Vigilada MinEducación

INFORME DE SEGUIMIENTO

AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Unidad de Control Interno

Autocontrol, Autorregulación, Autogestión
Campaña institucional de transparencia y prevención de la corrupción

ENERO - JUNIO 2017 - Montería – Córdoba

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Córdoba, en el año 2011, expidió la Resolución 0255 del 10 de marzo 2011 modificada con la Resolución 1809 25 de Abril 2017, "por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Universidad de Córdoba", con el fin de mejorar el Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, con el objetivo de mejorar la retroalimentación con los usuarios de los procesos de la Institución.

De igual manera dentro del Sistema Integral de Gestión de Calidad de la Universidad de Córdoba se encuentra el procedimiento PGDC-007 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, liderado por la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad, la cual realiza un Informe del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Universidad de Córdoba del Primer semestre de 2017.

En cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 y a la ley 1474 de 2011, la Unidad de Control Interno realiza el seguimiento a las actividades desarrolladas en el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.

GENERALIDADES

Objetivo: Evaluar, de acuerdo a la normatividad vigente, el comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Universidad de Córdoba (SPQRSD) durante el Primer semestre del año 2017.

Situación actual del SPQRSD.

La Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad es la encargada de recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias realizadas por los usuarios, tal como se muestra en el procedimiento PGDC-007 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Institución.

La Unidad de Control Interno para la elaboración del presente Informe, tuvo en cuenta el registro de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias suministrado por la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad, evaluando el cumplimiento a lo establecido en la resolución 0255 del 10 de marzo de 2011, modificada por la Resolución 1809 de 25 abril 2017.

SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – SPQRSD

A la fecha, 30 de junio del 2017, se recibieron en el SPQRSD doscientos dieciséis (216) solicitudes.

Para este informe se tienen en cuenta las 216 solicitudes recibidas en el SPQRSD, de las cuales 145 son de peticiones, 62 de reclamos, 06 de quejas y 03 sugerencias.

A la fecha se respondieron la totalidad de las solicitudes recibidas en el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias dentro del tiempo establecido.

Para la realización de este informe se tiene en cuenta la información registrada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS

Tabla N° 1. Procesos por solicitudes recibidas en el primer periodo 2017

Procesos	Enero – Junio de 2017					TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	
Admisiones	79	1	14	1	0	**95**
Biblioteca	1	0	0	0	0	**1**
Bienestar	4	0	2	0	0	**6**
Calidad	1	0	0	0	0	**1**
Comunicaciones	0	0	2	0	0	**2**
Docencia	21	1	19	1	0	**42**
Extensión	1	1	0	0	0	**2**
Financiera	5	0	9	0	0	**14**
Infraestructura	0	0	1	0	0	**1**
Legal	22	0	2	0	0	**24**
Planeación	1	0	1	1	0	**3**
Talento Humano	4	2	9	0	0	**15**
Tecnológico	5	1	0	0	0	**6**
UAES	1	0	3	0	0	**4**
Total	**145**	**6**	**62**	**3**	**0**	**216**

El proceso de Admisiones presenta el mayor número de solicitudes recepcionadas con un total de 95 solicitudes, de las cuales hubo 79 peticiones, 01 queja, 14 reclamos, y 01 sugerencia representando el 44%.

Siguiendo con mayor número de solicitudes el proceso de docencia con un total de 42 solicitudes, de las cuales 21 son peticiones, 01 queja, 19 reclamos, 01 sugerencia, representando 19%.

En total se recibieron 216 solicitudes, distribuidas así: 145 peticiones, 06 quejas, 62 reclamos y 03 sugerencias.

