



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL

Universidad Pedagógica Nacional

Secretaría  
GENERAL

# INFORME SISTEMA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.



TERCER TRIMESTRE



## SISTEMA PQRSFD

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, de la Universidad Pedagógica Nacional cumple la tarea de recopilar las distintas comunicaciones de insatisfacción o propuestas de mejora, de estudiantes, docentes, egresados, servidores públicos y particulares, en relación con los servicios prestados por las diferentes dependencias académicas y administrativas de la Universidad, con el fin de contribuir a la construcción de una comunidad participativa, eficiente y transparente.



Con la expedición de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, la Universidad Pedagógica Nacional a través de la Resolución Rectoral 1515 del 9 de noviembre de 2017 estableció los lineamientos, plazos y procedimientos internos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, incluyendo a nuestro sistema las **FELICITACIONES** y denuncias, permitiendo a los usuarios manifestar agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos, así como la posibilidad de poner en conocimiento alguna conducta susceptible de investigación.

La Secretaría General como dependencia encargada de ejercer la veeduría del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *felicitaciones* y denuncias – PQRSFD, que se tramitan por las actuaciones u omisiones de los servidores de la Universidad, adelanta el seguimiento y control de las PQRSFD que se reciben a través del sistema, garantizando a los usuarios el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición que les asiste y así brindarles una solución a sus requerimientos.

El presente informe evidencia las principales razones que motivaron a los diferentes usuarios a interponer comunicación mediante el Sistema de PQRSFD ante las instancias de la Universidad. Las gráficas permiten observar de forma sencilla el comportamiento del sistema y la gestión realizada durante el tercer trimestre comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre de 2020.

## CONCEPTOS QUE GUÍAN EL SISTEMA PQRSFD

### PETICIÓN

Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes por razones de interés general o particular y obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Las peticiones podrán interponerse por escrito, verbalmente o por medios electrónicos.

### RECLAMO

Manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, que eleva el usuario para exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

### FELICITACIÓN

Dentro de las manifestaciones o expresiones que se pueden elevar ante la Universidad está la manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de gratitud del usuario por un servicio satisfactorio o por sucesos satisfactorios para ella o para la institución.

### QUEJA

Manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en relación con una conducta que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones prohibiciones y violación al régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, de uno o varios servidores de la Universidad, que se cometan en razón, con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando del mismo.

### SUGERENCIA

Recomendación o insinuación que hace un usuario, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio y/o racionalizar los recursos disponibles para su prestación. Tiene por objeto expresar un deseo o dar una información a la Universidad sobre determinado asunto, con el propósito que ésta tome ciertas medidas a nivel individual o colectivo, coadyuvando a una mejor prestación del servicio.

### DENUNCIA

Es poner en conocimiento ante una autoridad de la UNIVERSIDAD una conducta susceptible de investigación conforme a las funciones y competencias de la Universidad, para que se adelante la misma.

## TABLA DE CONTENIDO

I.	COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS .....	7
1.	Comunicaciones recibidas .....	9
2.	Medio de recepción de las comunicaciones .....	11
3.	Remitentes de PQRSFD .....	13
4.	Motivos para interponer PQRSFD .....	15
5.	Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD .....	17
6.	Oportunidad en la respuesta a PQRSFD .....	20
II.	<del>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</del> .....	21

## I. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Respecto al comportamiento del sistema de PQRSFD durante el tercer trimestre de la vigencia 2020, es fundamental señalar, que a través de la Secretaria General de la Universidad Pedagógica Nacional-UPN, ante las determinaciones de las autoridades estatales y las medidas adoptadas por la UPN frente a la situación generada por la COVID-19<sup>1</sup> (declarada por la Organización Mundial de la Salud como pandemia), así como en cumplimiento de la *Resolución Rectoral 0254 de 2020*<sup>2</sup> (y sus modificaciones) que establece la autorización de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual; se informó a la comunidad universitaria y a los usuarios del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, - PQRSFD<sup>3</sup>, que se determinaron como medidas *TEMPORALES Y TRANSITORIAS*, las siguientes:

### ATENCIÓN VIRTUAL DE PQRSFD EN LA UPN

1. Las PQRSFD, se tramitarán virtualmente únicamente a través de: **a)** Correo electrónico: [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) y **b)** Formulario de PQRSFD en línea: <http://documentacion.pedagogica.edu.co/PQRSFD/>

2. A las PQRSFD presentadas virtualmente, deben anexarse todos los soportes con los que se cuente, considerando que los responsables de dar respuesta se encuentran realizando sus labores de manera remota, itinerante y virtual.

