ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

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

Unidad de Control Interno

Autocontrol, Autorregulación y Autogestión

Julio-Diciembre 2018
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.

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 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.

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

A la fecha, 31 de Diciembre del 2018, se recibieron en el SPQRSD Ciento veinte y ocho (128) solicitudes.

Para este informe se tienen en cuenta las (128) Ciento veinte y ocho solicitudes recibidas en el SPQRSD, de las cuales (76) setenta y seis son peticiones, (9) nueve reclamos, (42) Cuarenta y dos quejas, (1) una sugerencia.

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.

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	Julio – Diciembre de 2018					TOTAL
	Peticiones	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Denuncias	
Admisiones	35	01	09	00	00	**45**
Biblioteca	00	01	01	00	00	**02**
Bienestar	01	00	01	00	00	**02**
Comunicaciones	03	00	02	01	00	**06**
Docencia	12	02	13	00	00	**27**
Extensión	00	01	02	00	00	**03**
Financiera	07	02	01	00	00	**10**
Infraestructura	06	00	08	00	00	**14**
Legal	05	00	00	00	00	**05**
Planeación	00	01	00	00	00	**01**
Talento Humano	01	00	06	01	00	**08**
Tecnológico	05	00	00	00	00	**05**
Total	**75**	**08**	**43**	**02**	**00**	**128**

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

El proceso de Admisiones presenta el mayor número de solicitudes Recepcionadas con un total de (45) cuarenta y cinco solicitudes, distribuidas así: (35) treinta y cinco peticiones, (1) un reclamo y (9) nueve quejas, lo que representa el 35% de las solicitudes recibidas en el sistema para este período.

Siguiendo con mayor número de solicitudes el proceso de docencia con un total de (27) veinte y siete solicitudes, de las cuales (12) doce son peticiones, (2) dos reclamos y (13) trece quejas. Representando el 21% de las solicitudes.

Estos procesos presentan un mayor número de solicitudes debido a su naturaleza

misional.

