	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 enero hasta junio de 2023 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
1	0	0	623

Fuente: Indicador de gestión del proceso Gestión Documental y Secretaría General año 2023-1


Durante el primer semestre de 2023 se recibieron 624 QRS, de las cuales fueron (1) una queja y 623 solicitudes de información.

Los temas de consulta estuvieron relacionados con la validación de títulos, consultas en el centro de documentación, certificados, invitaciones e información de los programas y cursos realizados por la institución, 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.

	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

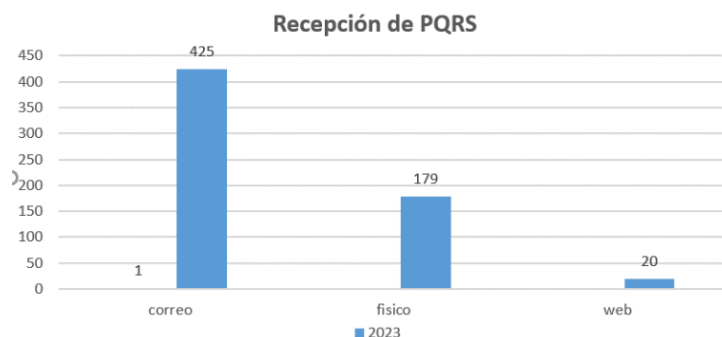
- c. Petición de consulta: 30 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- d. Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- e. Quejas, reclamos, sugerencias: 15 días hábiles siguientes al recibo del documento.


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.

Todas las solicitudes presentadas fueron atendidas oportunamente, incluso en ocasiones las respuestas se dieron antes del plazo estipulado.

3. El medio de presentación utilizado para interponerlas fue virtual, a través del aplicativo de gestión documental ORBIS disponible en la página web institucional a través de este enlace <https://unibac.freylesoft.co/correspondencia-unibac/> y del correo electrónico grs@unibac.edu.co
4. De esta manera se recibieron solicitudes a través de la ventanilla única de atención al ciudadano en la oficina adscrita a la Secretaría General.

Medio de ingreso 2023	
correo	425
físico	179
web	20
Total general	624



	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

5. Hechos relevantes.


- 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:

Quejas recibidas	1
Solicitudes recibidas	623
Atendidas en el término	624
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 del número de radicado de su solicitud y el trámite dado para el seguimiento respectivo.
- Se evidencia también que se cumple en alto grado la atención oportuna y pertinente en las respuestas dadas a los usuarios y partes interesadas, así como se alcanza una alta satisfacción en ellos a partir de la atención ofrecida por este mecanismo.

	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 radicación de la correspondencia en el sistema ORBIS por los diferentes canales existente en la institución.
3. Continuar ejerciendo el control correspondiente para alcanzar la atención oportuna en la totalidad de las solicitudes recibidas

Elaboró: Elzie Torres Anaya

Firmado en original
Firma responsable del proceso

Secretaria General
Cargo