



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

Oficina de Control Interno

Autocontrol, Autorregulación, Autogestión

Enero – Junio 2022

Montería – Córdoba



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 PRIMER SEMESTRE DE 2022 ..	6
5. CANTIDAD DE PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCIÓN EN PRIMER SEMESTRE DE 2022 ..	7
6. CANTIDAD DE PQRSDF CON REMISIÓN A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022 ..	8
7. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE SOLICITANTE.....	9
8. PQRSDF VENCIDAS POR PROCESO ..	10
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSDF POR PROCESO.....	10
10. ASPECTOS POSITIVOS DEL – SPQRSDF ..	11
11. OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA.....	12

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, Denuncias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba”, con el fin de mejorar este sistema y con el objetivo de optimar la retroalimentación con los usuarios de los procesos de 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 Comunicaciones y Relaciones Públicas a corte del 30 de junio de 2022, el cual presenta el Informe trimestral del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba, en el cual se caracterizan las PQRSDF recibidas por la institución y la gestión que desarrolla alrededor de estas.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de las funciones, establecidas en la Ley 87 de 1993 y la Ley 1474 de 2011, 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 Comunicaciones y Relaciones Públicas 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 primer semestre del año 2022.

Situación actual del SPQRSDF.

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, 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 el proceso de comunicaciones y Relaciones Públicas, 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 enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio del primer semestre del año 2022, 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 acerca de la importancia 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 DENUNCIAS 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 corte de 30 de junio del año 2022, se recibieron en el SPQRSDF ciento noventa (190) solicitudes, las cuales fueron consolidadas en el formato FGDC – 013 – Seguimiento a peticiones, Reclamos y Sugerencias. Estas solicitudes fueron tenidas en cuenta para la elaboración del presente informe que da cuenta de la distribución de las mismas por tipo, mecanismo de radicación, proceso que recepciona, entre otras actividades.

Durante este periodo de tiempo la distribución de los comentarios se dio de acuerdo con lo expresado en el Gráfico 1.

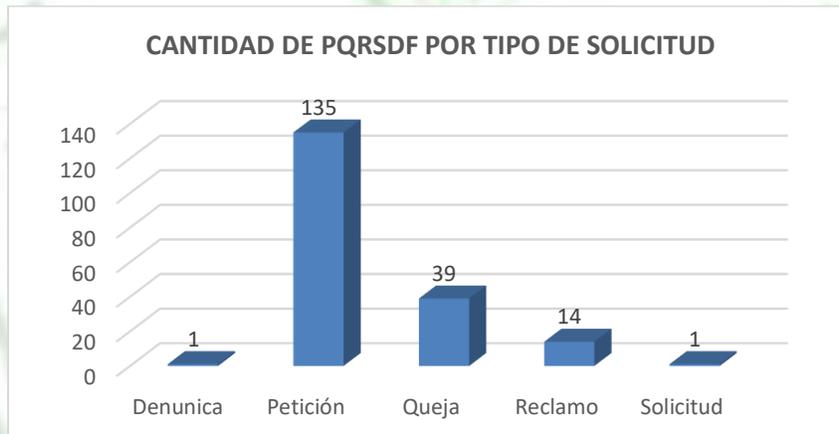


Gráfico 1. Cantidad de PQRSDF por tipo.

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 Comunicaciones y Relaciones Públicas 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 al proceso de comunicaciones, para cierre del proceso.

CANTIDAD DE PQRSDF POR PROCESO EN PRIMER SEMESTRE DE 2022

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

SEGUIMIENTO ENERO – JUNIO 2022								
PROCESO	D	P	Q	R	S	F	Total	Total % acumulado
Admisiones		28	4	4		-	36	18,95%
Bienestar		2				-	2	1,05%
Contratación		2	1			-	3	1,58%
Docencia		21	8	3		-	32	16,84%
Extensión		4	2	1		-	7	3,68%
Financiera		6				-	6	3,16%
Infraestructura		3	6	2		-	11	5,79%
Legal	1	37	1	1	1	-	41	21,58%
Planeación		2	1			-	3	1,58%
Talento		14	8	2		-	24	12,63%
Tecnológico		16	8	1		-	25	13,16%
Total general	1	135	39	14	1	-	190	100,00%

Tabla 1. PQRSDF recibidas por proceso en primer semestre de 2022.

