



SECRETARÍA GENERAL

CIRCULAR No. 03 DE 2020

SGR-210

FECHA: 19 de marzo de 2020

PARA: Comunidad Universitaria y Usuarios Sistema PQRSFD

ASUNTO: Directrices sobre atención PQRSFD y trámites de la Secretaría General durante la contingencia por el COVID- 19

Reciban un cordial saludo,

La Secretaria General de la Universidad Pedagógica Nacional-UPN, ante las determinaciones de las autoridades estatales y las medidas que adopte la UPN frente a la situación generada por COVID-19¹ (declarada por la Organización Mundial de la Salud como pandemia), así como en cumplimiento de la *Resolución Rectoral 0254 de 2020*² que establece la autorización de realizar labores en la UPN de forma remota, itinerante y virtual; informa a la Comunidad Universitaria y a los usuarios del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, -PQRSFD³, que se determinan como medidas *TEMPORALES Y TRANSITORIAS*, las siguientes para:

I. ATENCIÓN VIRTUAL DE PQRSFD EN LA UPN

1. Las PQRSFD, se tramitarán virtualmente únicamente a través de: **a)** Correo electrónico: 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.

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 La respuesta que se dé a la cuenta del correo electrónico del solicitante, deberá convertirse en un archivo .pdf y 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*

¹ 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>

² 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*", puede consultarse en el sitio Web: <http://normatividad.pedagogica.edu.co/>

³ 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>



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 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 invita a los integrantes de la comunidad universitaria a consultar el video institucional: link: <https://www.youtube.com/watch?v=Qo-lB8L9V74>

II. TRÁMITES ANTE LA SECRETARÍA GENERAL

En cuanto a la recepción de correspondencia de competencia de la Secretaría General, nos permitimos informar que no se prestará servicio de forma presencial sino de forma remota, virtual e itinerante, razón por la cual las comunicaciones deberán ser enviadas a las siguientes cuentas de correo electrónico, de acuerdo con los siguientes asuntos:

Nº	ASUNTO	CUENTA DE 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

Los documentos serán tramitados de manera virtual, cumpliendo lo establecido en la Resolución Rectoral 0254 de 2020.

Se agradece la comprensión y especial atención al respecto, frente a los trámites que deban realizarse virtualmente en la presente contingencia, y se estará comunicando cualquier decisión adicional que se adopte sobre la materia.

En constancia, se publica el 19 de marzo de 2020 en la página web de la Universidad Pedagógica Nacional.

Original firmado por
GINA PAOLA ZAMBRANO RAMÍREZ
Secretaria General

Original firmado por
Vo.Bo. MAURICIO BAUTISTA BALLÉN
Rector (E)

Revisó: Germán Malte, Asesor Jurídico Rectoría
Elaboró: Diana Acosta -SGR