

	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:

30	junio	2022
----	-------	------

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.

En este informe se relacionan las quejas, reclamos, sugerencias y solicitud de información presentadas hasta agosto 31 de 2022 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
2	1	0	28

Fuente: Indicador de gestión del proceso Gestión Documental y Secretaría General año 2022

Durante el primer semestre de 2022 se recibieron 31 solicitudes, de las cuales 2 fueron quejas, 1 fue un reclamo y 28 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:

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, los términos para resolver una petición son:

- a. Peticiones: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- b. Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- c. Petición de consulta: 30 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- d. Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes al recibo del documento.

	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

e. Quejas, reclamos, sugerencias: 15 días hábiles siguientes al recibo del documento.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

3. El medio de presentación utilizado para interponerlas fue virtual, a través del aplicativo PQRS disponible en la página web institucional y de los correos electrónico qrs@unibac.edu.co y centrodocumentacion@unibac.ed.co.

De igual manera se recibieron solicitudes directamente en la oficina de Secretaría General

4. Hechos relevantes.

- Las dos quejas fueron presentadas a través del correo electrónico y todas fueron sobre el proceso de matrícula.
- Las solicitudes de información, en su mayoría, se basaron en verificaciones académicas y certificados laborales.

CONCLUSIONES

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

Solicitudes recibidas	31
Atendidas en el término	31
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	0
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

	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

- 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 del número de radicado de su solicitud y el trámite dado para el seguimiento respectivo.

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.
3. Durante el proceso de inscripciones se requiere la articulación y comunicación permanente entre las oficinas de Admisiones, Sistemas y Tesorería para evitar demoras innecesarias que afectan directamente al usuario.

Elaboró: Elzie Torres Anaya

Firmado en original
Firma responsable del proceso

Secretaria General
Cargo