



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL**

Educadora de educadores

SECRETARÍA GENERAL

CIRCULAR No. 37 DE 2018

SGR-210

FECHA: 2 de agosto de 2018

PARA: Directivos, Personal Administrativo, Docentes de Planta, Ocasionales y Catedráticos de la Universidad Pedagógica Nacional y del Instituto Pedagógico Nacional.

ASUNTO: Directrices frente al trámite y respuesta de PQRSFD.

Con el propósito de unificar directrices frente a las respuestas que desde las diferentes dependencias de la Universidad se brindan para la solución de los derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD, se recuerdan algunos temas de importancia:

1. Teniendo en cuenta las pautas emanadas del Acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001 del Archivo General de la Nación que establece las directrices para la administración de comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y de la Resolución No. 0135 de 20 de febrero de 2015, relacionada con los lineamientos de Gestión de Comunicaciones Oficiales en la Universidad Pedagógica Nacional, se recuerda a directivos y funcionarios lo siguiente:
 - a. Todas las comunicaciones oficiales, producidas o recibidas por cualquier dependencia de la Universidad, deberán ser registradas en el aplicativo de gestión documental correspondiente e identificarse mediante número de radicado.
 - b. Los funcionarios autorizados para firmar comunicaciones oficiales externas dirigidas a personas naturales o jurídicas, son únicamente los que ostenten cargos de:

• Rector	• Director	• Coordinador Grupo
• Vicerrector	Departamento	• Profesional
• Secretario General	• Subdirector técnico y operativo	universitario y especializado
• Jefes de Oficina	• Coordinador proyecto cofinanciado	adscrito a la Oficina de Control
• Decano	• Director de Centro	Disciplinario Interno.



2. De acuerdo a las directrices de la Resolución 1515 de 2017, la Secretaría General realizará seguimiento a los derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, con el fin de verificar que se brinde al peticionario respuesta oportuna y de fondo a cada una de las comunicaciones allegadas a la Universidad; por tal razón se hace necesario que todas las comunicaciones sean radicadas a través del aplicativo ORFEO y la respuesta se registre en dicho aplicativo, como también es necesario que se remita copia de la respuesta al correo quejasyreclamos@pedagogica.edu.co.
3. De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 el termino señalado para resolver las distintas modalidades de petición es de 15 días hábiles, salvo la solicitud de documentos para lo cual se cuenta con 10 días y las consultas podrán resolverse en el transcurso de los 30 días siguientes a su recepción. En el caso de no poder resolver una solicitud en el término señalado, se deberá informar al peticionario, indicando la razón por la cual no se da respuesta de fondo e informar la fecha en que se emitirá la respuesta definitiva.
4. En el caso de que le sea dirigida una comunicación y usted no sea competente para dar respuesta, la misma deberá remitirse a la dependencia correspondiente, máximo cinco (5) días después de recibida e informar al peticionario su traslado, argumentando la decisión.
5. Recordamos los medios habilitados para interponer las PQRSFD:
 - 5.1 Formulario de radicación que se encuentra disponible en la página web de la Universidad en las siguientes ubicaciones:
 - Menú vertical desplegable al lado derecho del home, en el botón PQRSFD.
 - Botón de información del footer.
 - En el menú de acceso de los diferentes tipos de usuarios, ingresando a Sistema de PQRSFD o a través del mini sitio de la Secretaría General.
 - 5.2 Correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co
 - 5.3 Línea gratuita 01 8000 913 412
 - 5.4 Atención telefónica 594 18 94 ext. 113 y 116
 - 5.5 Atención personal de PQRSFD verbales en la oficina de la Secretaría General.



5.6 Buzones ubicados en:

- Biblioteca instalaciones Calle 72
- Cafetería Calle 72
- Enfermería Calle 72
- Archivo y correspondencia Calle 72
- Sala José Francisco Socarras del Centro Cultural
- Punto de información SAD instalaciones Calle 79
- Portería instalaciones Calle 79
- Entrada del Centro de Lenguas
- Pasillo de las Instalaciones el Nogal
- Entrada de la Escuela Maternal
- Entrada de las instalaciones del Parque Nacional
- Entrada del edificio de Posgrado
- Pasillo del IPN
- Cafetería de las instalaciones de Valmaría

6. El artículo 31 de la ley 1755 de 2015 indica que la falta de respuesta a las peticiones y el incumplimiento de los términos para resolverlas constituye una falta disciplinaria y del mismo modo está plasmado en el artículo 7º de la Resolución 1515 de 2017 de la Universidad, que es susceptible de sanción o amonestación escrita o incluso acarrear una suspensión en el ejercicio del cargo.

Se invita a los funcionarios a dar respuesta oportuna y clara a las comunicaciones allegadas a la Universidad, desde la dependencia competente y firmadas por el funcionario autorizado para tal fin o a través de la figura “*por instrucción de*” y siempre tener una actitud proactiva en el cumplimiento de las funciones.

Original firmada por

HELBERTH AUGUSTO CHOACHÍ GONZÁLEZ
Secretario General