Gráfico No. 1. Total Peticiones Recepcionadas por Tipo de Solicitudes

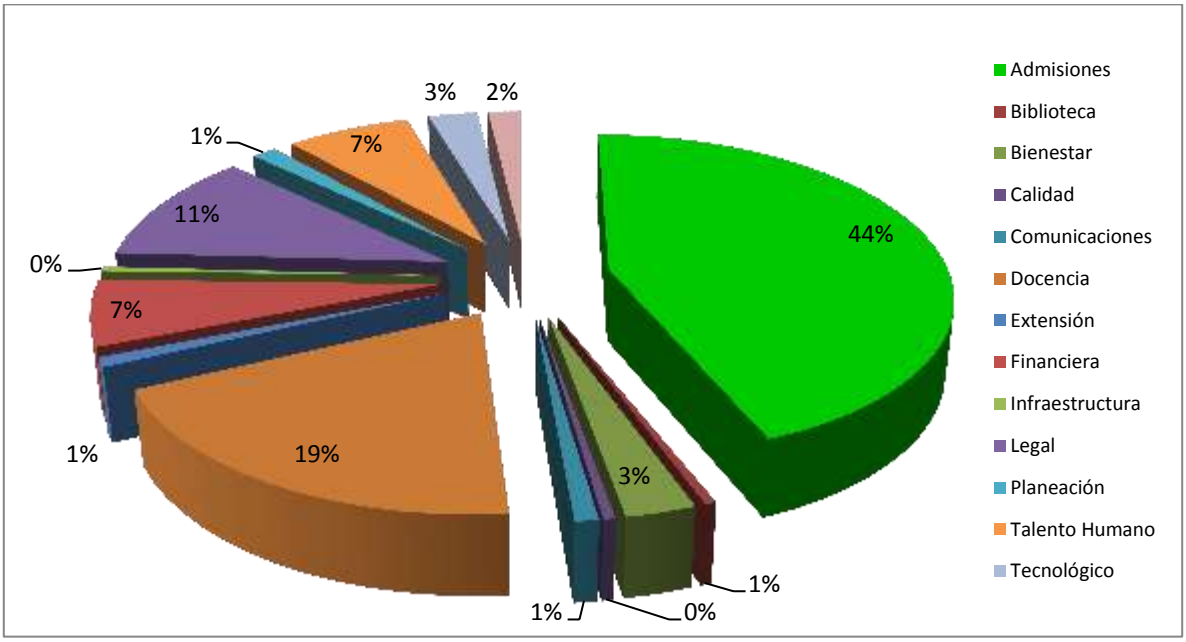
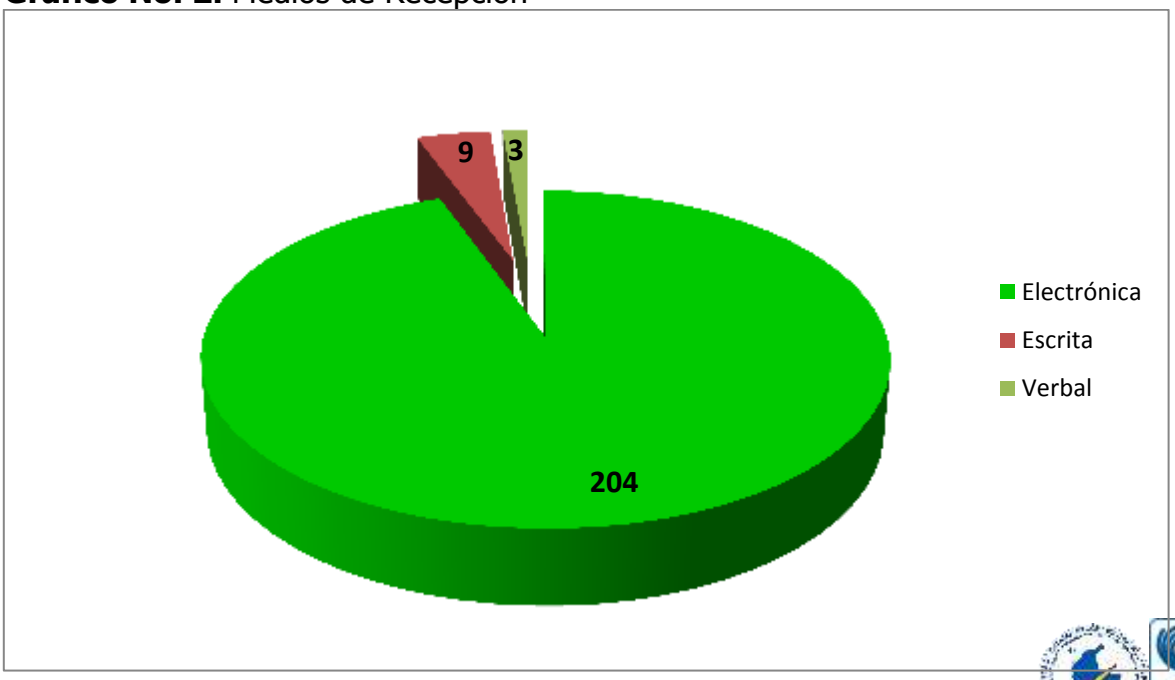


