

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD DE CONTROL INTERNO

AUTOCONTROL, AUTORREGULACIÓN Y AUTOGESTIÓN

JULIO - DICIEMBRE 2020

Montería - Córdoba

2021

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Córdoba, expidió la Resolución 1809 el 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-010 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, liderado por la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad, presenta el Informe trimestral del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Universidad de Córdoba de segundo semestre de 2020.

En cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 y 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 segundo semestre del año 2020.

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 formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones, Reclamos y Sugerencias.

La Unidad de Control Interno, evalúa y realiza informe semestral al Sistema, el presente Informe, tuvo en cuenta el registro de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de esta Institución suministrado por la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad, evaluando el cumplimiento a lo establecido en la Resolución 1809 de 25 abril 2017.

Esta Unidad realizó acompañamiento al Sistema PQRSD en los meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del segundo semestre del 2020, a través del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que no evidenciaban respuesta por parte de la oficina responsable, en principio sensibilizando y concientizando a los líderes de los procesos y funcionarios de tramitar las respuestas dentro del tiempo establecido a los usuarios que realizan dichas solicitudes, resaltando la importancia de dar cumplimiento a la resolución 1809 de fecha 25 de abril de 2017 "POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL SISTEMA DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DENUCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA", y el artículo 4, donde se reglamentan los objetivos del sistema de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias.



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

A la fecha, 31 de diciembre del 2020, se recibieron en el SPQRSD ciento noventa y tres (193) solicitudes.

Para este informe se tienen en cuenta las ciento noventa y tres (193) solicitudes recibidas en el SPQRSD, de las cuales ciento cuarenta y seis (146) son Peticiones, treinta (30) treinta Quejas, catorce (14) Reclamos, una (1) Sugerencias y dos (2) Denuncias.

La Unidad de Control Interno realiza acompañamiento a la respuesta oportuna de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) enviadas por la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad, que al transcurrir ocho (8) días hábiles no hayan tenido respuesta por parte del proceso/dependencia responsable, como está estipulado en el procedimiento PGDC-010 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias.

Transcurrido este término y teniendo en cuenta las evidencias aportadas durante el seguimiento realizado por la Unidad de Control Interno, se procede a elaborar un acta y se envía a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad para cierre del proceso. A la fecha se evidencia que de las ciento noventa y tres (193) solicitudes mencionadas anteriormente (35) treinta y cinco fueron remitidas para realizar seguimiento y acompañamiento por esta unidad, pertenecientes a los procesos: diecinueve (19) del proceso Gestión de Admisiones y Registro, nueve (9) del proceso Gestión Legal, una (1) del proceso Gestión Financiera, una (1) del proceso Extensión, una (1) del proceso Gestión del Desarrollo Tecnológico, una (1) pertenece al proceso de Docencia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Jurídicas, una (1) pertenece al proceso de Docencia, Facultad de Ingenierías y una (1) pertenece al proceso de Docencia, Facultad de Educación y Ciencias Humanas.



Certificado SC 5278-1

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

En la tabla 1 se detalla el número de solicitudes por tipo recibida en cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad.

SEGUIMIENTO PERIODO JULIO – DICIEMBRE 2020						
PROCESOS	P	R	Q	S	D	TOTAL
Admisiones	38	9	7	0	0	54
Biblioteca	1	0	0	0	0	1
Calidad	4	0	0	0	0	4
Docencia	23	1	7	1	0	32
Extensión	5	2	1	0	0	8
Financiera	11	1	3	0	0	15
Infraestructura	1	0	0	0	0	1
Legal	28	0	2	0	2	32
Seguimiento	1	0	0	0	0	1
Talento Humano	8	1	7	0	0	16
Desarrollo Tecnológico	24	0	3	0	0	27
UAES	2	0	0	0	0	2
TOTAL	146	14	30	1	2	193

Tabla 1. Procesos por solicitudes recibidas en el segundo periodo de 2020.

El proceso de Admisiones presenta el mayor número de solicitudes resepcionadas con un total de (54) cincuenta y cuatro solicitudes, de las cuales hubo (38) treinta y ocho peticiones, (9) nueve reclamos, (7) siete quejas, (0) cero sugerencias y (0) cero Denuncia, Lo que representa el 28%. Siguiendo con el mayor número de solicitudes, los procesos Docencia y Gestión Legal, con un total de (32) treinta y dos solicitudes, para el proceso Docencia se evidenciaron (23) veintitrés peticiones, (1) un reclamo, (7) siete quejas, (1) una sugerencia y (0) cero Denuncias, representando el 17% y para el proceso Gestión Legal se evidenciaron (28)

veintiocho peticiones, (0) cero reclamos, (2) dos quejas, (0) cero sugerencias y (2) dos Denuncias, representando el 17%.

Estos procesos presentan un mayor número de solicitudes debido a que son aquellos que tienen mayor relación con la academia, con el cuerpo estudiantil y con la parte jurídica y legal de la Institución.

