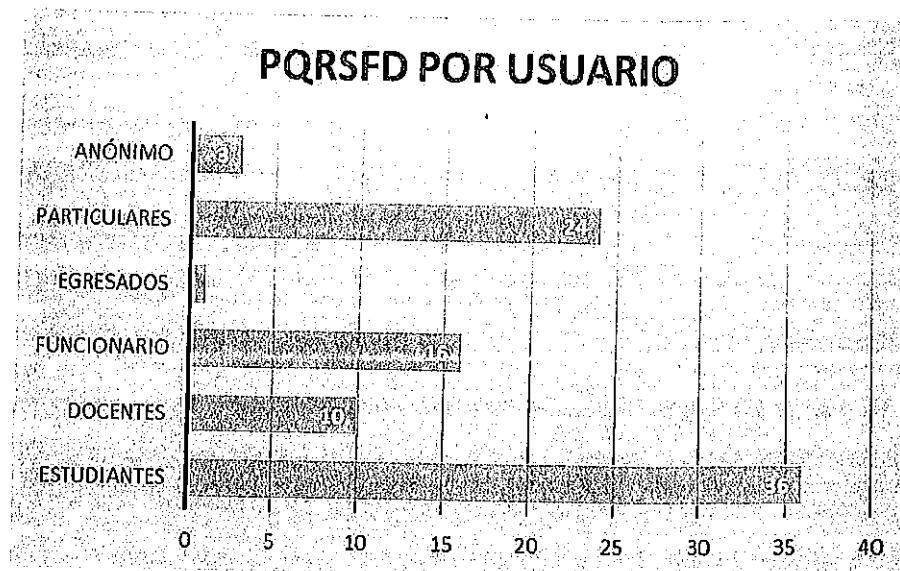
- Se está diligenciando por medio del aplicativo ORFEO, en donde permite adjuntar archivos

### 2.3.1.2 Usuarios Involucrados

En la tabla No°2 se puede observar las PQRSFD interpuestas en la Universidad categorizadas por tipo de usuario, en donde el tipo de solicitud más frecuente corresponde a las quejas.

Usuario / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Total
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	
Estudiantes	2	0	0	4	8	12	2	2	2	1	0	3	36
Docentes	0	0	1	0	3	6	0	0	0	0	0	0	10
Funcionario	0	0	0	1	8	2	2	1	0	1	0	1	16
Egresados	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Particulares	0	2	2	3	8	3	0	2	0	2	0	2	24
Anónimo	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>90</b>

Tabla No. 2



Gráfica No.2

En el gráfico anterior, se refleja que durante el tercer y cuarto trimestre de 2016, quienes interpusieron el mayor número de PQRSFD fueron los estudiantes y los que menos solicitudes hicieron fueron los egresados.

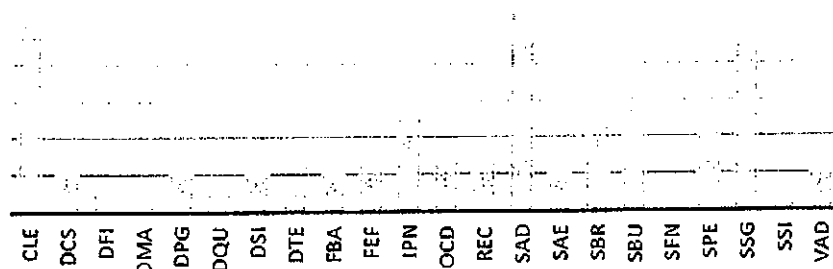
### 2.3.1.3 Dependencias implicadas

Las PQRSFD, se reciben en la Secretaria General, y después de ser analizadas, se relacionan en la base de datos y se remiten a las dependencias competentes para gestionen la respuesta oportuna al peticionario.

Dependencia / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Petición s		Quejas		Reclamo s		Sugerencia s		Felicitación s		0	Total Atendida s
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV		
CLE	0	0	0	3	0	4	0	0	0	1	0	3	11	11
DCS	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
DFI	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
DMA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
DPG	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2
DQU	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
DSI	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2
DTE	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
FBA	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2
FEF	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	3
IPN	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	5	5
OCD	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3	3
REC	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	3
SAD	1	0	0	3	4	2	1	0	1	0	0	0	12	12
SAE	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	2
SBR	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	1	5	5
SBU	0	0	0	0	2	3	0	1	1	0	0	0	7	7
SFN	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SPE	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	4	4
SSG	0	0	0	0	7	5	2	1	0	2	0	2	19	19
SSI	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
VAD	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>90</b>	<b>90</b>

Tabla No. 3

## PQRSFD GESTIONADAS 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 recibió la mayor cantidad, representada en la tipología de quejas. Le sigue la Subdirección de Admisiones y Registro y luego el Centro de Lenguas.

### 2.3.1.4 Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

La oportunidad en el trámite de las PQRSFD se considera como el tiempo que ocupa la dependencia para dar respuesta a las comunicaciones radicadas, dentro del plazo legal 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 Secretaría General de 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 Secretaría General conocen, aplican el procedimiento, la normatividad, emplean las herramientas y diligencian en forma adecuada los formularios establecidos para las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

- ✓ Los resultados del segundo semestre 2016 con respecto al primero, de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias ha disminuido de 129 a 90. Las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias con más alto número de solicitudes 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 Admisiones y Registro y Centro de Lenguas.

#### 4. Aspecto por mejorar:

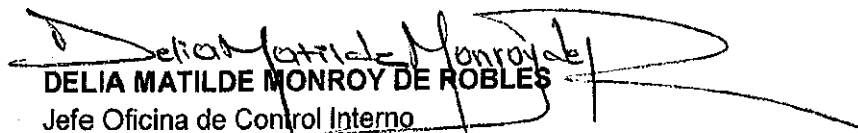
Ninguna

#### 5. RECOMENDACIONES

- ✓ Actualizar y/o complementar la resolución 0136 de 21/10/2016 de acuerdo con el decreto 1166 de 19 /07/2016 teniendo en cuenta las implicaciones que se verán reflejadas en el aplicativo Orfeo.
- ✓ Evaluar 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 volver a gestionar y efectuar el seguimiento con la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información en la parte de atención al ciudadano en la página web.
- ✓ Efectuar seguimiento con la Subdirección de Gestión de Sistemas, al funcionamiento del aplicativo Orfeo, debido a que no está manejando indicadores, encuestas y consulta a la base de datos, según propuesta de la reunión del 5 de septiembre de 2014, esta era una mejora que aportaría el aplicativo ORFEO a las PQRSFD.

**FECHA:** 28 febrero de 2017

**FIRMA:**

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

**Realizado por:** Jenny Vélez Mejía / Angélica Gil

