

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

**Unidad de Control Interno**

**Autocontrol, Autorregulación y Autogestión**

**Enero – Junio**

**Montería - Córdoba  
2018**



***Comprometida con el desarrollo regional***

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 – 7860381

[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)

"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

## 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 correspondiente al Primer semestre de 2018.

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.



Certificado GP 134-1

Certificado SC 5278-1

**Comprometida con el desarrollo regional**

**“VIGILADA MINEDUCACIÓN”**

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 – 7860381

[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)

## ***Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2018 I***

### **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 2018.

### **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.



***Comprometida con el desarrollo regional***

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 – 7860381

**[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)**

**"VIGILADA MINEDUCACIÓN"**

## ***Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2018 I***

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

A la fecha, 30 de junio del 2018, se recibieron en el SPQRSD Ciento noventa y seis (196) solicitudes.

Para este informe se tienen en cuenta las 196 solicitudes recibidas en el SPQRSD, de las cuales 152 son de peticiones, 9 de reclamos, 27 de quejas, 03 de sugerencias y 05 de Denuncia.

A la fecha se dio respuesta a todas las diferentes 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.



## Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2018 I

### 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.

Procesos	Enero – Junio de 2018					TOTAL
	Peticiones	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Denuncias	
Admisiones	82	01	07	02	00	92
Biblioteca	02	00	00	00	00	02
Bienestar	05	00	03	00	00	08
Comunicaciones	01	00	00	00	00	01
Contratación	01	00	00	00	00	01
Docencia	15	03	04	00	01	23
Documental	01	00	00	00	00	01
Extensión	04	00	00	00	00	04
Financiera	08	03	03	00	00	14
Infraestructura	08	00	05	00	00	13
Legal	06	00	00	00	03	09
Planeación	02	00	00	00	00	02
Talento Humano	06	01	03	00	01	11
Tecnológico	11	00	01	01	00	13
Seguimiento y Control	00	01	00	00	00	01
UAES	00	01	0	00	00	01
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>03</b>	<b>05</b>	<b>196</b>

**Tabla N° 1.** Procesos por solicitudes recibidas en el primer periodo de 2018

El proceso de Admisiones presenta el mayor número de solicitudes recepcionadas con un total de 92 solicitudes, de las cuales hubo 82 peticiones, 7 quejas, 2 sugerencias, y 1 reclamo, lo que representa el 47% de las solicitudes.



**Comprometida con el desarrollo regional**

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 – 7860381

[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)

"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

## Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2018 I

Siguiendo con el mayor número de solicitudes, se encuentra el proceso de docencia con un total de 23 solicitudes, de las cuales 15 son peticiones, 4 quejas, 3 reclamos y 1 denuncia, representando el 12 % de las solicitudes.