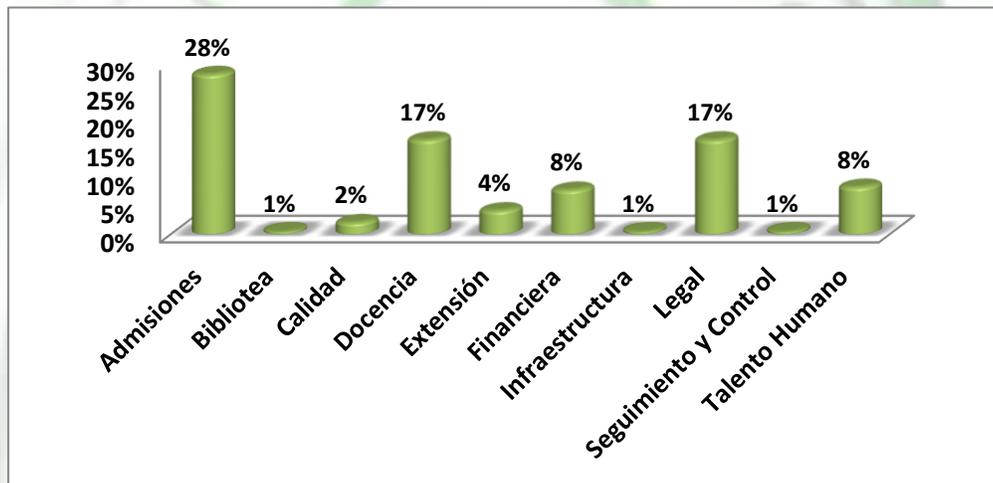


Gráfico 1. Total, Peticiones Recepcionadas por Procesos.

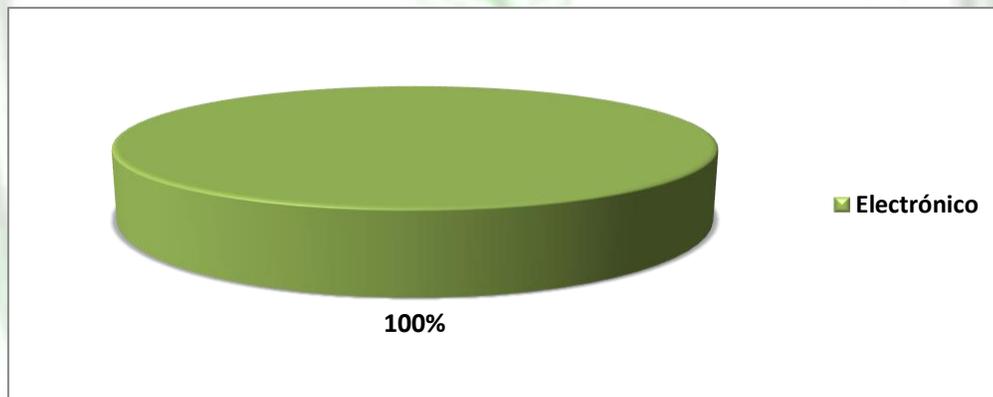


Gráfico 2. Medios de Recepción

Debido a la situación de emergencia que está viviendo el País y el Mundo Covid 19 las ciento noventa y tres (193) solicitudes fueron resepcionadas por medio

electrónico (página web institucional), representando el 100%, 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

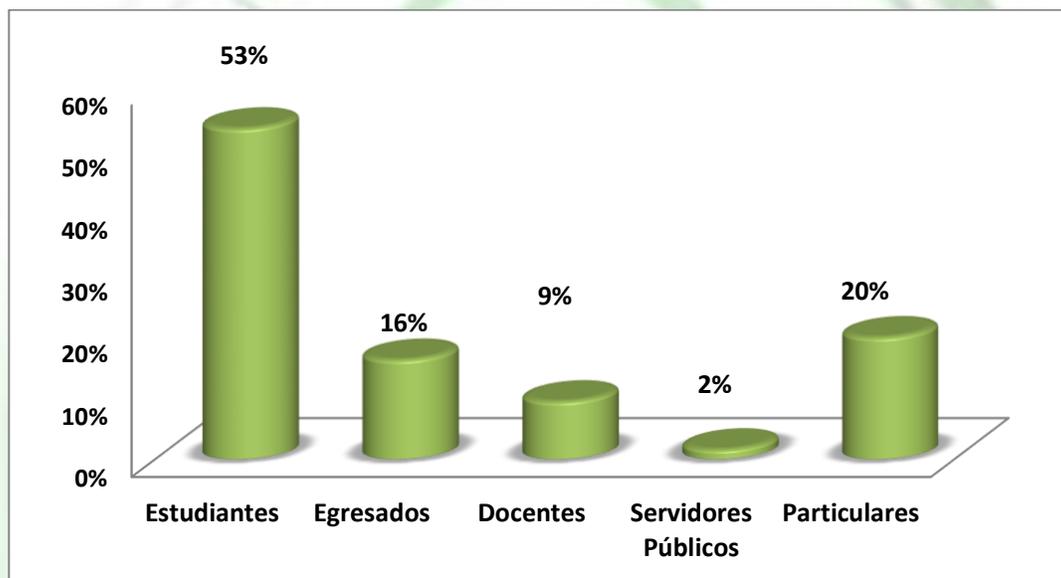


Gráfico 3. Usuarios que utilizaron el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

El 53% de las solicitudes fueron interpuestas por (103) ciento tres estudiantes.

El 16 % de las solicitudes fueron interpuestas por (31) treinta y uno egresados.

El 9% de las solicitudes fueron interpuestas por (18) dieciocho docentes.

El 2% de las solicitudes fueron interpuestas por (3) tres servidores públicos.

El 20% de las solicitudes fueron interpuestas por (38) treinta y ocho particulares.



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 1809 de 25 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.

La Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad 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.





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.

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:

- a. Revisión de las acciones del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias dirigidas al proceso involucrado.
- b. Socialización del rol de la Unidad 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 entorpecer 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 SPQRSO sean respondidas.





- oportunamente, de acuerdo a lo establecido en la resolución 1809 de 25 abril 2017, y en el procedimiento PGDC-010 de fecha 26 de octubre de 2020 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias expedidos 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.

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.

Jana Cortés Ramos
AURA MARÍA CASTRO RAMOS
Jefe (e) Unidad de Control Interno

Elaboró: Betty Quintero H.
Lucila Alvis E.

