



## **INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**

**Enero de 2014**



**Unidad de Desarrollo Organizacional y  
Gestión de Calidad**

*“Universidad de Córdoba Rumbo a la Acreditación Institucional”*

## **GENERALIDADES**

El Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad de Córdoba es un mecanismo de seguimiento y retroalimentación con todos los usuarios de la Institución. Se reglamenta por la resolución 0255 del 10 de Marzo del 2011, con el propósito de fortalecer la confianza entre la comunidad universitaria y demás partes interesadas.

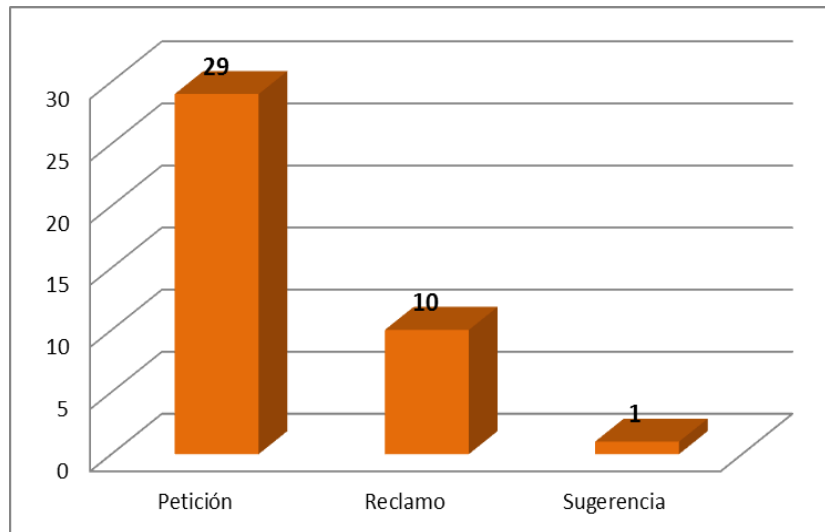
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias (SPRS) durante el periodo comprendido entre el 01 hasta 31 de Enero del 2014. Para su elaboración se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico [peticionesyquejas@unicordoba.edu.co](mailto:peticionesyquejas@unicordoba.edu.co).

Durante este periodo se recibieron 40 solicitudes las cuales fueron respondidas en su totalidad, de estas cinco (5) fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido. Los procesos implicados serán retroalimentados en lo referente a lo que dicta la Resolución 0255 de marzo de 2011 en materia de tiempos de respuesta.

Los tiempos promedio de respuesta de los procesos de Gestión Financiera (23 días) y Gestión del Talento Humano (15.5 días) están por fuera de los tiempos máximo de respuesta, por tal razón se desarrollarán acciones para el mejoramiento.

## 1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La **Grafica 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el mes de Enero de 2014. En total se recepcionaron 40 solicitudes, de las cuales el 72.50% corresponden a Peticiones, el 25.00% son Reclamos y el 2.50% a Sugerencias.



**Grafica 1.** Número y Tipo de Solicitudes recibidas. Enero 2014

## 2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra los procesos que recibieron solicitudes en el período analizado:

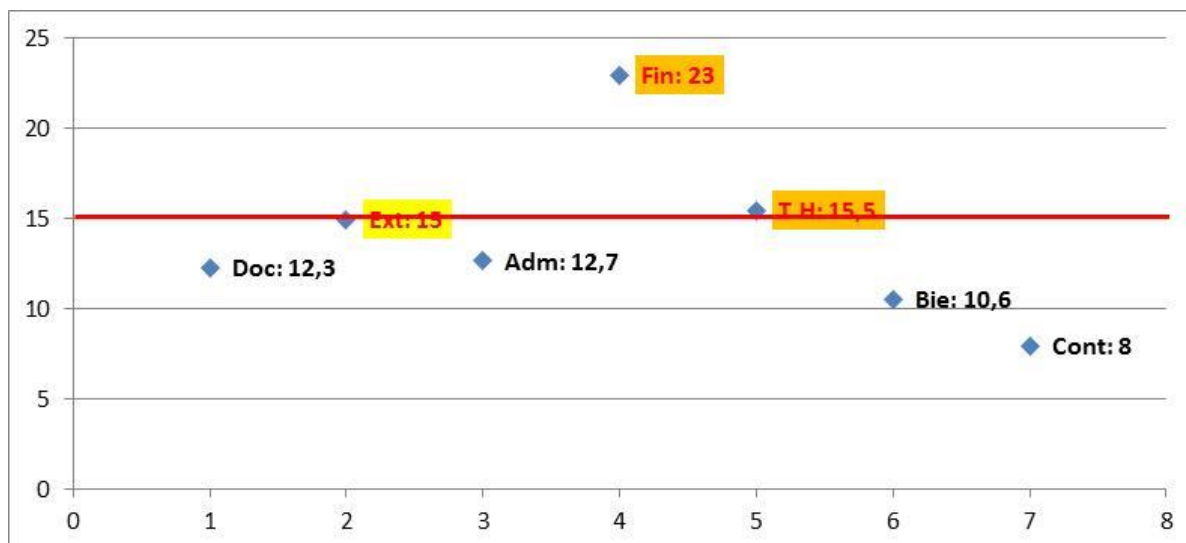
**Tabla 1.** Solicitudes recibidas por cada uno de los Procesos del SIGEC. Enero de 2014