Gráfico No. 2. Medios de Recepción

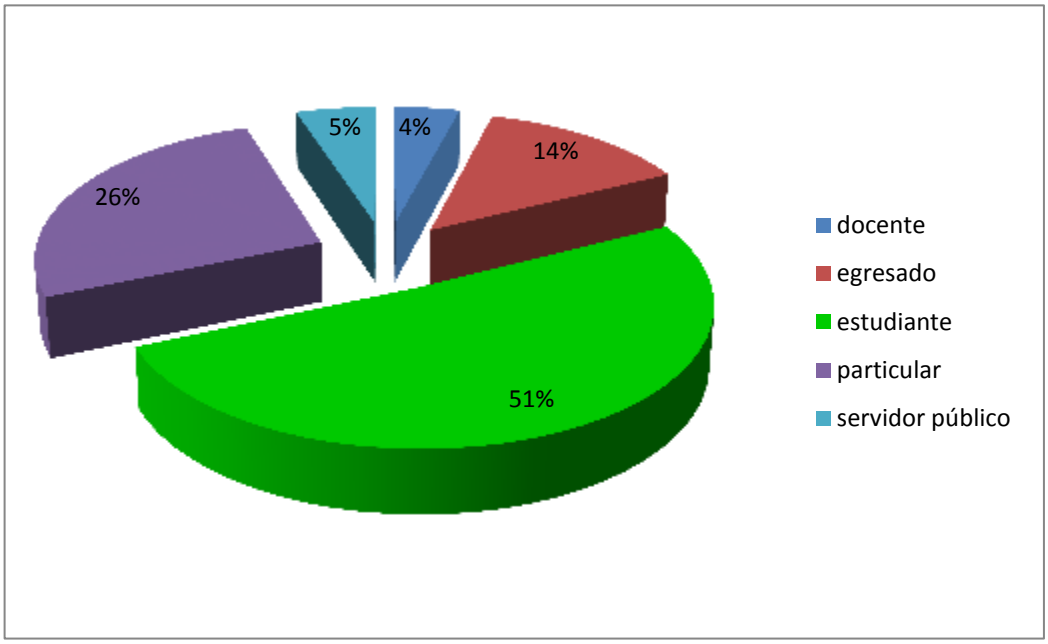


Con un total de 216 solicitudes, las cuales fueron recepcionadas a través de

medios: electrónicos (página web institucional), escrito y verbal.

Se observa que el medio más utilizado es a través de la página web, es decir el electrónico, con 204 solicitudes, representando un 94%, de igual forma le brinda al usuario eficiencia y eficacia en el sistema.