---

<sup>1</sup> Las medidas de la Universidad Pedagógica Nacional frente al COVID-19: (*Comunicados del Comité Directivo 04, 05 y 06 de 2020; Resolución Rectoral 230 de 2020 "por la cual se ordenan medidas administrativas transitorias de carácter preventivo frente al riesgo de contagio del virus Covid-19 en todas las instalaciones de la Universidad Pedagógica Nacional."* y las *Recomendaciones de Subdirección de Personal-Seguridad y Salud en el Trabajo*), pueden ser consultadas en el vínculo: <http://www.pedagogica.edu.co/home/vernoticia/1093>

<sup>2</sup> La Resolución Rectoral 0254 de 2020 "*Por la cual se dispone la suspensión de términos de las actuaciones administrativas en la Universidad Pedagógica Nacional por el periodo comprendido entre el 18 de marzo de 2020 y el 05 de abril de 2020 inclusive*", modificada mediante las Resoluciones Rectorales 0263, 0291, 0336, 0371, 0432, 0460, 0470 y 0503, de 2020, "*Por la cual se modifica parcialmente la Resolución Rectoral 0254 de 18 de marzo de 2020 "Por la cual se dispone la suspensión de términos de las actuaciones administrativas en la Universidad Pedagógica Nacional por el periodo comprendido entre el 18 de marzo de 2020 y el 05 de abril de 2020, inclusive"* y la Resolución Rectoral 522 de 2020 "*Por la cual se dispone el levantamiento de la suspensión de términos de las actuaciones administrativas y procesales en la Universidad Pedagógica Nacional a partir del 16 de julio de 2020*" pueden consultarse en el sitio Web: <http://normatividad.pedagogica.edu.co/>

<sup>3</sup> El Procedimiento: PRO003GGU Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) puede consultarse ingresando al vínculo: <http://mpp.pedagogica.edu.co/verseccion.php?ids=476&idh=478> ; y el video con la información del Sistema PQRSFD en el vínculo: <https://www.youtube.com/watch?v=Qo-IB8L9V74>

3. La dependencia competente para responder la PQRSFD, lo hará vía correo electrónico institucional, con copia a la cuenta de correo [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) La respuesta que se dé a la cuenta del correo electrónico del solicitante, deberá convertirse en un archivo PDF y debe ser cargada en el sistema de Gestión Documental-ORFEO para que el usuario pueda consultarla posteriormente en el Sistema PQRSFD.

4. Para la respuesta de las PQRSFD, se tomarán los términos establecidos en el Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo- CPACA “Ley 1437 de 2011”, y de ser necesario, se podrá tomar el plazo adicional establecido en el Parágrafo del Artículo 14 del CPACA, cito: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*. Adicionalmente, se indica que la UPN responderá dentro de sus posibilidades y opciones reales, conforme a las medidas estatales e institucionales frente a la pandemia de la COVID-19 y que el trabajo por parte de los responsables de las dependencias competentes de responder es remoto, virtual e itinerante.

Para mayor información, se invitó a los integrantes de la comunidad universitaria a consultar el video institucional: link: <https://www.youtube.com/watch?v=Qo-IB8L9V74>

Así mismo, es importante señalar que, dentro de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, se publicó el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, en cuyo artículo 5 dispuso, cito: *“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.*

Mediante el registro de información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, *Felicitaciones* y Denuncias – PQRSFD, que recibe la Universidad por medio de los diferentes canales dispuestos para mantener comunicación constante con los diversos actores de la comunidad educativa y la ciudadanía en general, la Secretaría General realiza un análisis y da a conocer la estadística detallada de las comunicaciones tramitadas, así: comunicaciones recibidas, medios de recepción, aspectos que motivaron a los petitionarios, usuarios que interpusieron PQRSFD, las dependencias competentes para dar respuesta y el nivel de oportunidad en la respuesta.

