

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

Oficina de Control Interno

Autocontrol, Autorregulación, Autogestión

Julio – Diciembre 2021

Montería – Córdoba

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. GENERALIDADES	4
3. SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES (P), QUEJAS (Q), RECLAMOS (R), SUGERENCIAS (S), DENUNCIAS (D) Y FELICITACIONES (F) – SPQRSDF	5
4. CANTIDAD DE PQRSDF POR PROCESO EN SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	6
5. CANTIDAD DE PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCIÓN EN SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	6
6. CANTIDAD DE PQRSDF CON REMISIÓN A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021.....	7
7. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE SOLICITANTE.....	8
8. PQRSDF VENCIDAS POR PROCESO	8
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSDF POR PROCESO.....	9
10. ASPECTOS POSITIVOS DEL – SPQRSDF	10
11. OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA.....	11

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Córdoba, expidió la Resolución 1809 del 25 de abril 2017, “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones”, con el propósito de mejorar su operatividad, lograr una mayor celeridad en las respuestas y mejorar los estándares de eficacia y eficiencia en la institución.

De igual manera dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Córdoba se encuentra el procedimiento PGDC-010 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, liderado por la oficina del Sistema Integrado de Gestión a corte del 31 de diciembre de 2021, el cual presenta el Informe trimestral con la respectiva caracterización de las PQRSDF recibidas por la institución y la gestión que desarrolla alrededor de estas.

En cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 y la ley 1474 de 2011, la oficina de Control Interno realiza el seguimiento a las actividades desarrolladas en el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, con el fin de corroborar la información presentada de manera trimestral por la Oficina de Sistemas Integrados de Gestión y plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



GENERALIDADES

Objetivo: Evaluar, de acuerdo a la normatividad vigente, el comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba (SPQRSDF) durante el segundo semestre del año 2021.

Situación actual del SPQRSDF.

Oficina del sistema Integrado de Gestión, es la encargada de recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones realizadas por los usuarios, tal como se muestra en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones, Reclamos y Sugerencias.

La oficina de Control Interno, de acuerdo con sus responsabilidades y en cumplimiento de la ley evalúa y realiza informe semestral al Sistema, el presente Informe, tuvo en cuenta el Registro de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de esta Institución, suministrado por Oficina de Sistemas Integrados de Gestión, evaluando el cumplimiento a lo establecido en la Resolución 1809 de 25 abril 2017.

Esta oficina realizó acompañamiento al Sistema SPQRSDF en los meses de Julio, Agosto, Septiembre, octubre, Noviembre y Diciembre del segundo semestre del año 2021, a través del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 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 (P), QUEJAS (Q), RECLAMOS (R), SUGERENCIAS (S), DENUNCIAS (D) Y FELICITACIONES (F) – SPQRSDF

A la fecha, 31 dediciembre del año 2021, se recibieron en el SPQRSDF ciento ochenta y nueve (189) solicitudes.

Para la elaboración de este informe se tienen en cuenta las ciento ochenta y nueve (189) solicitudes recibidas en el SPQRSDF consolidadas en el formato FGDC – 013 Seguimiento a Peticiones, Reclamos y Sugerencias; las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

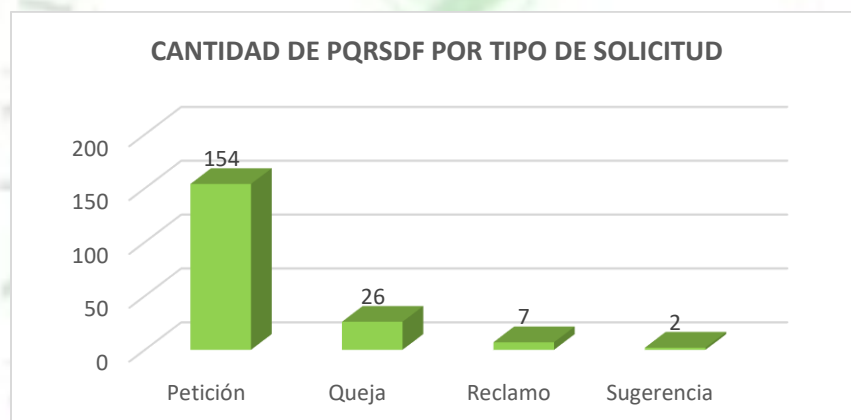


Gráfico 1. Cantidad de PQRSDF por tipo.

