

	INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA BELLAS ARTES Y CIENCIAS DE BOLÍVAR	Código: DC-FO-020
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL Y SECRETARIA GENERAL	Versión: 1
	FORMATO DE INFORMES DE QRS	Fecha de aprobación: 30/10/2009

Generalidades:

Clase de informes: Corto (5 pág. máximo) ☒ Extenso (30 pág. mínimo) ☐

Fecha:

31	Agosto	2020
----	--------	------

Referencia (tema).

INFORME DE QRS

Responsable del informe

ELZIE CECILIA TORRES ANAYA

Proceso

GESTIÓN DOCUMENTAL Y SECRETARIA GENERAL

Dependencia que lo emite

SECRETARIA GENERAL

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	3
CUERPO O NÚCLEO DEL INFORME	3
CONCLUSIONES.....	4
RECOMENDACIONES.....	5

	INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA BELLAS ARTES Y CIENCIAS DE BOLÍVAR	Código: DC-FO-020
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL Y SECRETARÍA GENERAL	Versión: 1
	FORMATO DE INFORMES DE QRS	Fecha de aprobación: 30/10/2009

INTRODUCCIÓN

La administración de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, es una herramienta institucional de participación ciudadana para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informar la percepción, inquietudes, reclamos, quejas y sugerencias que tienen los usuarios internos y externos (estudiantes, personal docente, personal administrativo, y la ciudadanía en general) de los servicios prestados por la institución.

Según lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, el cual establece que "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad "la función de coordinación del Sistema Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Solicitudes de Información – QRS en Unibac, así como las actuaciones relacionadas con la participación ciudadana y atención al ciudadano bajo el esquema de mejoramiento continuo, está a cargo de la Secretaría General, así mismo, la presentación y trámite de las PQRSD está regulado institucionalmente de conformidad con los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

De igual manera, ante la crisis generada por la pandemia y con el fin de prevenir el contagio, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020 que autorizó a las entidades del Estado y a los particulares que cumplen funciones públicas para que dispongan que su personal preste sus servicios desde la casa a través de la utilización de medios digitales, sin que ello afecte la continuidad y efectividad del servicio, igualmente, ordenó a las autoridades la socialización en sus páginas web, los canales oficiales de comunicación e información a través de los cuales prestarán sus servicios, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.

En este informe se relacionan las quejas, reclamos, sugerencias y solicitud de información presentadas durante el 2020 en Unibac.

	INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA BELLAS ARTES Y CIENCIAS DE BOLÍVAR	Código: DC-FO-020
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL Y SECRETARÍA GENERAL	Versión: 1
	FORMATO DE INFORMES DE QRS	Fecha de aprobación: 30/10/2009

OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, mediante el análisis de los datos recolectados y así verificar la prestación del servicio según lo establecido en las normas constitucionales y legales vigentes.

CUERPO O NÚCLEO DEL INFORME

1. Número de solicitudes registradas:

Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitud de Información
0	2	0	4

Fuente: Indicador de gestión del proceso Gestión Documental y Secretaría General año 2020

Durante el periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 30 de agosto de 2020 se recibieron 6 solicitudes, de las cuales 2 fueron reclamos y 4 solicitudes de información. Todas fueron atendidas oportunamente. Podemos observar que el mayor número de radicados fueron solicitud de información.

2. Términos de respuesta:

A continuación se muestran los términos de respuesta en condiciones normales según lo consagrado en la Ley 1437 de 2011 y los expedidos de manera extraordinaria y temporal en el Decreto 491 de 2020 mientras dura la emergencia sanitaria.

Modalidad de presentación	Ley 1437 de 2011	Decreto 491 de 2020
Peticiones de interés general y/o particular	15 días	30 días
Peticiones de documentos y de información	10 días	20 días
Peticiones de consulta	30 días	35 días

	INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA BELLAS ARTES Y CIENCIAS DE BOLÍVAR	Código: DC-FO-020
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL Y SECRETARÍA GENERAL	Versión: 1
	FORMATO DE INFORMES DE QRS	Fecha de aprobación: 30/10/2009

Cuando no sea posible resolver las peticiones en los plazos señalados, se debe informar esta circunstancia al ciudadano, antes del vencimiento de los términos, indicándole los motivos de la demora y el plazo razonable en que se dará la respuesta; el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto en el marco normativo vigente.

3. El medio de presentación utilizado para interponerlas fue virtual, a través del correo electrónico qrs@unibac.edu.co. Esto por motivos de la emergencia sanitaria declarada a partir del mes de marzo.

4. Hechos relevantes.

- Los dos reclamos fueron presentados a través del correo electrónico y se distribuyen así:
 - No postulación para la beca generación E.
 - Fallas presentadas en la plataforma de inscripción.
- Se levantaron acciones de mejora de las quejas, reclamos y sugerencias producto de la encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes en el segundo período de 2019.

CONCLUSIONES

- De acuerdo con los datos antes mencionados se presentan las siguientes cifras generales:

Solicitudes recibidas	6
Atendidas en el término	6
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	0
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

- El uso de los canales virtuales permite la centralización de las QRS, así como el control en los tiempos legalmente establecidos para dar respuesta, igualmente permite dar

	INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA BELLAS ARTES Y CIENCIAS DE BOLÍVAR	Código: DC-FO-020
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL Y SECRETARIA GENERAL	Versión: 1
	FORMATO DE INFORMES DE QRS	Fecha de aprobación: 30/10/2009

respuesta automática al usuario o peticionario, acerca del número de radicado de su solicitud y el trámite dado, para el seguimiento respectivo.

RECOMENDACIONES

1. Realizar seguimiento a las acciones de mejora levantadas producto de la encuesta de satisfacción a los estudiantes para el periodo 2019-II.
2. Continuar con la campaña de comunicación sobre la importancia del Sistema QRS a la comunidad académica y otras partes interesadas del hacer institucional, como fuente importante para definir planes de mejoramiento.

Elaboró: Elzie Torres Anaya

Firmado en original
Firma responsable del proceso

Secretaria General
Cargo