## **1. Comunicaciones recibidas**

Son aquellas manifestaciones verbales<sup>4</sup> y escritas<sup>5</sup> que interponen los usuarios sobre situaciones que consideran deben ser atendidas por las dependencias de la Universidad.

---

<sup>4</sup> Comunicaciones recibidas personalmente o a través de la línea gratuita 01 8000 913 412 y el número fijo 594 18 94 Ext: 116 – 113.

<sup>5</sup> Comunicaciones recibidas a través de la página Web enlace <http://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>, correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co), radicadas en la ventanilla de Archivo y Correspondencias de la

Universidad y depositadas en los 14 buzones ubicados en las diferentes instalaciones.

A continuación, se muestran las diferentes solicitudes radicadas en la Universidad durante el III trimestre de 2020:

Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Tabla No. 1 Comunicaciones recibidas por tipología y mes

Item	Total trimestre	Julio	Agosto	Septiembre
Peticiones	323	116	114	93
Quejas	6	3	3	0
Reclamos	1	0	1	0
Sugerencias	0	0	0	0
Felicitaciones	1	0	1	0
Denuncias	1	1	0	0
<b>Totales</b>	<b>332</b>	<b>120</b>	<b>119</b>	<b>93</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 2. Medio de recepción de las comunicaciones

La Universidad Pedagógica Nacional en cumplimiento de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 ha implementado diferentes medios de recepción de las comunicaciones para atender a los usuarios, tales como:

- ✚ Página web <http://www.pedagogica.edu.co>
- ✚ Correo electrónico [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co)
- ✚ Atención telefónica: 594 18 94 Ext: 113 y 116 y línea gratuita 01 8000 913 412.
- ✚ Atención personal en la oficina de Secretaría General instalaciones calle 72, edificio P, piso 2.
- ✚ Buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad que son administrados por la SGR.

Sin embargo, ante las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y la Universidad Pedagógica Nacional para afrontar las consecuencias derivadas por el COVID-19, y en cumplimiento de las disposiciones Rectorales, los medios de recepción de las comunicaciones durante el III Trimestre de 2020, son las señaladas en la Circular No. 03 del 19 de marzo de 2020, en la cual se indica:

“ Las PQRSFD, se tramitarán virtualmente únicamente a través de: a) Correo electrónico: [quejasyreclamos@pedagogica.edu.co](mailto:quejasyreclamos@pedagogica.edu.co) y b) Formulario de PQRSFD en línea: <http://documentacion.pedagogica.edu.co/PQRSFD/>”

La Secretaría General de conformidad con el procedimiento PRO003GGU<sup>6</sup> adoptado dentro del Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad en el marco del Sistema de Gestión Integral, recibe, registra en el aplicativo de gestión documental, tramita, analiza y asigna un número de consecutivo en la Tabla de Registro, para posteriormente remitir a las dependencias competentes y así efectuar el respectivo seguimiento y control mediante mecanismos que permitan el logro de una pronta y oportuna respuesta.

Gráfica No. 2 Medios utilizados para interponer PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

<sup>6</sup> Mecanismo de consulta del procedimiento: Página de la Universidad-Manual de Procesos y Procedimientos-Proceso de Apoyo Administrativo- Gestión para el Gobierno Universitario-Procedimientos

Tabla No. 2 Comunicaciones desagregadas por medio recibido y mes

Medios de recepción de PQRSFD				
Medio utilizado	Total trimestre	Julio	Agosto	Septiembre
Web	209	71	76	62
Correo electrónico	123	49	43	31
Teléfono	0	0	0	0
Escrito	0	0	0	0
Personal	0	0	0	0
Buzón	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>332</b>	<b>120</b>	<b>119</b>	<b>93</b>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

Para el III trimestre de la vigencia 2020, la página web continúa siendo el medio más utilizado para la radicación de comunicaciones a la UPN, gracias a su fácil accesibilidad y los diferentes sitios en los que puede hallarse el link de radicación de PQRSFD, además de la privacidad y seguridad que proporciona para el usuario, recibiendo un total de 209 comunicaciones a través de este medio, y 123 solicitudes mediante correo electrónico.