De acuerdo con el procedimiento PGDC-010 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias, la oficina de Control Interno realiza seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) recibidas por la Oficina de Sistemas Integrados de Gestión y brinda acompañamiento a aquellas remitidas por la misma oficina y que tras haber transcurrido diez (10) días hábiles desde su radicación no hayan tenido respuesta por parte del proceso/dependencia responsable.

Transcurrido este término y teniendo en cuenta las evidencias aportadas durante el seguimiento realizado por la oficina de Control Interno, se procede a elaborar un acta y se envía a la Oficina del sistemas Integrados de Gestion, para cierre del proceso.

CANTIDAD DE PQRSDF POR PROCESO EN SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

La información recolectada en las fuentes dispuestas por la institución, se puede resumir en la siguiente tabla:

SEGUIMIENTO JULIO – DICIEMBRE 2021								
PROCESO	P	Q	R	S	D	F	Total	Total % acumulado
Admisiones y Registro	38	4	2	-	-	-	44	23%
Docencia	24	10	1	-	-	-	35	41,8%
Legal	26	2	1	-	-	-	29	57,1%
Talento	16	4	1	-	-	-	21	68,3%
Financiera	17	-	1	-	-	-	18	77,8%
Tecnológico	15	-	-	1	-	-	16	86,2%
Contratación	7	2	-	-	-	-	9	91,0%
Extensión	5	2	1	-	-	-	8	95,2%
Planeación	2	-	-	1	-	-	3	96,8%
Biblioteca	2	-	-	-	-	-	2	97,9%
UAES	-	2	-	-	-	-	2	98,9%
Infraestructura	1	-	-	-	-	-	1	99,5%
Investigación	1	-	-	-	-	-	1	100,0%
Total general	154	26	7	2	-	-	189	

Tabla 1. PQRSDF recibidas por proceso en segundo semestre de 2021.

En la **tabla 1**, se puede apreciar que la mayor parte de las PQRSDF se concentran en los procesos que guardan una estrecha relación con las actividades misionales y que están en contacto estrecho con las partes interesadas de la institución, esto es: El sesenta y ocho punto 3 por ciento (68,3%) de las PQRSDF se concentran solo en los procesos de **Docencia, Legal y Talento humano**.

CANTIDAD DE PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCIÓN EN SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

De acuerdo con los lineamientos nacionales respecto declaratoria de la emergencia sanitaria en el territorio nacional por el Coronavirus, COVID-19, y con el fin de atender las actividades laborales en todos los procesos, la Institución estableció las directrices para realizar las actividades laborales por medio del trabajo en casa y fortalecer los procesos virtuales, permitiendo así que las ciento ochenta y nueve (189) PQRSDF fueran recepcionadas por medio electrónico (Página Web Institucional), representando el 100%.

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



RECEPCIÓN DE PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO RECEPCIÓN	Total	Proporción (%)
Electrónica	189	100%
Buzón	0	
Escrita	0	
Oral	0	
TOTAL	189	100%

Tabla 2. PQRSDF por medio de recepción segundo semestre de 2021.

CANTIDAD DE PQRSDF CON REMISIÓN A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

De las ciento ochenta y nueve (189) PQRSDF recibidas en la institución, quince (15) fueron remitidas a la oficina de control interno para que ésta apoyara con el seguimiento de las mismas y se asegurara la atención y respuesta a las partes interesadas, procurando la satisfacción de estas. La distribución de las PQRSDF se dio de la forma en que se muestra en el gráfico 2.