Procesos	Enero			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
<b>Docencia</b>	0	3	0	<b>3</b>	
<b>Extensión</b>	0	1	0	<b>1</b>	
<b>Admisiones</b>	25	2	1	<b>28</b>	
<b>Gestión Financiera</b>	1	1	0	<b>2</b>	
<b>Gestión del Talento Humano</b>	1	1	0	<b>2</b>	
<b>Gestión de Bienestar Institucional</b>	1	2	0	<b>3</b>	
<b>Gestión de Contratación</b>	1	0	0	<b>1</b>	
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	

### 3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.

**Tabla 2.** Estado de las solicitudes y tiempo de respuestas en el SPRS

Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Docencia	3	3	0	12.3
Extensión	1	1	0	15.0
Admisiones	28	28	0	12.7
Gestión Financiera	2	2	0	23.0
Gestión del Talento Humano	2	2	0	15.5
Gestión de Bienestar Institucional	3	3	0	10.6
Gestión de Contratación	1	1	0	8.0



**Gráfica 2.** Tiempo promedio de respuesta de los Procesos

En la **Gráfica 2** se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos, sobre las solicitudes respondidas. En este periodo, el promedio general es de 13.50 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

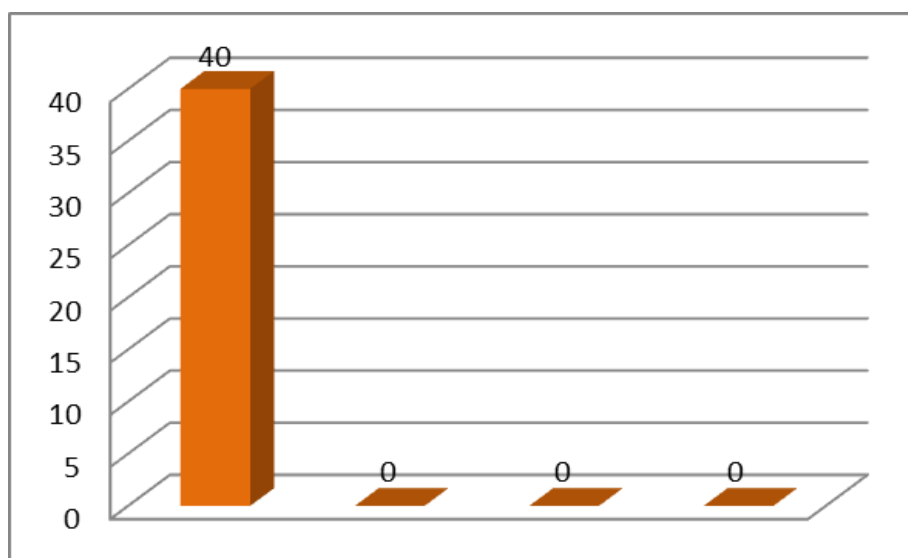
Los procesos que presentan solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta son:

Procesos	Cantidad
Docencia	1
Admisiones	1
Gestión Financiera	1
Gestión de Bienestar Institucional	1
Gestión del Talento Humano	1

Las 40 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Enero, se han respondido en su totalidad, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 100% para el periodo.

#### 4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este periodo el 100% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución.