El gráfico No.1 muestra el porcentaje de solicitudes recibidas por proceso

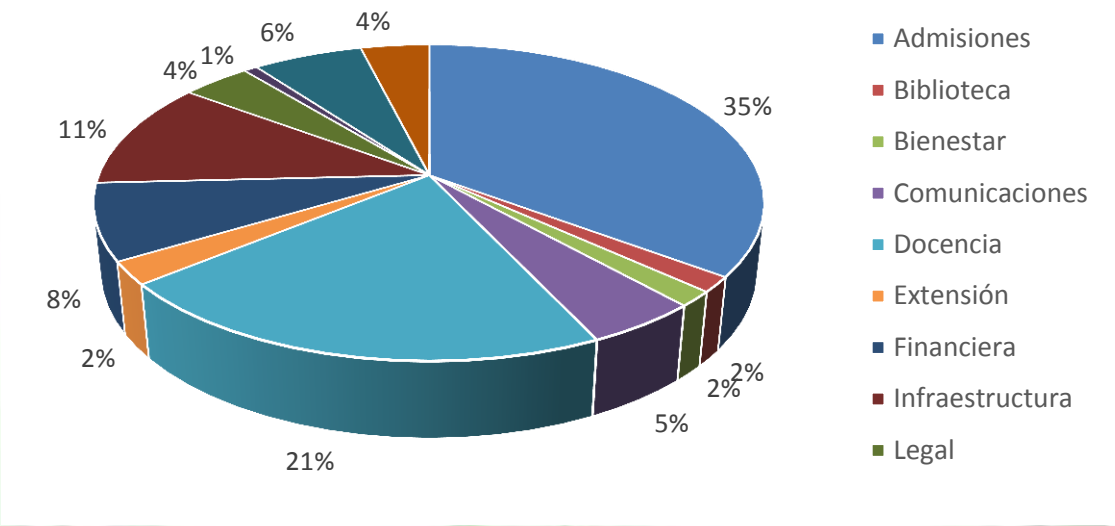


Grafico No.1

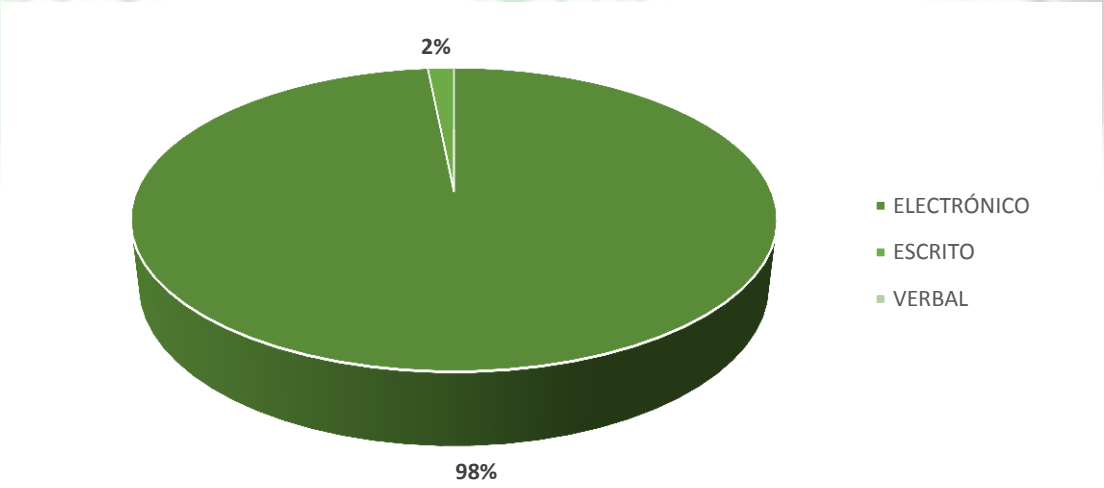


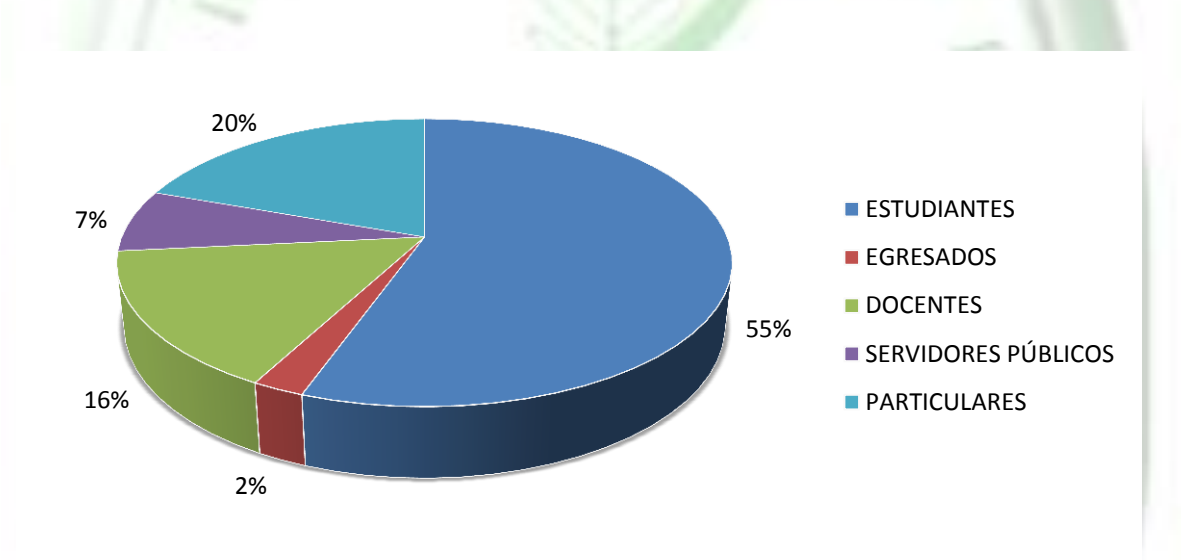
Gráfico No. 2. Medios de Recepción.

Con un total de (128) ciento veinte y ocho solicitudes, las cuales fueron Recepcionadas a través de: medios electrónicos: (página web institucional)

(126) Ciento veinte seis y (2) dos por medio escrito.

Se observa que el medio más utilizado es a través de la página web, es decir el electrónico, con Ciento veinte seis (126) solicitudes, representando un 98% y Escrita dos (2), representando un 2%, 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 55% de las solicitudes fueron interpuestas por (71) setenta y un estudiantes.
El 2% de las solicitudes fueron interpuestas por (3) tres egresados.
El 16% de las solicitudes fueron interpuestas por (20) veinte docentes.
El 7% de las solicitudes fueron interpuestas por (9) nueve servidores públicos.
El 20% de las solicitudes fueron interpuestas por (25) veinte y cinco 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 0255 del 10 de marzo de 2011, modificada por 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 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 de marzo

de 2011, modificada por la resolución 1809 de 25 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.

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
Jefe (e) Unidad de Control Interno

Elaboró: Betty Quintero H.
Lucila Alvis E.