



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

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

Unidad de Control Interno

Autocontrol, Autorregulación, Autogestión

Enero – Junio 2021

Montería – Córdoba



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 primer semestre de 2021.

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 (SPQRS) durante el primer semestre del año 2021.

Situación actual del SPQRS.

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 SPQRS en los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio del primer semestre del año 2021, 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, 30 de junio del año 2021, se recibieron en el SPQRSD ciento ochenta y seis (186) solicitudes.

Para este informe se tienen en cuenta las ciento ochenta y seis (186) solicitudes recibidas en el SPQRSD, las cuales se evidenciaron de la siguiente manera; ciento cuarenta y siete (147) Peticiones, diez (10) Quejas, veinti seis (26) Reclamos, una (1) Sugerencia, cero (0) Denuncias y una (1) felicitación.

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 diez (10) 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 ochenta y seis (186) solicitudes recibidas en el SPQRSD mencionadas anteriormente veintiún (21) fueron remitidas para que la Unidad de Control Interno se encargara de realizar seguimiento y acompañamiento con el fin de que las solicitudes fueran atendidas y los procesos quedaran satisfechos, dichas solicitudes pertenecen a los siguientes procesos: doce (12) del proceso Gestión Legal, tres (3) del proceso Gestión Financiera, una (1) del proceso Gestión y Desarrollo del Talento Humano, una (1) del proceso Admisiones y Registro, dos (2) del proceso Contratación, una (1) Extensión del proceso y una (1) del proceso Docencia Facultad de Español y Literatura.

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

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS

En la tabla 1 se detalla el número de solicitudes recibidas en el periodo Enero - Junio 2021, clasificadas por proceso del Sistema de Gestión de la Calidad y por tipo de solicitud.

SEGUIMIENTO PERIODO ENERO – JUNIO 2021							
PROCESOS	P	R	Q	S	D	F	TOTAL
Talento Humano	18	4	1	0	0	0	23
Desarrollo Tecnológico	8	0	3	0	0	0	11
Gestión Financiera	14	1	0	0	0	0	15
Gestión Legal	28	0	0	0	0	0	28
Admisiones y Registro	36	3	2	0	0	1	42
Docencia	16	4	1	0	0	0	21
Calidad	5	0	0	0	0	0	5
Bienestar Institucional	2	0	0	0	0	0	2
Extensión	9	12	1	0	0	0	22
Biblioteca	1	0	0	0	0	1	2
Contratación	8	1	0	0	0	0	9
Infraestructura	0	0	1	0	0	0	1
UAES	2	1	1	1	0	0	5
TOTAL	147	26	10	1	0	2	186

Tabla 1. Solicitudes recibidas por procesos en el primer semestre de 2021.

El proceso de Gestión de Admisiones y Registro presenta el mayor número de solicitudes recepcionadas con un total de cuarenta y dos (42) solicitudes, de las cuales treinta y seis (36) son peticiones, tres (3) son reclamos, dos (2) son quejas y una (1) felicitación, lo que representa el 23%, el segundo proceso con mayor número de solicitudes es el proceso Gestión Legal con un número de veinti ocho (28) solicitudes las cuales fueron peticiones, lo que representa un 15%, el tercer proceso con el mayor número de solicitudes es el proceso Gestión y Desarrollo del

Talento Humano con un total de veinti tres (23) solicitudes, de las cuales dieciocho (18) son peticiones, cuatro (4) son reclamos y una (1) queja, lo que representa el 12%, el cuarto proceso con el mayor número de solicitudes es Extensión con un total de veinti dos (22) solicitudes, de las cuales nueve (9) son peticiones, doce (12) reclamos y una (1) queja, lo que representa el 12% y en el quinto lugar se encuentra el proceso Docencia con un total de veinti un (21) solicitudes, de las cuales dieciseis (16) son peticiones, cuatro (4) son reclamos y una (1) queja, lo que representa el 11%.

Estos procesos representan un mayor número de solicitudes debido a que tienen mayor relación con la parte misional, la academia, el cuerpo estudiantil y con la parte jurídica y legal de la institución ya que intervienen en el buen funcionamiento de la Institución.

