



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:

Referencia (tema).


Responsable del informe

Proceso

Dependencia que lo emite

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 la vigencia 2021 en Unibac.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | 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 |

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 |
|--------|----------|-------------|--------------------------|
| 4 | 1 | 0 | 9 |

Fuente: Indicador de gestión del proceso Gestión Documental y Secretaría General año 2021


Durante el periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de diciembre de 2021 se recibieron 14 solicitudes, de las cuales 4 fueron quejas, 1 fue un reclamo y 9 solicitudes de información. Todas fueron atendidas oportunamente.

Podemos observar que el mayor número de radicados fueron solicitudes de información, las cuales en su debido momento se le dio el trámite oportuno.

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 SECRETARIA 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 aplicativo PQRS disponible en la página web institucional y del correo electrónico qrs@unibac.edu.co.
4. Hechos relevantes.
 - Las tres quejas fueron presentados a través del correo electrónico y todas fueron sobre el proceso de matrícula.
 - Las solicitudes de información, en su mayoría, fueron preguntas de como requerir certificados de paz y salvo y de notas.

CONCLUSIONES

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

| | |
|---|----|
| Solicitudes recibidas | 14 |
| Atendidas en el término | 14 |
| 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 respuesta automática al usuario o peticionario, acerca dl número de radicado de su solicitud y el trámite dado para el seguimiento respectivo.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | 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 |

RECOMENDACIONES

1. Continuar con la campaña de comunicación sobre la importancia del Sistema QRS a los grupos de valor y partes interesadas del hacer institucional, como fuente importante para definir planes de mejoramiento.
2. Implementar vídeos informativos para explicar los procedimientos de matrícula y evitar retrasos e inconvenientes.

Elaboró: Elzie Torres Anaya

Firmado en original _____
Firma responsable del proceso

Secretaria General _____
Cargo