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 cincuenta y siete punto tres por ciento (57,3%) de las PQRSDF se concentran solo en los procesos de **Docencia, Admisiones y Gestión Legal**.

Adicional a lo anterior, hay que considerar la coyuntura del semestre 2022 – I, originada en el retorno a la presencialidad en el campus universitario y en todos los lugares de desarrollo de la institución. De acuerdo con la gráfica 2 se puede apreciar la evolución de las PQRSDF entre el presente semestre y el inmediatamente anterior.

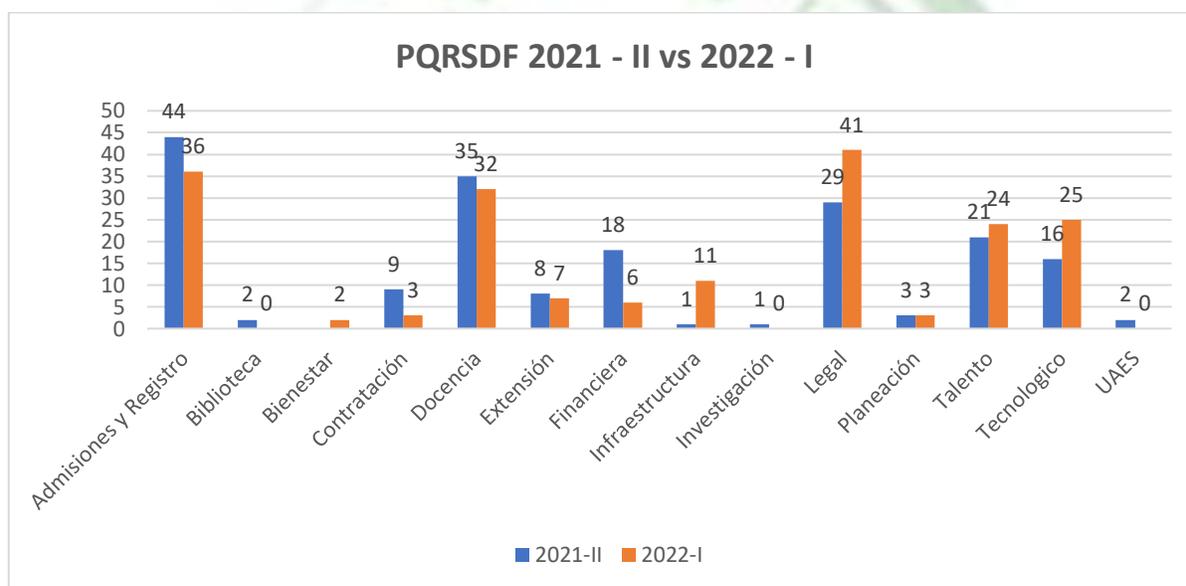


Gráfico 2. Cantidad de PQRSDF 2021 – II vs 2022 - I.

Como puede apreciarse, aquellos procesos en los cuales se observa un mayor aumento proporcional del número de PQRSDF respecto al periodo anterior es en los procesos de infraestructura y desarrollo tecnológico, los cuales guardan una estrecha relación con los procesos misionales y con la estancia de estudiantes y demás partes interesadas en el campus universitario y en los lugares de desarrollo.

CANTIDAD DE PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCIÓN EN PRIMER SEMESTRE DE 2022

Durante el primer semestre de 2022, a pesar de haber retomado actividades de manera presencial en todos los lugares de desarrollo de la universidad tanto administrativa como misionalmente, se mantuvo un fuerte dominio de la modalidad electrónica como vía de radicación de las ciento noventa (190) PQRSDF, alcanzando el 100% de casos por segundo semestre consecutivo.

RECEPCIÓN DE PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO RECEPCIÓN	Total	Proporción (%)
Electrónica	190	100%
Otros medios	0	

Total	0	100%
--------------	---	------

Tabla 2. PQRSDf por medio de recepción primer semestre de 2022.

CANTIDAD DE PQRSDf CON REMISIÓN A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022.

Del total de ciento noventa (190) PQRSDf recibidas en la institución, seis (6) 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 de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PGDC-010 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias. La distribución de las PQRSDf se dio de la forma en que se muestra en el gráfico 3.