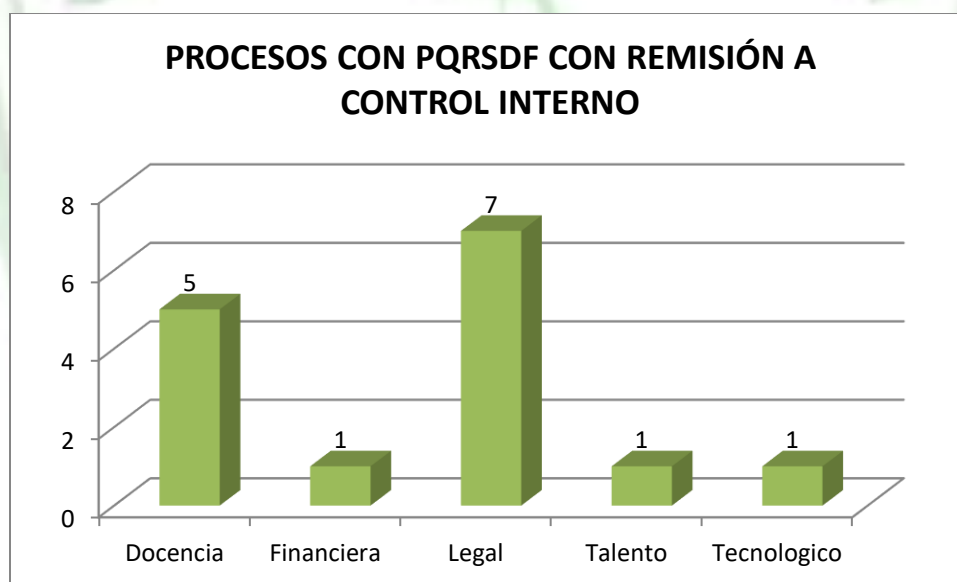


Gráfico 2. Procesos con PQRSDF remitidas a control interno.

DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE SOLICITANTE

El total de PQRSDF radicadas a la institución se encuentra distribuido por tipo de solicitante de la siguiente manera:

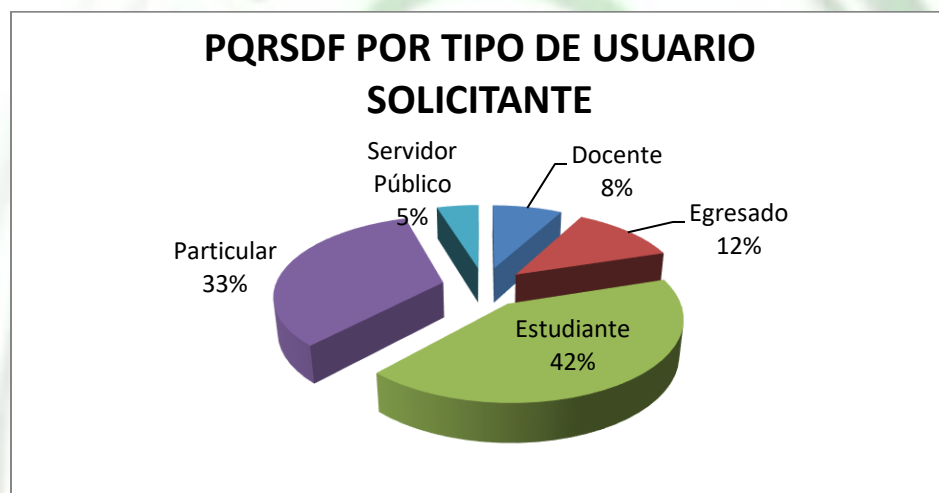


Gráfico 3. PQRSDF radicadas por tipo de solicitante.

De acuerdo con el **grafico 3**, es posible afirmar que la mayoría de las PQRSDF son radicadas por el cuerpo estudiantil, seguido del personal particular, lo cual es coherente con la afirmación de que los procesos misionales y que enfocan sus actividades de cara a las partes interesadas son las que tienen mas frecuencia de solicitudes.

PQRSDF VENCIDAS POR PROCESO

A la fecha de elaboración del presente informe se identificaró un total de seis (6) PQRSDF en estado: Vencida; estas corresponden a los procesos de Docencia, Legal y Tecnológico con la siguiente frecuencia por cada uno:

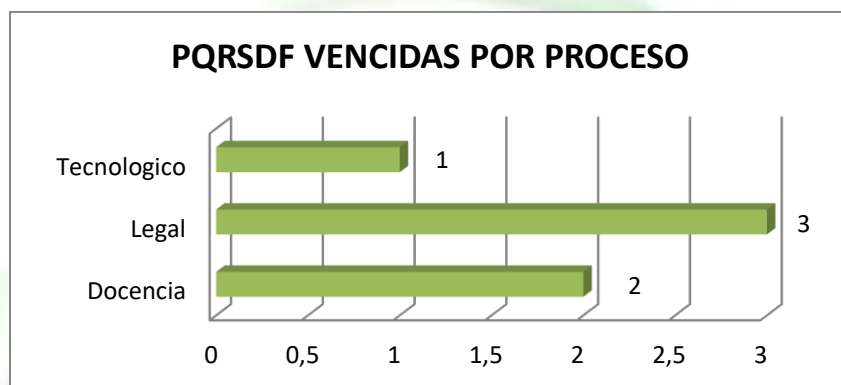


Gráfico 4. PQRSDF radicadas por tipo de solicitante.

