	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 5

RECOMENDACIONES 6


	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 desde el mes de julio hasta diciembre de 2022 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
0	1	0	22

Fuente: Indicador de gestión del proceso Gestión Documental y Secretaria General año 2022-2



Durante el segundo semestre de 2022 se recibieron 23 solicitudes, de las cuales 1 fue un reclamo y las restantes fueron solicitudes de información.

Los temas de consulta estuvieron relacionados con la validación de títulos y solicitud de certificados laborales, certificados de notas de egresados, entre otras, las cuales en su debido momento se le dio el trámite oportuno.

	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

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:

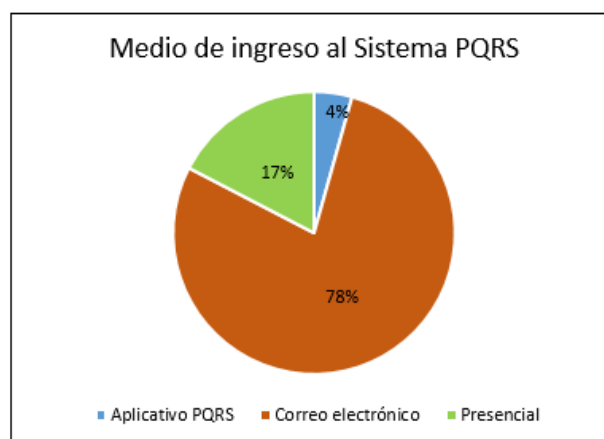
- Peticiones: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- Petición de consulta: 30 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- 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 electrónicos qrs@unibac.edu.co y centrodocumentacion@unibac.edu.co.

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

Medio de ingreso al Sistema PQRS	N° de solicitudes	%
Aplicativo PQRS	1	4%
Correo electrónico	18	78%
Presencial	4	17%
Total	23	100%



Fuente: Elaboración propia, Secretaría General

	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

4. Hechos relevantes.


- El reclamo fue presentado a través del aplicativo del Sistema QRS.
- 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	23
Atendidas en el término	23
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	0
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

- Se mantiene la difusión de los mecanismos definidos para que las partes interesadas presenten sus solicitudes, asegurando una mayor utilización de este mecanismo de atención a la ciudadanía.
- El número de solicitudes presentadas en el segundo semestre del año fue menor al primer semestre. En 2022-1 se recibieron 37 y en 2022-2, 23 solicitudes de información.

	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 difusión del Sistema QRS a través de los medios de comunicación institucionales, ideando estrategias para incrementar el uso de este.
2. Seguir promoviendo campañas para que los funcionarios den respuesta oportuna a todas las solicitudes que se presenten.

Elaboró: Elzie Torres Anaya

Firmado en original _____
Firma responsable del proceso

Secretaria General _____
Cargo