



SECRETARÍA GENERAL

CIRCULAR No. 09 DE 2022

SGR-210

FECHA: 6 de abril de 2022

PARA: Comunidad universitaria y usuarios Sistema PQRSFD

ASUNTO: Atención virtual y presencial Sistema PQRSFD y trámites de la Secretaría General

La Secretaría General de la Universidad Pedagógica Nacional, conforme las medidas del Gobierno Nacional y Distrital, implementadas en la institución mediante la Resolución rectoral 018 de 2022 *Por la cual se derogan las Resoluciones rectorales 0254 del 18 de marzo de 2020, 0522 del 15 de julio de 2020 y 0627 de 2021 y se adoptan medidas administrativas de retorno a la presencialidad en todas las instalaciones de la Universidad, en el marco de la normatividad nacional y distrital relativa a la pandemia derivada de la COVID – 19*, procede en cumplimiento de lo establecido en el numeral 3 del artículo 7 de la precitada resolución¹, a informar lo siguiente:

I. ATENCIÓN SISTEMA PQRSFD

Se encuentran habilitados los siguientes canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, *FELICITACIONES* y denuncias:

VIRTUALES

1. Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co
2. Formulario de PQRSFD en línea: <https://documentacion.pedagogica.edu.co/pqrd/pqrs/create>

PRESENCIALES

1. Atención telefónica: 601 5941894 Ext: 113 y línea gratuita 01 8000 913 412.
2. Atención personal en la oficina de Secretaría General, temporalmente en la sede de la Carrera 16A No. 79-08, primer piso - Bogotá D.C.
3. Radicación de comunicaciones a través de la ventanilla de correspondencia ubicada en la entrada de la sede Calle 72 No. 11-86 -Bogotá D.C.

¹ Resolución rectoral 018 de 2022, **Artículo 7° Prestación presencial del servicio.** (...) **3.** *En el marco del retorno a la presencialidad, los jefes de cada dependencia de la Universidad deberán informar al público los trámites, procesos o procedimientos que se mantendrán de manera virtual y los que se realizarán de manera presencial. Lo anterior procurando en todo caso la utilización de medios electrónicos y el cumplimiento de la política cero papel, en atención e las disposiciones contenidas en el Decreto 2106 de 2019, la Resolución rectoral 672 de 2020-Manual de Política y Programa de Gestión Documental de la Universidad Pedagógica Nacional, y demás normas concordantes en la materia.*



4. Buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad:

- a. Instituto Pedagógico Nacional
- b. Escuela Maternal
- c. Sede Valmaría
- d. Sede Parque Nacional
- e. Sede Nogal
- f. Centro de Lenguas
- g. Sede Posgrados y Subdirección de Admisiones y Registro
- h. Sede Administrativa Calle 79
- i. Sede Calle 72: Auditorio Multipropósito, Restaurante, Área de salud, Biblioteca, Ventanilla de correspondencia.

Adicionalmente, se solicita tener en cuenta lo siguiente sobre el trámite de PQRSFD:

1. Los usuarios deberán anexar todos los soportes con los que cuenten.
2. La respuesta que se dé al solicitante deberá convertirse en un archivo .pdf y cargarse en el Sistema de Gestión Documental-ORFEO, para que el usuario pueda consultarla posteriormente en el Sistema PQRSFD.
3. La dependencia competente para responder la PQRSFD enviará copia a la cuenta de correo quejasyreclamos@pedagogica.edu.co
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, 15 días hábiles para resolver las distintas modalidades de petición, salvo la solicitud de documentos o información para lo cual se cuenta con 10 días y para consultas 30 días, en caso 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.*
5. También se aplicará el Decreto Legislativo 491 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. Mientras se mantenga vigente la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional.*



Para mayor información sobre el trámite de respuestas a PQRSFD se invita a consultar el video institucional en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=Qo-IB8L9V74>, que cuenta con lenguaje de señas.

II. TRÁMITES ANTE LA SECRETARÍA GENERAL

Recordamos que se brindará atención al público presencialmente en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.; en cuanto a la recepción de los asuntos de competencia de la Secretaría General, nos permitimos informar que se mantendrá virtualmente, para lo cual las comunicaciones deberán ser enviadas a las siguientes cuentas de correo electrónico:

N°	ASUNTO	CORREO ELECTRÓNICO
1	Solicitudes y comunicaciones dirigidas al Consejo Superior	consejosuperior@pedagogica.edu.co
2	Solicitudes y comunicaciones dirigidas al Consejo Académico	consejoacademico@pedagogica.edu.co
3	Solicitudes y comunicaciones relacionadas con los procesos de elecciones y designaciones	gobierno_universitario@pedagogica.edu.co
4	Solicitudes y comunicaciones relacionadas con normatividad y notificaciones	infosecretariageneral@pedagogica.edu.co
5	Comunicaciones generales de competencia de la Secretaría General	secretaria.general@pedagogica.edu.co

En constancia, se publica el 5 de abril de 2022 en la página web de la Universidad Pedagógica Nacional.

Original firmado por

GINA PAOLA ZAMBRANO RAMÍREZ
Secretaria General

Original firmado por

LEONARDO FABIO MARTÍNEZ PÉREZ
Rector

Revisó: Diana Maritza Cortés y Diana Acosta Afanador - SGR
Elaboró: Magnolia Álvarez Gama -SGR