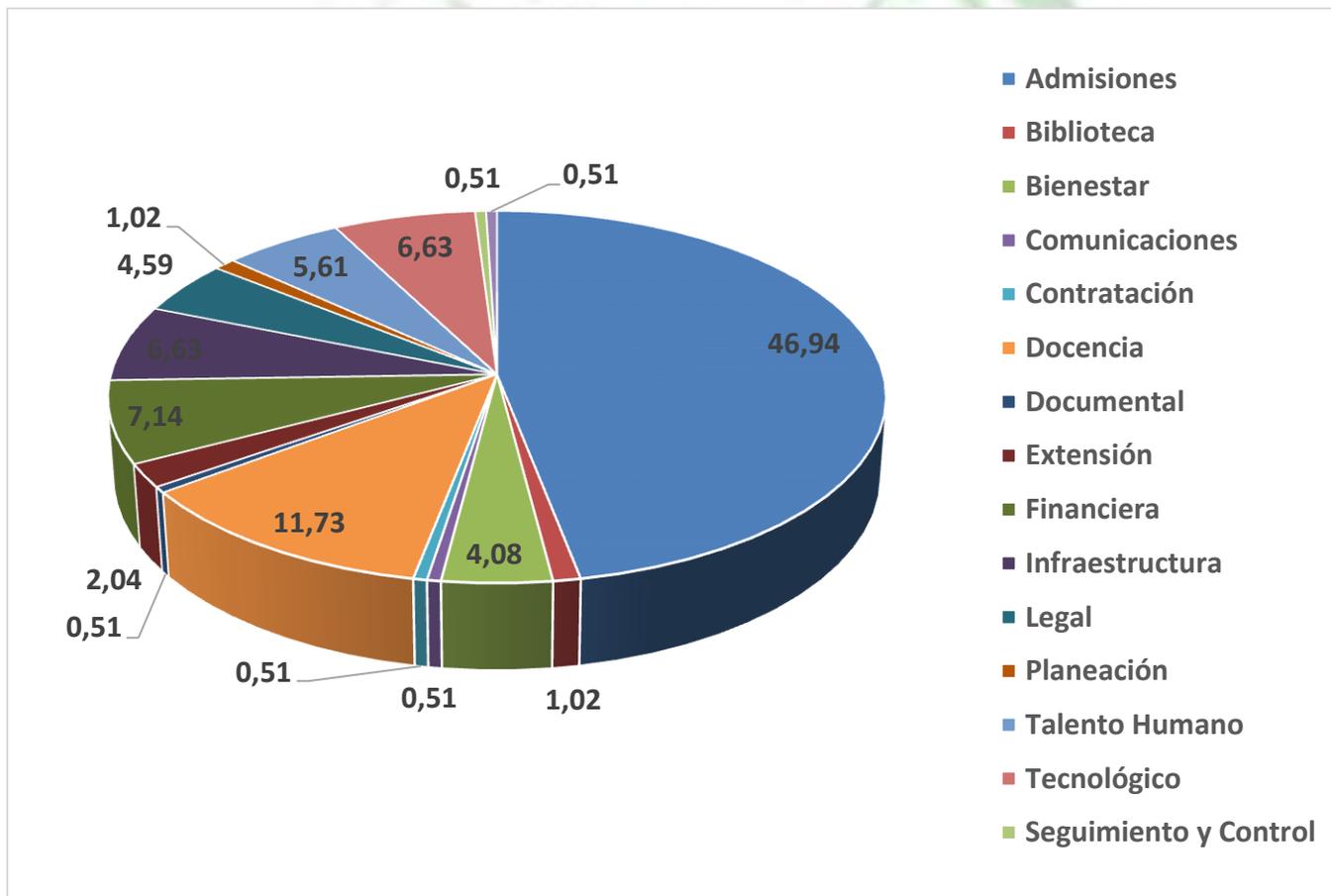


Gráfico No. 1. Total, Peticiones Recepcionadas por Procesos.

**Comprometida con el desarrollo regional**

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 – 7860381

[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)