### 3. Remitentes de PQRSFD

Se entiende por remitentes de PQRSFD, aquellas personas que a través del Sistema presentan sus solicitudes, comunicaciones de insatisfacción, propuestas de mejora o **felicitaciones** en relación con los procesos de la Institución con el fin de obtener respuesta y solución.

La gráfica No. 4 ilustra la tendencia y el número de remitentes que interpusieron peticiones mediante el sistema durante el III trimestre de 2020.

Gráfica No. 3. Remitentes de PQRSFD



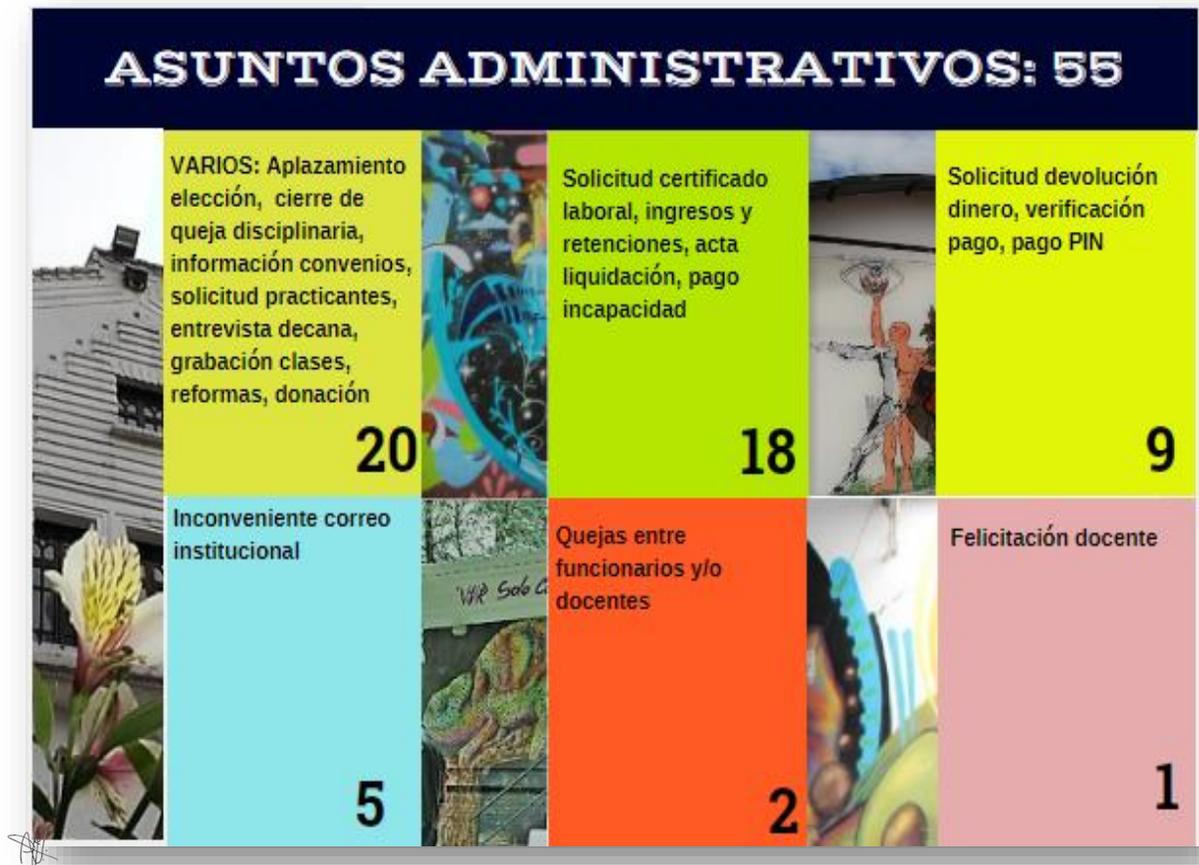
Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

#### 4. Motivos para interponer PQRSFD

Son las razones que, de manera individual o general, causan gratitud, satisfacción, descontento, inconformidad, protesta, recomendaciones o puesta en conocimiento de las conductas de los servidores de la Universidad.

