



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA BELLAS
ARTES Y CIENCIAS DE BOLÍVAR

Código: SM-FO-031

PROCESO SOPORTE Y MEJORAMIENTO
DEL SGC

Versión: 1

FORMATO DE INFORMES

Fecha de aprobación:
30/10/2009

Generalidades:

Fecha:

21

Diciembre

2015

Referencia (tema).

INFORME DE QRS

Responsable del informe

ELZIE CECILIA TORRES ANAYA

Proceso

SOPORTE Y MEJORAMIENTO DEL SGC

Dependencia que lo emite

SECRETARIA GENERAL

Tabla de contenido

Introducción.....	1
Objetivo.....	2
Cuerpo o núcleo del informe.....	3
Conclusiones.....	4
Recomendaciones.....	5



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA BELLAS
ARTES Y CIENCIAS DE BOLÍVAR

Código: SM-FO-031

PROCESO SOPORTE Y MEJORAMIENTO
DEL SGC

Versión: 1

FORMATO DE INFORMES

Fecha de aprobación:
30/10/2009

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias constituye una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que permite visualizar y conocer las inquietudes que tienen las partes interesadas que hacen uso de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad. De igual forma, proporciona información para contrarrestar las debilidades o amenazas que afecten la gestión de la Institución, mediante la formulación e implementación de acciones preventivas y correctivas.

La gestión de las Quejas, Reclamos, Sugerencias pretende consolidar una cultura de atención al usuario en las Entidades Públicas, con el objetivo de mejorar la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios recibidos.

En este informe se relacionan las quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas en el año 2015 en Unibac.

OBJETIVO

Describir el comportamiento de las QRS en Unibac año 2015, con el fin de relacionar el cumplimiento de la misión de la Institución, Canalizar cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña la Entidad y el servicio que presta.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA BELLAS
ARTES Y CIENCIAS DE BOLÍVAR

Código: SM-FO-031

PROCESO SOPORTE Y MEJORAMIENTO
DEL SGC

Versión: 1

FORMATO DE INFORMES

Fecha de aprobación:
30/10/2009

CUERPO O NÚCLEO DEL INFORME

El resultado de la gestión del proceso da cuenta que ha tenido una disminución respecto al año 2014, se debe implementar una estrategia para que los estudiantes y demás usuarios de los servicios de UNIBAC conozcan de la importancia de hacerle saber a la alta dirección cuáles son las expectativas que no están siendo respondidas adecuadamente por cada proceso y poder desarrollar las acciones para la mejora.

QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
8	1	3

Fuente: Indicador de gestión del procesos de Soporte y mejoramiento año 2014

QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
0	0	4

Fuente: Indicador de gestión del procesos de Soporte y mejoramiento año 2015

Un total de 4 sugerencias, las cuales fueron dadas al proceso Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos, indica que las personas vinculadas directa o indirectamente con la institución en cuanto a prestación de servicios han sido poco empoderados del discurso constitucional de participación ciudadana para la gestión y control en la gestión pública, sin embargo se hicieron socializaciones a los estudiantes y docentes, pasando por las aulas académicas, para su conocimiento. La herramienta por vía web esta en reconstrucción y eso pudo hacer que bajaran las quejas reclamos y sugerencias.

En la etapa de implementación, debe comprenderse como una oportunidad el hecho de que aumenten las Quejas, Reclamos y Sugerencias, ya que hace visible una oportunidad de mejoramiento, directamente identificada por el usuario, lo cual ayudará a prevenir un producto no conforme.

CONCLUSIONES

El Sistema QRS implementado por la Unibac debe progresar para identificar oportunidades de mejora, ya que el mismo parece representar institucionalmente una herramienta importante para asegurar la satisfacción y participación de los usuarios en el desarrollo de la Universidad, al poder identificar cuáles son sus expectativas e inquietudes como lo pretendió en su espíritu

 1889 Institución Universitaria BELLAS ARTES Y CIENCIAS DE BOLÍVAR	INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA BELLAS ARTES Y CIENCIAS DE BOLÍVAR	Código: SM-FO-031
	PROCESO SOPORTE Y MEJORAMIENTO DEL SGC	Versión: 1
	FORMATO DE INFORMES	Fecha de aprobación: 30/10/2009

la NTC GP 1000: 2009 y el legislador cuando exigió fortalecer la atención al usuario por medio de las leyes **Ley 850 de 2003:** que reglamenta las veedurías ciudadanas y crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en Colombia, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores, **la Ley 1474 de 2011:** que dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, el **Decreto 2641 de diciembre de 2012,** donde el componente de atención al usuario se sustenta en las QRS, y la **Ley 1437 de 2011** que expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y determina en su artículo 7, entre otros, que se deben (a). Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 del Código y (b) Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

RECOMENDACIONES

1. El sistema de QRS de la Unibac debe seguir mejorando su programa de sensibilización ante la comunidad universitaria para que haga uso de esta adecuadamente.
2. Identificar en las leyes mencionadas u otras que apliquen, los requisitos que deben ser vinculados al Sistema de QRS.

Elaboró: ELZIE TORRES ANAYA


 Firma responsable del proceso


 Cargo