



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:

30	Diciembre	2016
-----------	------------------	-------------

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..... 2

Objetivo.....2

Cuerpo o núcleo del informe..... 3

Conclusiones..... 3 - 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 a corte 30 de diciembre de 2016 en Unibac.

OBJETIVO

Describir el comportamiento de las QRS en Unibac año 2016, 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

QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
0	0	4

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

QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
3	0	2

Fuente: Indicador de gestión del proceso de Soporte y mejoramiento año 2016

El resultado de la gestión del proceso da cuenta que ha tenido una mejora respecto al año 2015, puesto que se ha implementado estrategias 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.

Un total de 3 quejas y 3 sugerencias indica que las personas vinculadas directa o indirectamente con la institución en cuanto a prestación de servicios han sido empoderadas del discurso constitucional de participación ciudadana para la gestión y control en la gestión pública, por medio de socializaciones que se hicieron 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,



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

al poder identificar cuáles son sus expectativas e inquietudes como lo pretendió en su espíritu 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. Existe un sistema de QRS en la página web de la Institución, el mismo no es utilizado por las partes interesadas, es necesario revisar ese punto al detalle para determinar la causa raíz de la poca frecuencia de uso
2. Es necesario emprender una campaña de comunicación sobre la importancia del sistema de QRS a la comunidad académica y otras partes interesadas del hacer institucional, como fuente importante para definir planes de mejoramiento.

Elaboró: ELZIE TORRES ANAYA

Firma responsable del proceso

Cargo