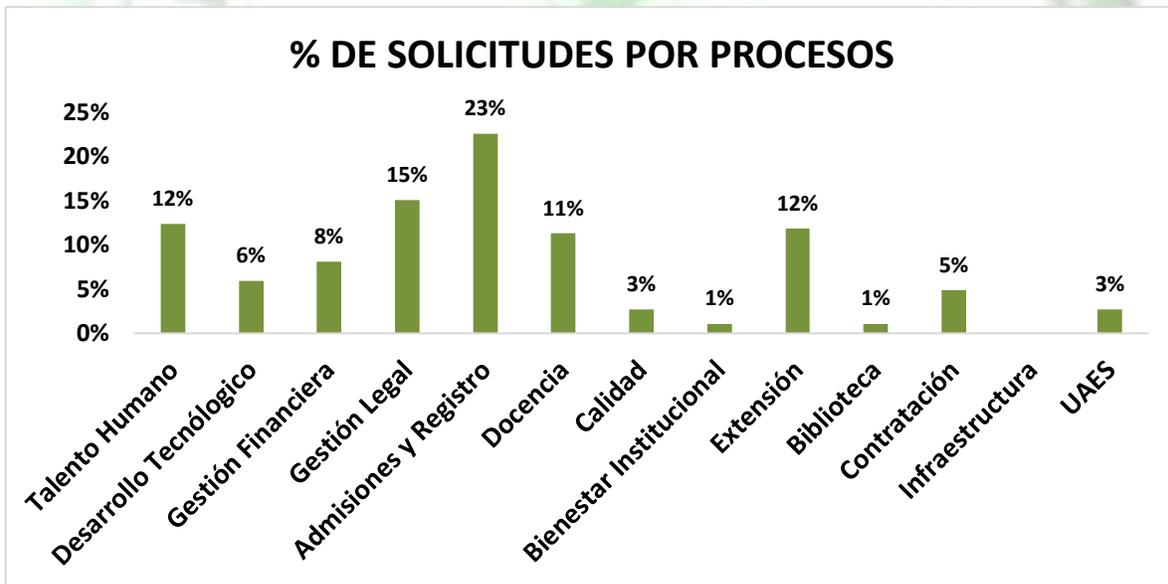


Gráfico 1. % de Solicitudes Recepcionadas por Procesos.

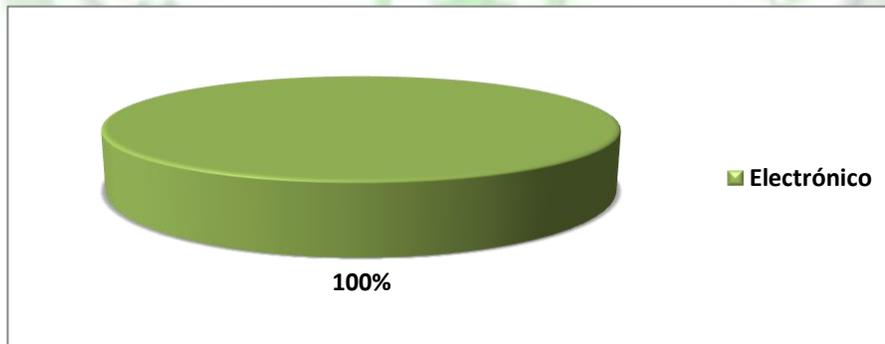
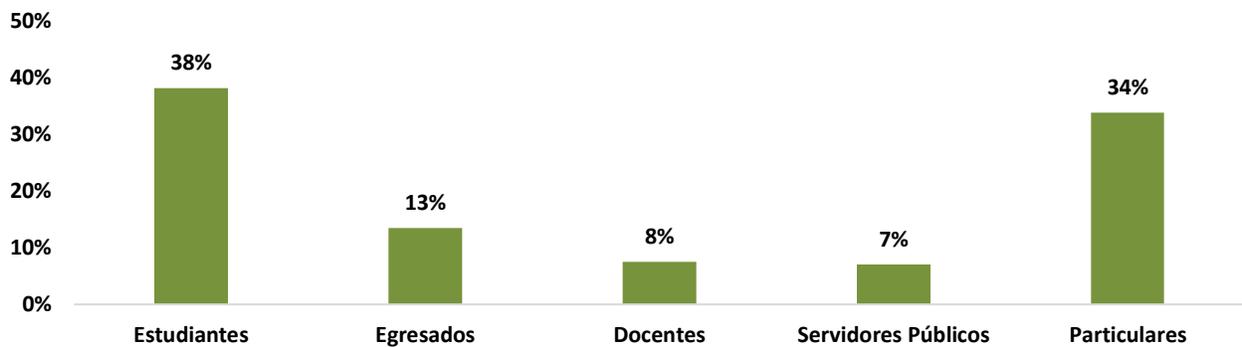


Gráfico 2. Medios de Recepción

De acuerdo con la declaratoria de la emergencia sanitaria en el territorio nacional por el Coronavirus, COVID-19, y teniendo en cuenta la Resolución N°0022 de fecha 18 de enero de 2021 "Por la cual se adoptan unas instrucciones ordenadas en el Decreto Nacional N° 039 del 14 de enero de 2021 y se mantienen medidas administrativas excepcionales y preventivas frente al riesgo de contagio del virus COVID-19 en la Universidad de Córdoba", y con el fin de atender las actividades laborales, la Institución estableció las directrices para realizar las actividades laborales por medio del trabajo en casa, las ciento ochenta y seis solicitudes fueron recepcionadas por medio electrónico (Página Web Institucional), representando el 100%, sin embargo esto no es un impedimento para dar respuesta a las solicitudes presentadas ya que la Institución 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 38% de las solicitudes fueron interpuestas por (71) setenta y un estudiantes.

El 34% de las solicitudes fueron interpuestas por (63) sesenta y tres particulares.

El 13% de las solicitudes fueron interpuestas por (25) veinti cinco egresados.

El 8% de las solicitudes fueron interpuestas por (14) catorces docentes.

El 7% de las solicitudes fueron interpuestas por (13) trece servidores publicos.

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, quejas 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.

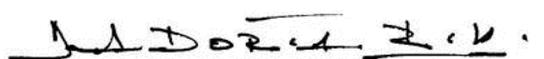
OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA

- 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.

Informe de Seguimiento al Sistema PQRSD – 2021 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.



JAIRO ANIBAL DORIA RUIZ

Jefe Unidad de Control Interno

Elaboró: Lucila Alvis E.