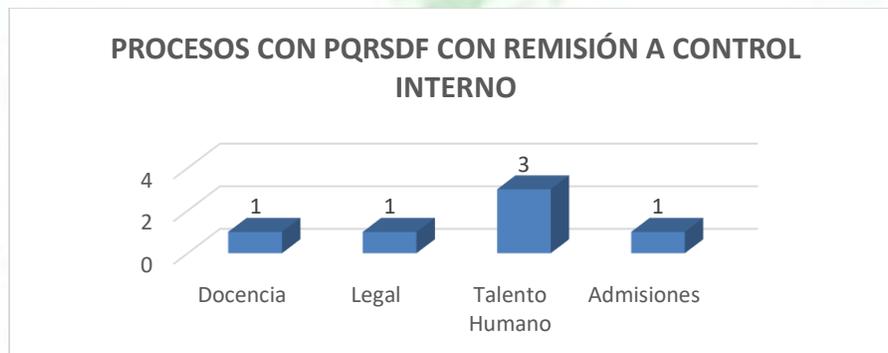


Gráfico 3. Procesos con PQRSDf remitidas a control interno.

Respecto al periodo anterior, hubo una disminución de los casos que se remiten a control interno a pesar de que el número de PQRSDf aumentó solo en una unidad. De acuerdo con el gráfico 4, los procesos de docencia y legal tuvieron una evolución importante al disminuir en alrededor de un 80% la cantidad de casos remitidos; por otro lado, el proceso de talento humano aumentó el número de remisiones al triple del valor anterior, lo cual da cuenta de la necesidad de mejorar los controles en este proceso.

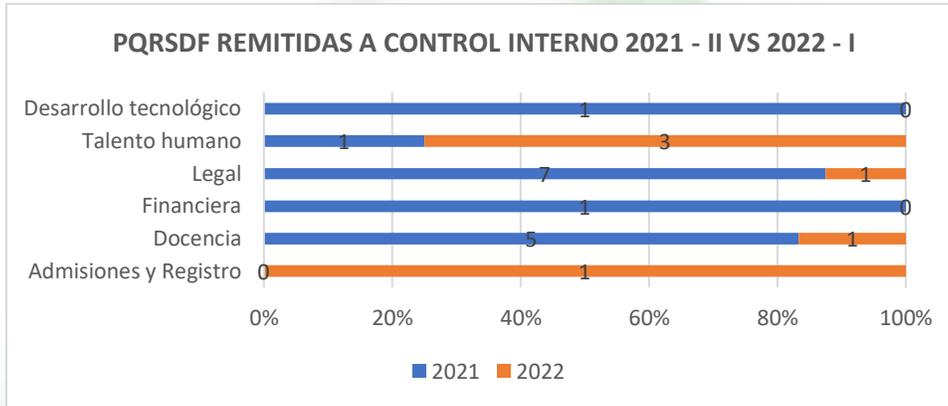


Gráfico 4. Procesos con PQRSDF remitidas a control interno.

Del total de casos identificados, se hizo la gestión correspondiente para procurar la respuesta a los solicitantes, la cual se logró dentro de los tiempos tolerables de 5 días desde el momento de su recepción en el proceso de seguimiento y control.

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:

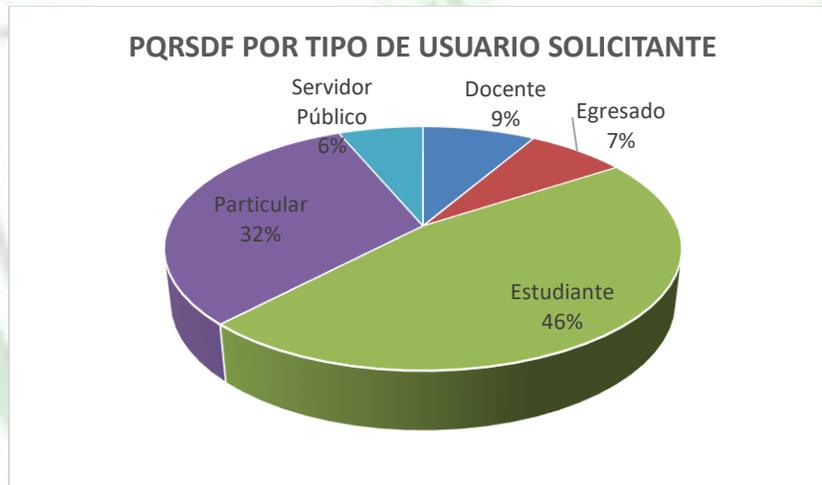


Gráfico 5. PQRSDF radicadas por tipo de solicitante.

