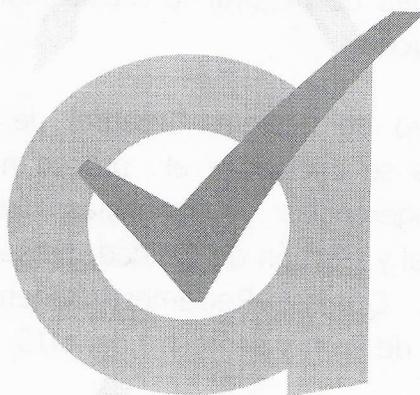


**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**



**acreditada
INSTITUCIONALMENTE**

Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Unidad de Control Interno

Autocontrol, Autorregulación y Autogestión

Enero -Junio

Montería – Córdoba

2019

1



Generador GP 134-1

Certificado SC 5278-1

Comprometida con el desarrollo regional

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860300 – 7860920

www.unicordoba.edu.co

"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Córdoba, expidió 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-010 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 Primer semestre de 2019.

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 primer semestre del año 2019.

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 FGDE-013 Administración Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Institución.

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 enero, febrero, marzo, abril y mayo del primer semestre del 2019, 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 – SPQRS D**

A la fecha, 30 de junio del 2019, se recibieron en el SPQRS D trecientos dieciséis (316) solicitudes.

Para este informe se tienen en cuenta las (316) trecientos dieciséis solicitudes recibidas en el SPQRS D, de las cuales (221) doscientos veintiún son peticiones, (21) veintiún reclamos, (65) sesenta y cinco quejas, (6) seis sugerencias, (1) una Denuncia y (2) dos de felicitaciones.

La Unidad de Control Interno realiza acompañamiento a la respuesta oportuna de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos o sugerencias) 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 (316) trecientos dieciséis solicitudes mencionadas anteriormente (12) doce fueron remitidas para realizar seguimiento y acompañamiento por esta unidad, pertenecientes a los procesos: (8) ocho del proceso Docencia, (1) una del proceso Extensión y (3) tres del proceso de Gestión Legal.

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	Enero – Junio 2019						Total
	P	R	Q	S	D	F	
Admisiones	90	08	12	01	00	01	112
Biblioteca	00	01	03	00	00	00	04
Bienestar	03	02	03	00	00	01	09
Calidad	01	00	00	00	00	00	01
Comunicaciones	01	00	02	02	00	00	05
Contratación	03	00	01	00	00	00	04
Docencia	34	06	17	00	00	00	57
Extensión	19	01	00	00	00	00	20
Financiera	13	02	04	00	00	00	19
Infraestructura	11	02	14	01	00	00	28
Legal	21	00	00	00	01	00	22
Planeación	06	00	00	00	00	00	06
Talento Humano	05	00	05	01	00	00	11
Tecnológico	14	00	03	01	00	00	18
Total	221	22	64	06	01	02	316

Tabla N° 1. Procesos por solicitudes recibidas en el primer periodo de 2019

El proceso de Admisiones presenta el mayor número de solicitudes resepcionadas con un total de (112) ciento doce solicitudes, de las cuales hubo (90) noventa peticiones, (21) veintiún reclamos, (65) sesenta y cinco quejas, (6) seis sugerencias, (1) una Denuncia y (2) dos felicitaciones, Lo que representa el 35%.

Siguiendo con el mayor número de solicitudes, el proceso de docencia con un total de (57) cincuenta y siete solicitudes, de las cuales (34) treinta y cuatro son peticiones, (6) seis reclamos y (17) diecisiete quejas. Representando el 18%. Estos procesos presentan un mayor número de solicitudes debido a su naturaleza misional.



Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2019 I

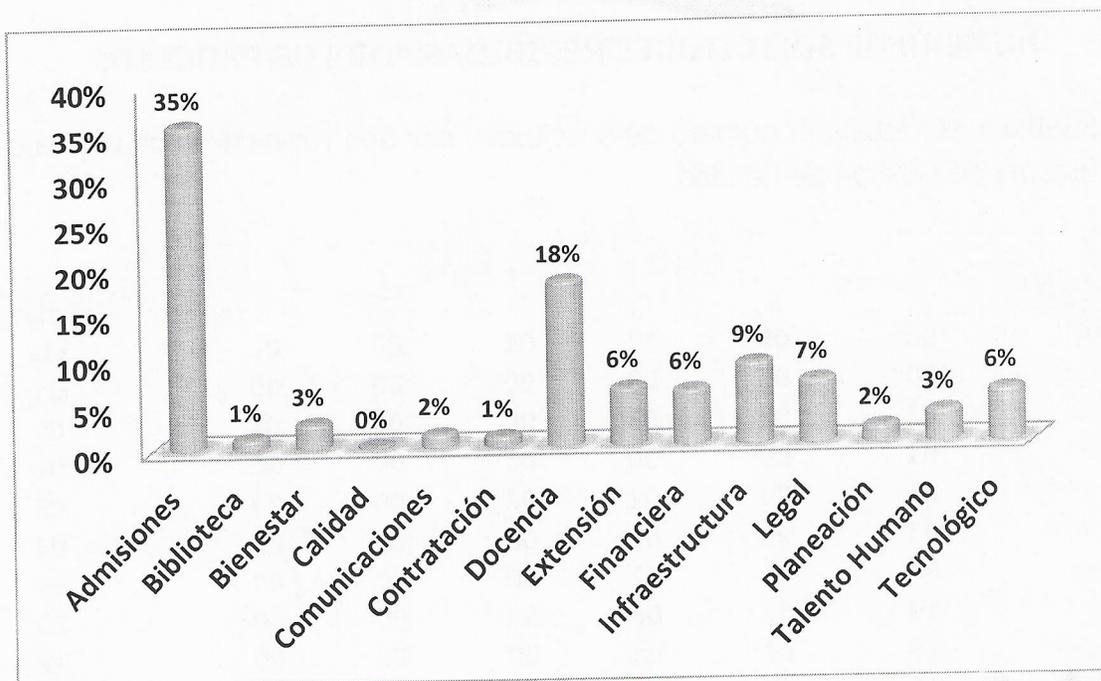


Gráfico No. 1. Total, Peticiones Recepcionadas por Procesos.

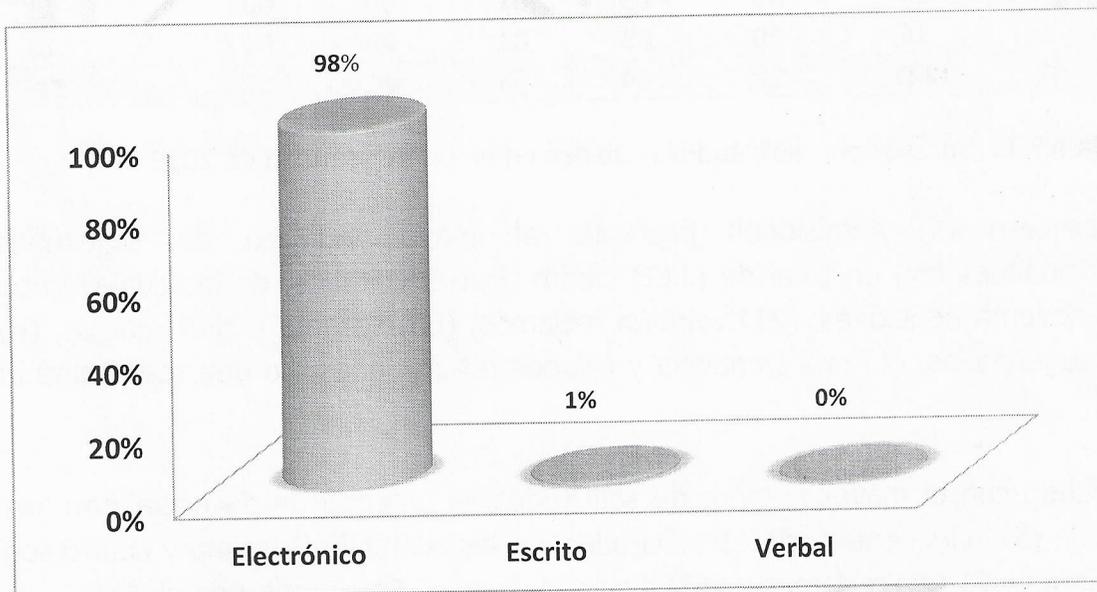


Gráfico No. 2. Medios de Recepción

Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2019 I

De las (316) treientos dieciséis solicitudes que fueron resepcionadas, (311) treientos once fueron por medio electrónico (página web institucional), (4) cuatro Escritas y (1) una verbal.