USUARIOS QUE UTILIZARON EL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



- El **51%** de la solicitudes fueron interpuesta por 110 estudiantes.
- El **26%**de la solicitudes fueron interpuesta por 57 particulares.
- El **14%**de la solicitudes fueron interpuesta por 29 egresados.
- El **5%** de la solicitudes fueron interpuesta por 11 servidores públicos.
- El **4%** de la solicitudes fueron interpuesta por 9 docentes.

Para un total de 216 solicitudes

ASPECTOS POSITIVOS DEL – SPQRSD

La Universidad de Córdoba cuenta con la Unidad de Control Interno, la cual hace seguimiento y evalúa el cumplimiento al trámite y procedimiento establecido en la Resolución 0255 del 10 de marzo 2011 modificada con la Resolución 1809 25 de Abril 2017, por la cual se reglamenta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en aras de propender el mejoramiento continuo de la Institución.

Y la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad en la cual se recibe, tramita y realiza seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los clientes, usuarios y ciudadanía en general, por tanto se ha dado cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, que establece: "SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad."

La Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad ha mostrado el interés para mejorar el sistema y sigue realizando campañas de socialización y sensibilización para el uso del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

La Universidad cuenta con mecanismos que facilitan la recepción de las peticiones, reclamos y sugerencias presentadas por sus clientes y usuarios, tales como Link en la página web institucional, buzones de sugerencia, atención por parte de funcionarios en la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad y por medios telefónicos, así mismo la Unidad en mención cuenta con personal asignado y sistemas de información adecuados para el seguimiento y control del trámite y respuesta dada a las solicitudes recibidas.

El trabajo en equipo que viene realizando la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad con el acompañamiento de la Unidad de Control interno, a los líderes de los procesos y funcionarios responsables sobre:

1. Revisión de las acciones del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias dirigidas al proceso involucrado.

2. Socialización del rol de la oficina de Control Interno en el procedimiento del sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA

Socializar y divulgar el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, sobre todo en las áreas misionales para tener mayor acercamiento con los estudiantes y docentes de la Institución.

Divulgar en los distintos medios de comunicación Institucionales, los trámites de mayor consulta por parte de los usuarios.

Cumplir los tiempos establecidos por los procedimientos, leyes y normatividad vigente. De no darse cumplimiento a las peticiones y/o solicitudes recibidas de forma oportuna, se estaría sometido a sanciones disciplinarias de acuerdo a lo establecido en el numeral 1 del artículo 34 y en concordancia con los numerales 1 y 7 del artículo 35 de la ley 734 de 2002, a todo servidor público le está prohibido omitir, negar, retardar o entrabar el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que esté obligado y el Estatuto de Anticorrupción Ley 1474.

Se recomienda a los equipos de mejoramiento, adoptar los controles necesarios para que las solicitudes recibidas en el SPQRSD sean respondidas oportunamente, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0255 del 10 de marzo 2011 modificada con la Resolución 1809 25 de Abril 2017, y en el procedimiento del PGDC – 007 (Diciembre de 2015) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias expedida por la Universidad de Córdoba.

Es importante que los Líderes de los procesos y sus equipos de mejoramiento, analicen las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, como insumo para el control del servicio no conforme y principalmente para implementar acciones correctivas que eliminen las causas de los problemas identificados.

Se pudo detectar que un proceso no tuvo en cuenta la Resolución 0255 del 10 de marzo 2011, "por medio de la cual fue modificada por la Resolución 1809 del 25 de Abril 2017, se reglamenta el trámite interno del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Universidad de Córdoba y Ley 1474 Estatuto Anticorrupción para darle trámite a las respectivas solicitudes recepcionadas.

Lo anterior evidenciaría la gestión organizacional, de los directivos, líderes y servidores públicos de cada proceso Institucional en una dinámica de mejoramiento continuo, que se ha declarado y divulgado la Universidad de Córdoba en su política de Calidad.

AURA MARIA CASTRO RAMOS
Jefe (e) Unidad de Control Interno

Elaboro: Betty Quintero Hoyos.