De acuerdo con el **grafico 5**, 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 más frecuencia de solicitudes.

PQRSDF VENCIDAS POR PROCESO

A la fecha de elaboración del presente informe se identificó un total de dos (2) PQRSDF en estado: Vencida; estas corresponden al proceso de talento humano.

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

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSDF POR PROCESO

El promedio de tiempo de respuesta a PQRSDF está actualmente en 5.57 días, siendo el proceso de bienestar el más oportuno en la gestión y respuesta de las PQRSDF y el proceso de Legal el menos oportuno. A continuación, el gráfico 6 resume el total de los tiempos promedios de respuesta por proceso y su evolución respecto al semestre anterior.

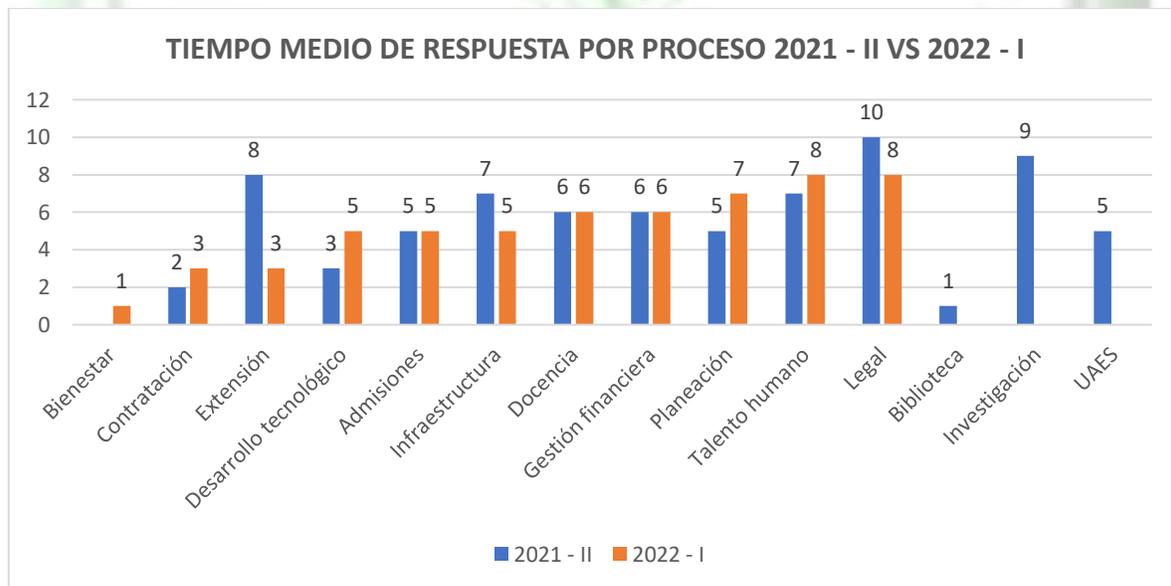


Gráfico 6. Tiempo promedio de respuesta a PQRSDF por proceso.

ASPECTOS POSITIVOS DEL – PQRSDF

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 el mejoramiento continuo de la Institución.
2. Para la vigencia Enero-Junio de 2022, la oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, 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 Comunicaciones y relaciones Públicas, 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 ánimo de facilitar los canales de acceso para el proceso de radicación de PQRSDF en la institución, La Universidad de Córdoba ha desplegado mecanismos que facilitan la recepción de estas presentadas por sus clientes y usuarios. Algunos de estos son: Aplicativo de reporte en la página web institucional, buzones de sugerencia, atención por parte de funcionarios en la Oficina del sistema Integrado de Gestión 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 semestral 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 de Comunicaciones y Relaciones Públicas, 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: José Miguel Vergara Taboada.
Profesional Universitario.

Arneyda Hernandez Ballesteros.
Tecnico administrativo.