	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

Generalidades:

Fecha:

31	diciembre	2019
-----------	------------------	-------------

Referencia (tema).

INFORME DE QRS

Responsable del informe

ELZIE CECILIA TORRES ANAYA

Proceso


GESTIÓN DOCUMENTAL Y SECRETARÍA GENERAL

Dependencia que lo emite

SECRETARÍA GENERAL

Tabla de contenido

Introducción.....	2
Objetivo.....	2
Cuerpo o núcleo del informe.....	3
Conclusiones.....	4
Recomendaciones.....	4

	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


El procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias (Q.R.S), es una herramienta institucional de participación ciudadana para el control y mejoramiento continuo, permite visualizar e informar la percepción, inquietudes, reclamos, quejas y sugerencias que tienen las partes interesadas de los servicios prestados por la institución.

La gestión de las Quejas, Reclamos, Sugerencias pretende consolidar una cultura de atención al usuario en las Entidades Públicas, con el objetivo de mejorar la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios recibidos.

En este informe se relacionan las quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas durante el 2019 en Unibac.

OBJETIVO

Detallar el comportamiento de las QRS en la Institución año 2019, con el fin de encadenar el cumplimiento de la misión de la Unibac, orientar cualquier recomendación, crítica o denuncia relacionada con las funciones desempeñadas en la Entidad y el servicio que presta.

	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

CUERPO O NÚCLEO DEL INFORME

QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
3	0	0


Fuente: Indicador de gestión del proceso de Soporte y mejoramiento año 2019

Durante el 2019 en Unibac se recibieron 3 quejas, las cuales fueron atendidas oportunamente. El medio de presentación utilizado para interponerlas fue presencial.

Se ha continuado con la implementación de actividades lúdicas y estrategias para que los estudiantes y demás usuarios de los servicios de Unibac conozcan la importancia de hacerle saber a la alta dirección cuáles son las expectativas que no están siendo respondidas adecuadamente por cada proceso y poder desarrollar las acciones para la mejora, pese a esto las personas vinculadas directa o indirectamente con la institución no han tenido una participación ciudadana para la gestión y control en la gestión pública.

La herramienta por vía web ha sido rediseñada pero no ha sido usada.

La etapa de implementación debe comprenderse como una oportunidad el hecho de que aumenten las Quejas, Reclamos y Sugerencias, ya que hace visible una oportunidad de mejoramiento, directamente identificada por el usuario, lo cual ayudará a prevenir un producto no conforme.

	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

CONCLUSIONES

El Sistema QRS de Unibac es una herramienta para la participación de los usuarios, la cual nos permite asegurar una satisfacción a los clientes, al poder identificar cuáles son sus expectativas e inquietudes como lo pretendió en su espíritu la NTC GP 1000: 2009 y el legislador cuando exigió fortalecer la atención al usuario por medio de las leyes **Ley 850 de 2003**: que reglamenta las veedurías ciudadanas y crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en Colombia, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores, **la Ley 1474 de 2011**: que dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, el **Decreto 2641 de diciembre de 2012**, donde el componente de atención al usuario se sustenta en las QRS, y la **Ley 1437 de 2011** que expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y determina en su artículo 7, entre otros, que se deben (a). Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 del Código y (b) Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

RECOMENDACIONES

1. 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

Firma responsable del proceso

Cargo