A continuación, la gráfica No. 4 muestra el consolidado de PQRSFD presentadas durante el III trimestre de 2020, clasificadas como asuntos administrativos y académicos.

Gráfica No. 4 Motivos para interponer PQRSFD



## ASUNTOS ACADÉMICOS: 277

	<p>Información sobre costos, sedes, proceso admisiones, presentación y resultados pruebas, certificaciones, becas, diplomas, carnés, recibos, calendario académico.</p> <p><b>93</b></p>		<p>Solicitud para reducir costos matrícula / pensión - Reliquidación de matrícula por causas asociadas al COVID 19, funcionamiento e inclusión en las ayudas.</p> <p><b>53</b></p>		<p>VARIOS: Incluir tesis en repositorio, cambio en el registro, solicitud horario alternativo, ayuda niño invidente, inscripción en SIGEP, charla virtual para grado 11, inconveniente espacio académico, doble titulación, actualización estrato, amnistía y otros.</p> <p><b>49</b></p>
	<p>Solicitud reintegro, nueva admisión, homologación, semestre 16.</p> <p><b>24</b></p>		<p>Cancelación y/o aplazamiento cursos de extensión y diplomados.</p> <p><b>23</b></p>		<p>Información Centro de Lenguas: inscripción, aplazamiento, cobros, pruebas, reembolsos, descuentos, cesión de valores cancelados, diplomas, solicitud descuento y otros.</p> <p><b>21</b></p>
	<p>Cancelación y/o aplazamiento pregrado y posgrado.</p> <p><b>8</b></p>		<p>inconveniente presentación prueba, inconformidad proceso admisión.</p> <p><b>4</b></p>		<p>Quejas entre funcionarios y/o docentes.</p> <p><b>2</b></p>

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRSFD

Son aquellas dependencias (unidades académicas o administrativas) de la Universidad Pedagógica Nacional que dentro de sus funciones tienen a cargo los asuntos que motivan las PQRSFD, por lo que deben dar respuesta directa a los peticionarios.

A continuación, se observa la información relacionada de las dependencias que recibieron comunicaciones para su respectiva gestión y respuesta, así:

Gráfica No. 5. Dependencias Competentes para dar respuesta a PQRSFD





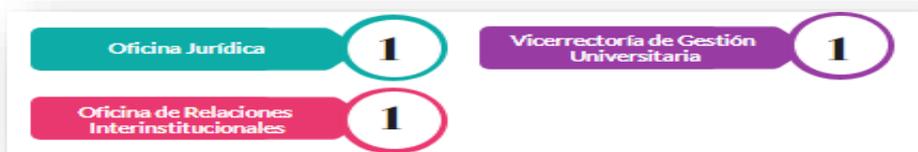


Tabla No. 3 Dependencias competentes por mes y totales

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total	%
SAD	101	2	1	0	0	0	104	31,33
CLE	47	1	0	0	0	0	48	14,46
SPE	14	0	0	0	0	0	14	4,22
SBU	12	0	0	0	1	0	13	3,92
SFN	13	0	0	0	0	0	13	3,92
CINDE	12	0	0	0	0	0	12	3,61
SSI	9	0	0	0	0	0	9	2,71
CAC	7	0	0	0	0	0	7	2,11
DEL	7	0	0	0	0	0	7	2,11
SAE	7	0	0	0	0	0	7	2,11
DPG	6	0	0	0	0	0	6	1,81
DSI	6	0	0	0	0	0	6	1,81
LQU	6	0	0	0	0	0	6	1,81
SBR	5	1	0	0	0	0	6	1,81
FEF	5	0	0	0	0	0	5	1,51
IPN	5	0	0	0	0	0	5	1,51
SGR	5	0	0	0	0	0	5	1,51
LMU	4	0	0	0	0	0	4	1,20
REC	4	0	0	0	0	0	4	1,20
FBA	2	0	0	0	0	1	3	0,90
GCC	3	0	0	0	0	0	3	0,90
LEE	3	0	0	0	0	0	3	0,90
LEF	3	0	0	0	0	0	3	0,90
LDE	3	0	0	0	0	0	3	0,90
MED	3	0	0	0	0	0	3	0,90
ODP	3	0	0	0	0	0	3	0,90
DMA	2	0	0	0	0	0	2	0,60
FED	2	0	0	0	0	0	2	0,60
LBI	2	0	0	0	0	0	2	0,60
LFI	2	0	0	0	0	0	2	0,60
LMA	2	0	0	0	0	0	2	0,60
OCD	2	0	0	0	0	0	2	0,60
VAC	2	0	0	0	0	0	2	0,60
CCL	0	1	0	0	0	0	1	0,30
CEG	1	0	0	0	0	0	1	0,30
CSU	1	0	0	0	0	0	1	0,30
DBI	1	0	0	0	0	0	1	0,30
DCT	1	0	0	0	0	0	1	0,30
DIE	0	1	0	0	0	0	1	0,30
LAV	1	0	0	0	0	0	1	0,30
LAE	1	0	0	0	0	0	1	0,30
LBP	1	0	0	0	0	0	1	0,30
LCS	1	0	0	0	0	0	1	0,30
LDT	1	0	0	0	0	0	1	0,30
LECO	1	0	0	0	0	0	1	0,30
LEI	1	0	0	0	0	0	1	0,30
OJU	1	0	0	0	0	0	1	0,30
OPR	1	0	0	0	0	0	1	0,30
VGU	1	0	0	0	0	0	1	0,30

Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

En la gráfica se observa que la Subdirección de Admisiones y Registro – SAD, es la dependencia que atendió el mayor número de solicitudes (104) que representa el 31.33% del total de las comunicaciones recibidas que fueron 332. Teniendo en cuenta su principal función de atender aspirantes y estudiantes, la SAD respondió preguntas relacionadas con inscripción a grados, información del proceso de admisión para aspirantes nuevos, calendario académico, presentación de pruebas de potencialidad, información de licenciaturas, certificados de estudio, inscripción y cancelación de espacios académicos, entre otros asuntos.

El Centro de Lenguas dio respuesta a 47 solicitudes que representa el 14.46% relacionadas con información sobre los cursos de idiomas, cancelaciones, aplazamientos, formas de pago y descuentos.

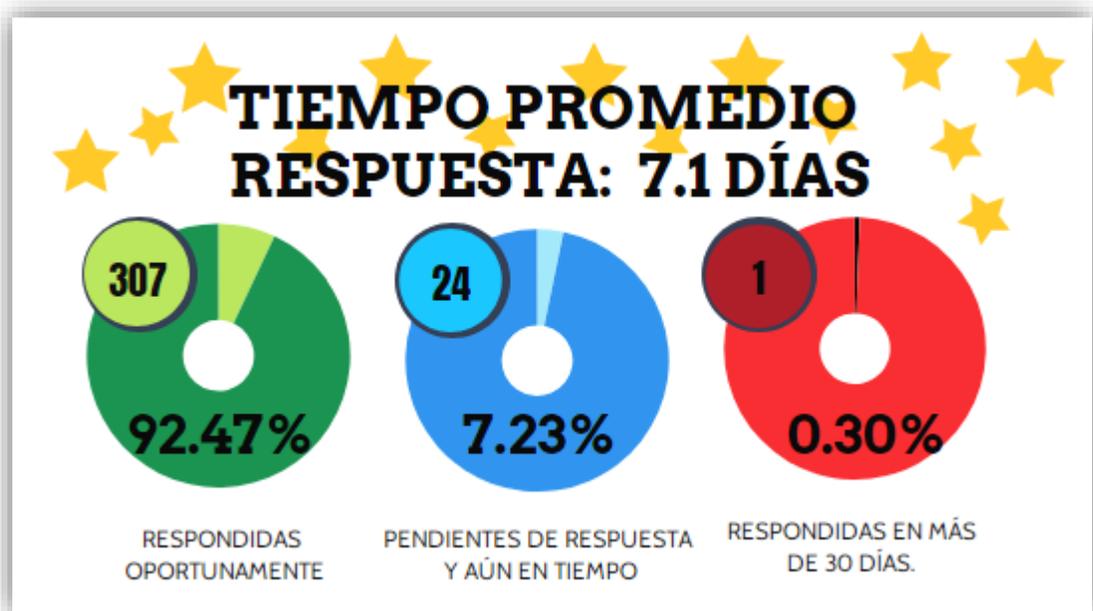
La dependencia que recibió la tercera cantidad de solicitudes, fue la Subdirección de Personal con un total de 14 peticiones, que representan el 4.22% del total general recibido durante el III trimestre. Las comunicaciones atendidas por esta Subdirección están relacionadas con solicitud de certificados laborales y pensionales, descuentos en nómina, pago de incapacidades y certificados de ingresos y retenciones.

