



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

Oficina de Control Interno

Autocontrol, Autorregulación, Autogestión

**Julio – Diciembre
2022**

Montería – Córdoba

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



CO-SC5278-1



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	7
7. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE SOLICITANTE.....	7
8. PQRSDF VENCIDAS POR PROCESO	¡Error! Marcador no definido.
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSDF POR PROCESO	8
10. ASPECTOS POSITIVOS DEL – SPQRSDF	9
11. OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA.....	10

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 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 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 de Comunicaciones y Relaciones Públicas a corte del 31 de diciembre 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.

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 Comunicaciones y Relaciones Públicas y plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



CO-SC5278-1



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 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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del segundo 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 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

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



CO-SC5278-1



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 de diciembre del año 2022, se recibieron en el SPQRSDF ciento noventa y un (191) comentarios.

Para la elaboración de este informe se tienen en cuenta las ciento noventa y un (191) comentarios recibidos en el SPQRSDF consolidadas en el formato FGDC – 013 Seguimiento a Peticiones, Reclamos y Sugerencias; las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

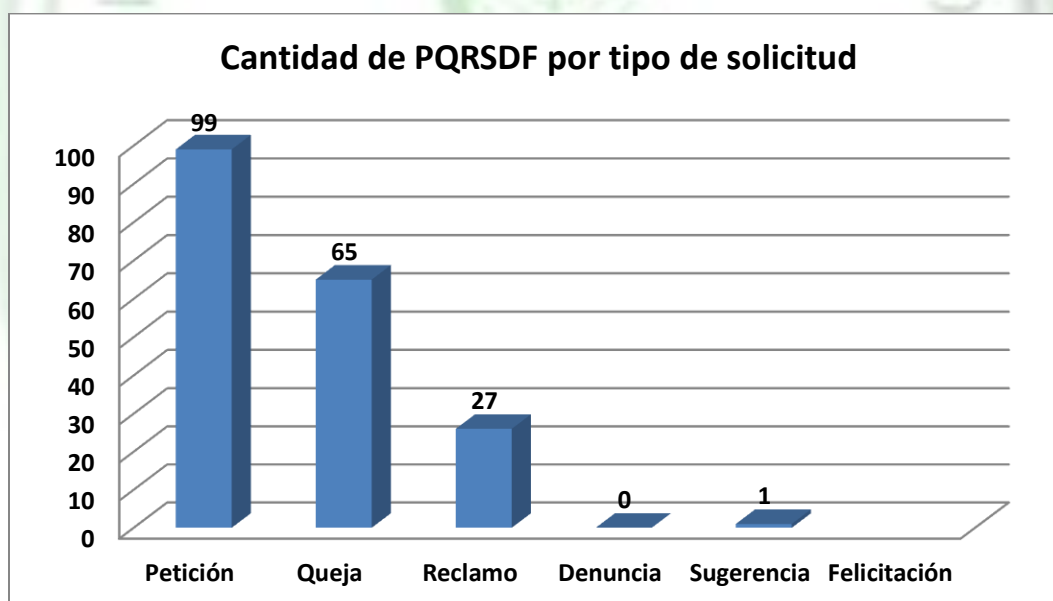


Gráfico 1. Cantidad de PQRSDF por tipo.

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 Comunicaciones y Relaciones Públicas y brinda acompañamiento a aquellas

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



CO-SC5278-1



remitidas por la misma Oficina y que después de haber transcurrido diez (10) días hábiles desde su radicación estas 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 EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

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

SEGUIMIENTO JULIO – DICIEMBRE 2022								
PROCESO	D	P	Q	R	S	F	Total	Total % acumulado
Admisiones		20	5	9			34	17,8%
Biblioteca			10				10	5,2%
Bienestar		3	12	3	1		19	9,9%
Petición		1					1	0,5%
Contratación		2	1	1			4	2,1%
Docencia		19	13	4			36	18,8%
Extensión		5	1				6	3,1%
Financiera		8	5	5			18	9,4%
Infraestructura		1	9				10	5,2%
Investigación		4					4	2,1%
Legal		19	2	1			22	11,5%
Planeación		2					2	1,0%
Talento		5	3	2			10	5,2%
D. Tecnológico		10	4	1			15	7,9%
Total general		99	65	26	1	-	191	100,00%

Tabla 1. PQRSDF recibidas por proceso en segundo 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**.

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



CO-SC5278-1



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

Durante el segundo 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 y un (191) PQRSDF, alcanzando el 100% de casos.

RECEPCIÓN DE PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO RECEPCIÓN	Total	Proporción (%)
Electrónica	191	100%
Buzón	0	
Escrita	0	
Oral	0	
TOTAL	191	100%

Tabla 2. PQRSDF por medio de recepción segundo semestre de 2022.

CANTIDAD DE PQRSDF CON REMISIÓN A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.

De las ciento noventa y un (191) PQRSDF recibidas en la institución, una (1) fue remitida 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.

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:

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



CO-SC5278-1





Gráfico 2. PQRSDF radicadas por tipo de solicitante.

De acuerdo con el **grafico 2**, 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.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSDF POR PROCESO

El promedio de tiempo de respuesta a PQRSDF está actualmente en 4.85 días, siendo los procesos de biblioteca y comunicaciones los más oportunos en la gestión y respuesta de las PQRSDF. A continuación se resume el total de los tiempos promedios por proceso.

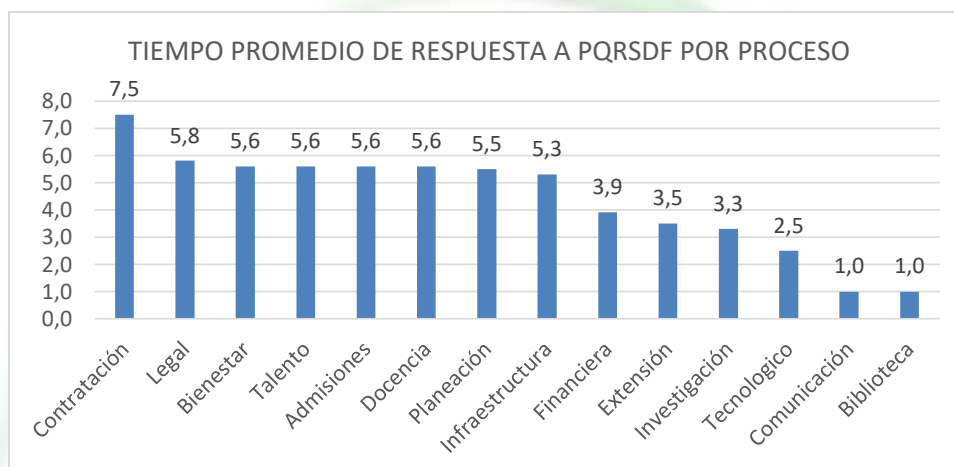


Gráfico 3. Tiempo promedio de respuesta a PQRSDF por proceso.

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 Julio-Diciembre 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 PQRSDF presentadas por sus usuarios.

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



CO-SC5278-1



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:

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 38 y en concordancia con los numerales 1 y 7 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019.

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.



LESBIA LUZ GUERRERO OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Arneyda Hernández B

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



CO-SC5278-1