Sobre estos casos de vencimiento la oficina de control interno realizará acompañamiento a los procesos involucrados y determinará los motivos de incumplimiento del término legal establecido para finalizar el trámite durante el primer trimestre del año 2022.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSDF POR PROCESO

El promedio de tiempo de respuesta a las PQRSDF está actualmente en 5.57 días, observando que el proceso de biblioteca es el que emite las respuestas en mas corto tiempo, utilizando un día (1.00) y el proceso de gestión legal en promedio de nueve días (9,04), dejando la salvedad que este último, está dentro de los términos de tiempo admitidos por la norma al respecto PQRSDF. A continuación se resume el total de los tiempos promedios por proceso.

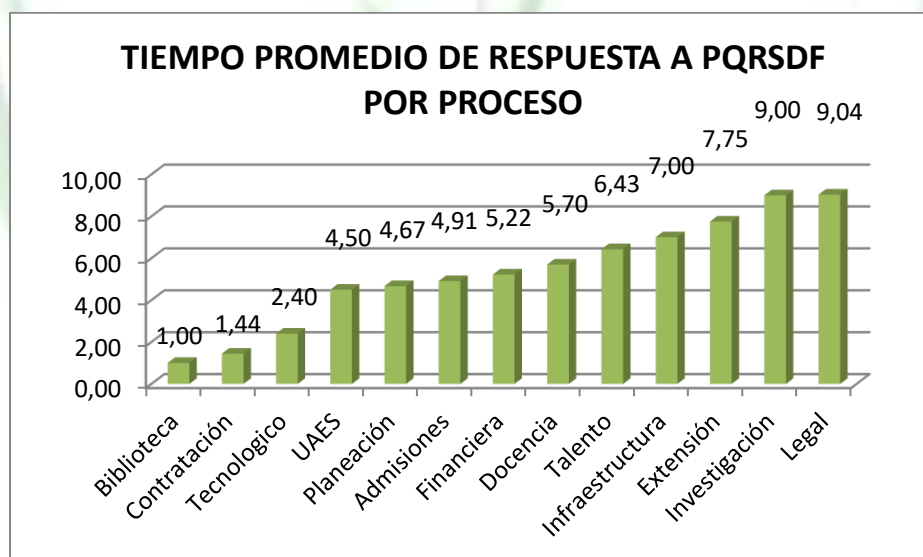


Gráfico 5. Tiempo promedio de respuesta a PQRSDF por proceso.

ASPECTOS POSITIVOS DEL – SPQRSDF

1. La Universidad de Córdoba cuenta con la oficina 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, Denuncias y Felicitaciones en aras de propender por el mejoramiento continuo de la Institución.
2. Para la vigencia Julio – Diciembre de 2021, la oficina de sistemas Integrados de Gestion, recibe, tramita y realiza seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 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, DENUNCIAS Y FELICITACIONES:** En toda Entidad Pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.”
3. La oficina de Sistemas Integrados de Gestion, ha mostrado interés para mejorar el sistema y sigue realizando campañas de socialización, sensibilización y educación para el uso del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
4. Con el animo de facilitar los canales de acceso para el proceso de radicación de PQRSDF en la institución, La Universidad de Cordoba ha desplegado mecanismos que facilitan la recepción de éstas, presentadas por sus clientes y usuarios. Entre ellos se destacan: Aplicativo de reporte en la página web institucional, buzones de sugerencia, atención por parte de funcionarios en la Oficina del sistema Integrado de Gestion y por medios telefónicos, así mismo la oficina 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.
5. Socialización y divulgación trimestral de los resultados del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones a la comunidad en general como mecanismo de transparencia y concientización de la importancia de la actividad.

6. El trabajo en equipo que viene realizando la Oficina del sistema Integrado de Gestión, con el acompañamiento de la oficina de Control interno, a los líderes de los procesos y funcionarios responsables sobre:

- Revisión de las acciones del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones dirigidas al proceso involucrado.
- Socialización del rol de la oficina de Control Interno en el procedimiento del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA

1. Mejorar el seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos por los procedimientos, leyes y normatividad vigente para evitar el vencimiento de los términos de repuesta y no exponer a la institución a sanciones disciplinarias de acuerdo con 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.
2. Se debe procurar mantener un lenguaje claro y de fácil dominio para la emisión de las respuestas correspondientes a cada PQRSDF de tal forma que sea fácilmente interpretable para todas las partes interesadas.
3. Los procesos a los cuales se han remitido PQRSDF deben mejorar el tiempo de respuesta de estas para disminuir el número de casos que se escalan a la oficina de control interno y que corren riesgo de no respuesta.



LESBIA LUZ GUERRERO OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Jose Miguel Vergara Taboada
Profesional Universitario.

Arneyda Lucia Hernandez Ballesteros
Técnico Administrativo.

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