## 6. Oportunidad en la respuesta a PQRSFD

La oportunidad en la respuesta a PQRSFD se considera como el tiempo que utiliza la dependencia para dar resolución a las comunicaciones radicadas. De acuerdo con la normatividad vigente, Ley 1437 de 2011, el plazo máximo es de 15 días hábiles; sin embargo y dadas las condiciones especiales de trabajo, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, que establece en su artículo 5 la ampliación de términos para atender las peticiones a un periodo máximo de 30 días.

En la gráfica No. 6 se da a conocer el total de requerimientos recibidos y atendidos oportunamente. Cabe resaltar que la mayoría de las dependencias emiten respuesta en atención a los lineamientos de la Resolución 1515 de 2017, tomando el término de 15 días hábiles, mientras que otras dependencias que manejan un mayor flujo de comunicaciones ampliaron los términos de respuesta a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020.

Gráfica No. 6 Comportamiento de las PQRSFD



Fuente: Tabla de Registro Secretaría General

## II. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La mayoría de las dependencias de la Universidad comprenden la importancia de dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones de los diferentes usuarios, a través de los medios tecnológicos que la entidad ha establecido para hacer frente a la pandemia causada por la COVID-19, dando cumplimiento a los tiempos legalmente establecidos.

- El formulario de radicación de PQRSFD ubicado en la página web institucional y los diferentes mini sitios, sigue siendo el medio más utilizado, gracias al fácil acceso y diligenciamiento.
- El Sistema PQRSFD muestra un crecimiento de 144% respecto a los resultados obtenidos en el tercer trimestre de la vigencia 2019, cuando se registraron 136 PQRSFD.
- La Subdirección de Servicios Generales – Archivo y Correspondencia a través de Notas Comunicantes viene informando a todos los usuarios del aplicativo Orfeo que las respuestas a las diversas comunicaciones,

especialmente a las PQRSFD, deben emitirse desde el aplicativo, en formato de comunicación y debidamente firmadas, razón por la cual, desde el Sistema de PQRSFD se han devuelto algunas comunicaciones para que se dé aplicación a lo allí establecido.

- Desde la Secretaría General se agradece y felicita a los funcionarios y dependencias de la Universidad por el esfuerzo que se hace diariamente para responder de forma oportuna y de fondo a las diversas comunicaciones que recibe la entidad, lo que ha contribuido positivamente a la mejora continua en los procesos y procedimientos desarrollados.
- La mayoría de las dependencias de la Universidad dan respuesta a las PQRSFD conforme a lo establecido en la Resolución 1515 de 2017, sin embargo, algunas otras en consideración al alto volumen de comunicaciones que les son allegadas, han optado por acogerse a los tiempos del Decreto Legislativo No. 491 de 2020, de 30 días hábiles, lo que refleja un incremento en el tiempo de respuesta que subió a 7.1 días en promedio para el tercer trimestre de 2020.

Cordialmente,



**Gina Paola Zambrano Ramírez**  
Secretaría General

21 de octubre de 2020

Revisó: Diana Maritza Cortés  
Elaboró: Magnolia Álvarez G.