Se observa que el medio más utilizado es a través de la página web, es decir el electrónico, con (311) treientos once solicitudes, representando un 98%, Escrita con (4) cuatro solicitudes, representando un 1%, 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

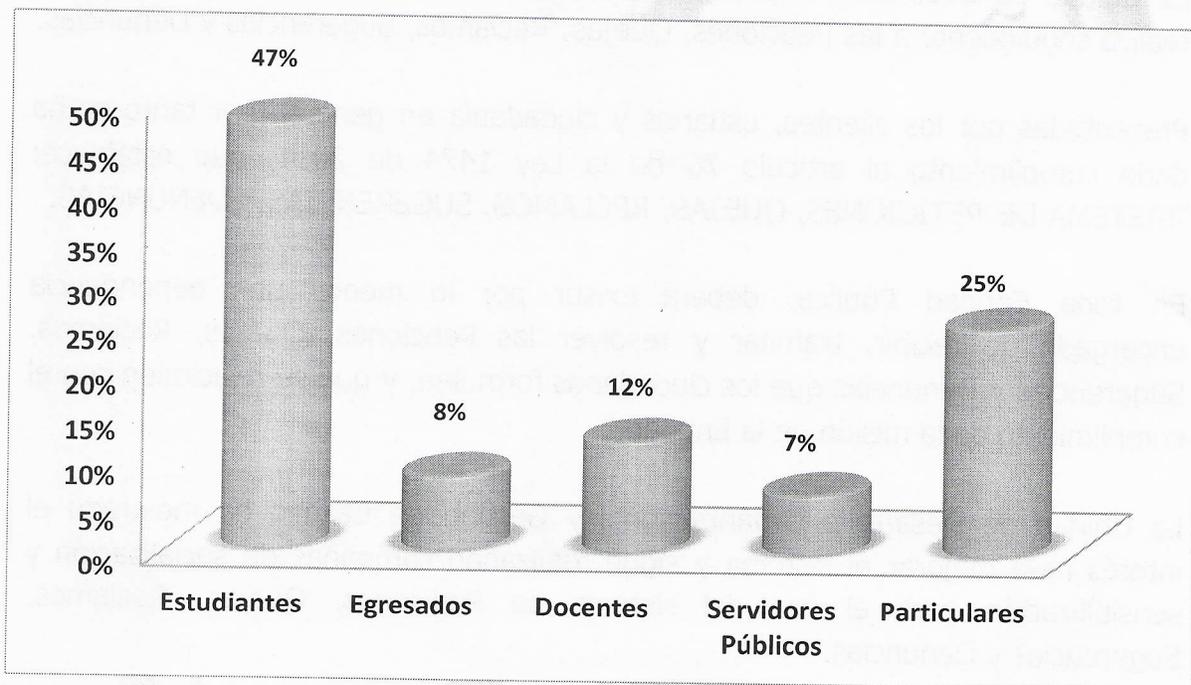


Gráfico No. 3. Usuarios que utilizaron el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

El 47% de las solicitudes fueron interpuestas por (150) ciento cincuenta estudiantes.

El 8% de las solicitudes fueron interpuestas por (26) veintiséis egresados.

El 12% de las solicitudes fueron interpuestas por (39) treinta y nueve docentes.



Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2019 I

El 7% de las solicitudes fueron interpuestas por (21) veintiún servidores públicos.
El 25% de las solicitudes fueron interpuestas por (80) ochenta 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.

8



Comprometida con el desarrollo regional

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860300 – 7860920

www.unicordoba.edu.co

"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2019 I

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.



Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2019 I

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 1809 de 25 Abril 2017, y en el procedimiento PGDC-010 de fecha 19 de Septiembre de 2018 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.


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

Elaboró: Betty Quintero H.
Lucila Alvis E.