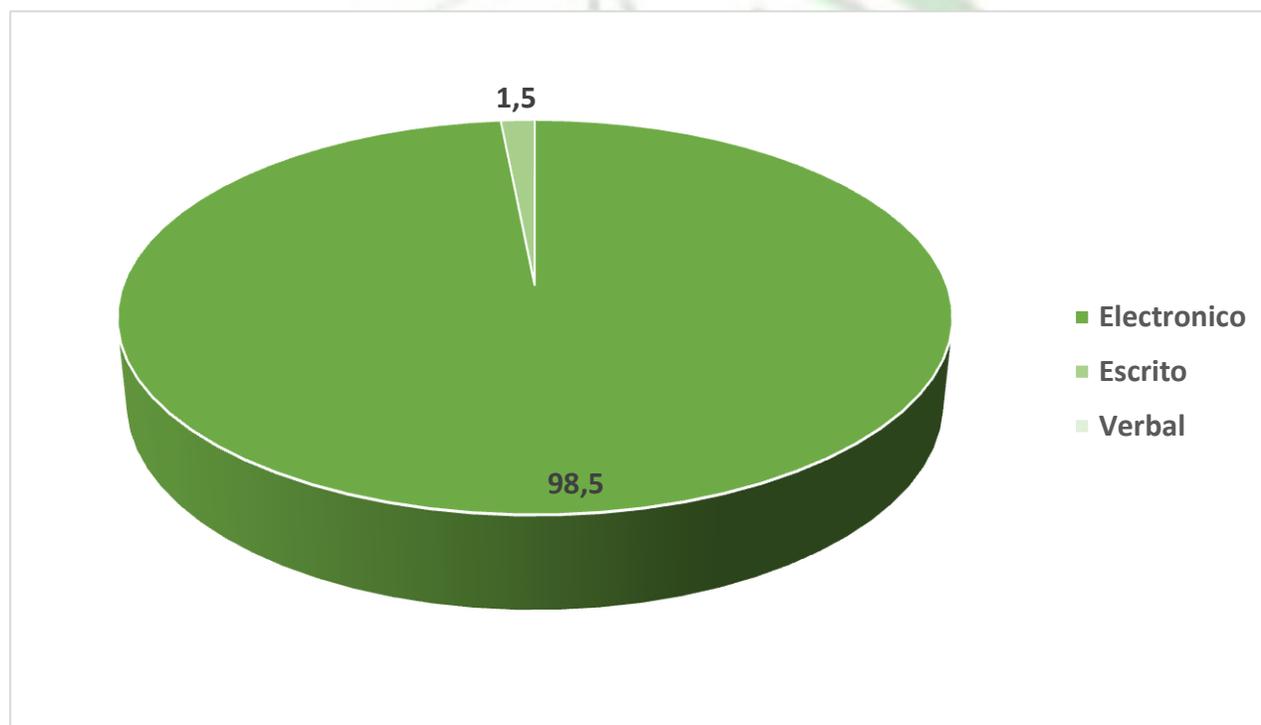


Certificado GP-134-1

Certificado SC 5278-1

"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

**MEDIOS DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES AL SISTEMA DE PQRSyD**



**Gráfico No. 2.** Medios de Recepción

Del total de 196 solicitudes recibidas en el sistema ciento noventa y tres (193), fueron recibidas a través de medios electrónicos (Página Web Institucional) y tres (3) fueron recibidas por medio escrito.

Se observa que el medio más utilizado es a través de la página web, es decir el electrónico, con ciento noventa y tres (193) solicitudes, representando un 98,5% y Escrita tres (3), representando un 1,5%, de igual forma le brinda al usuario eficiencia y eficacia en el sistema.



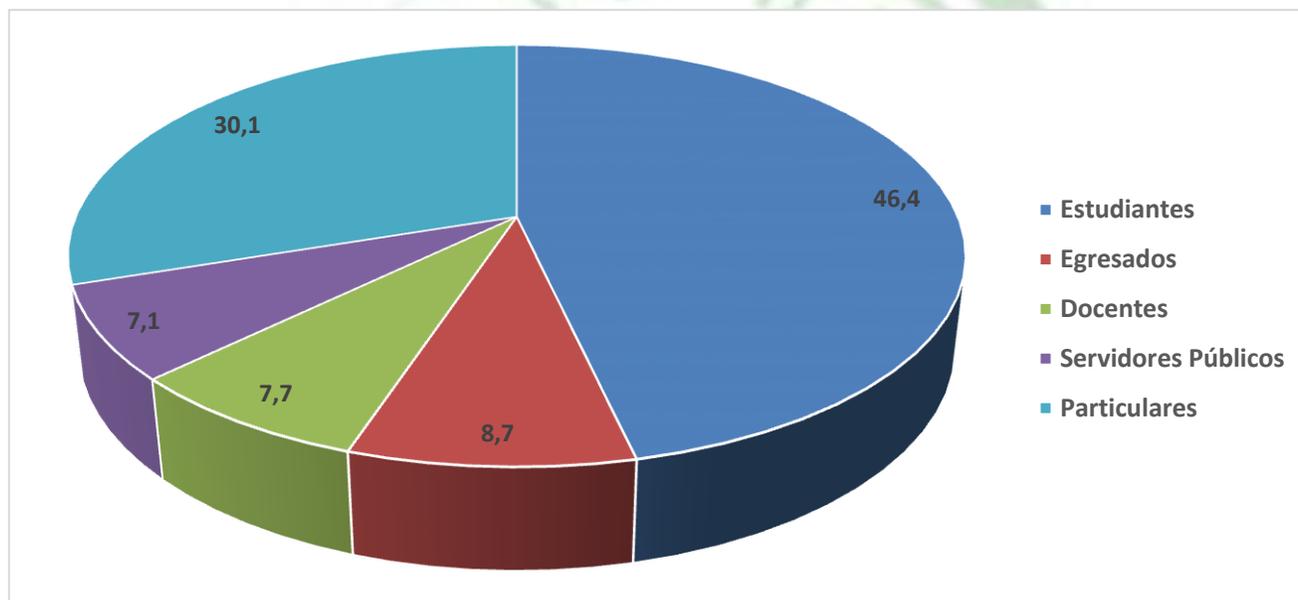
**Comprometida con el desarrollo regional**

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 – 7860381

[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)

"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

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



El 46 %de las solicitudes fueron interpuestas por 91 estudiantes.

El 9 % de las solicitudes fueron interpuestas por 17 egresados.

El 8% de las solicitudes fueron interpuestas por 15 docentes.

El 7% de las solicitudes fueron interpuestas por 14 servidores públicos.

El 30% de las solicitudes fueron interpuestas por 59 particulares.

## ***Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2018 I***

### **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 de 2011, 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 de Córdoba 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.



***Comprometida con el desarrollo regional***

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 – 7860381

**[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)**

"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

## ***Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2018 I***

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 0255 de marzo de 2011 y en el Procedimiento del PGDC – 007 (Diciembre de 2015) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias expedida por la Universidad de Córdoba.



***Comprometida con el desarrollo regional***

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 – 7860381

[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)

"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

## ***Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2018 I***

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.

*Aura María Castro Ramos*

**AURA MARÍA CASTRO RAMOS**  
Jefe (e) Unidad de Control Interno

Montería, Julio 13 de 2018

Elaboró: Betty Quintero.