**Gráfica 3.** Medios de recepción utilizados en el SPRS

#### 5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

**Tabla 3.** Atributos de calidad afectados en el SPRS

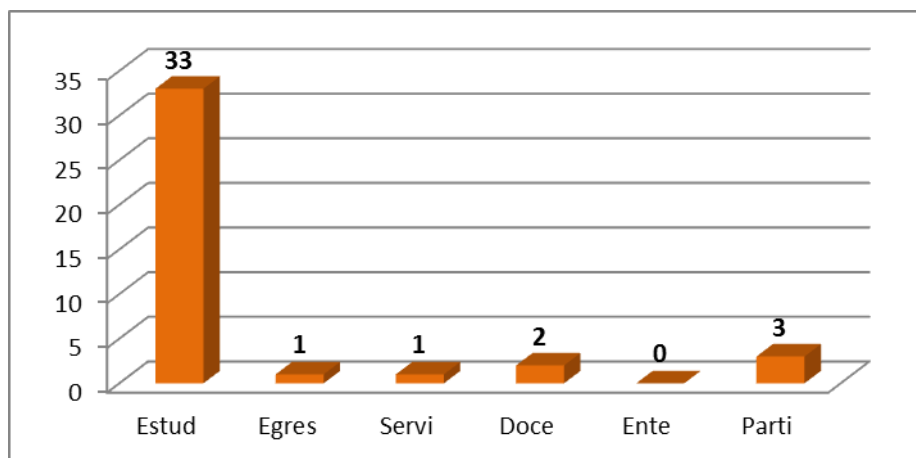
Procesos	Atributos de Calidad								
	Calidad del producto	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
<b>Docencia</b>				1			2		
<b>Extensión</b>		1							
<b>Admisiones</b>		3	2		18		1	4	
<b>Gestión Financiera</b>		2							
<b>Gestión del Talento Humano</b>		2							
<b>Gestión de Bienestar Institucional</b>		1					1	1	
<b>Gestión de Contratación</b>							1		
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>18</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	

La **Tabla 4** muestra que los atributos de calidad más afectados son:

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
<b>Calidad del producto</b>	0	0	No hubo solicitudes
<b>Promesa del servicio</b>	9	22.5	Incumplimiento en la entrega de documentos solicitados
<b>Tiempo</b>	2	5	Incumplimiento en los tiempos
<b>Oportunidad</b>	1	2.5	Solicitud de descuento de matricula
<b>Calidad en los sistemas de información</b>	18	45	Software académico
<b>Amabilidad</b>	0	0	No hubo solicitudes
<b>Transparencia</b>	5	12.5	Proceso de admisión
<b>Solicitud de información</b>	5	12.5	Información académica
<b>Otros</b>	0	0	No hubo solicitudes

Estas fueron las más tramitadas por el proceso de Admisiones debido a que este proceso tiene adscrito la División de Admisiones, Registros y Control Académico, y se encuentran en proceso de matrícula de estudiantes de pregrado, actividad en la cual se general muchas solicitudes relacionadas con el proceso.

## 6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



**Gráfica 4.** Tipo de usuarios que utilizan el SPRS

Durante el mes de Enero de 2014 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes, quienes representan el 82.50% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la **Gráfica 4**, seguidos por los Particulares con el 7.50%, luego por los Docentes con el 5.00% y los Servidores Públicos y Egresados con el 2.50%. Esto se debe a que ellos representan la población más alta de usuarios y a que en este período se lleva a cabo el ingreso de los mismos lo cual genera muchas solicitudes de información.

## **7. ESTADO DEL SISTEMA**

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 hasta el 31 de Enero de 2014 es el siguiente:

<b>Recibidas</b>	<b>Tramitadas</b>	<b>Respondidas</b>
40	40	40

Todas aquellas solicitudes a las cuales se le solicita ampliación de la información se consideran solicitudes tramitadas, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del petionario, se establece como generalidad en el PGDC - 004 Procedimiento de Peticiones, Reclamos y Sugerencias y se aplica con retroactividad.

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

<b>Efectividad</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Eficacia</b>
100%	100 %	87.50%

## **RECOMENDACIONES**

El sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias, constituye un medio de información directo de la institución con la ciudadanía y con su comunidad académica, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.

Los funcionarios implicados deben enviar la respuesta a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad, por lo menos dos (2) días hábiles antes del vencimiento de los términos anteriormente establecidos, con el fin de que esta Unidad pueda organizar la Información y enviársela al usuario antes del vencimiento de respuesta de la misma.

Se debe establecer en común acuerdo con los procesos que demoran en la respuesta a las solicitudes, mecanismos o estrategias que minimicen estos tiempos de respuestas.

Se está implementando el uso de los correos electrónicos Institucionales para el envío de la solicitudes de respuesta a las dependencias, por lo cual se debe crear los correos Institucionales de las dependencias y la responsabilidad por el uso de este.