



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

Noviembre de 2014



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

GENERALIDADES

El Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad de Córdoba es un mecanismo de seguimiento y retroalimentación con todos sus 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.

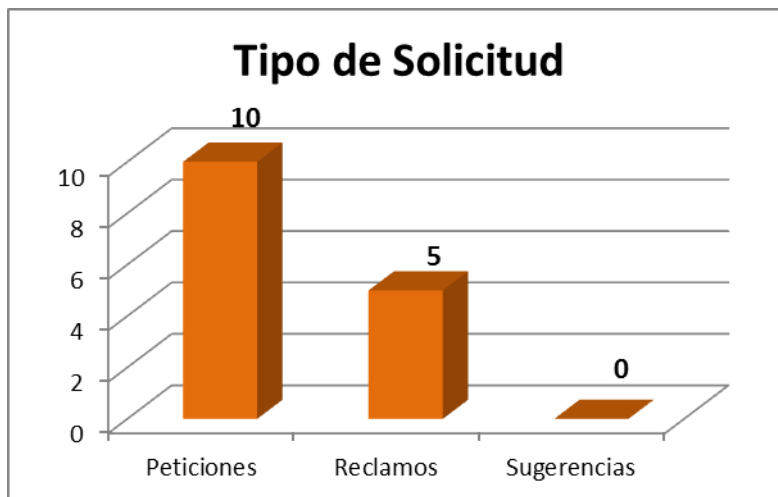
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias (SPRS) durante el periodo comprendido entre el 01 hasta el 30 de Noviembre del 2014.

Para la elaboración del presente informe 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.

Durante este periodo se recibieron 15 solicitudes de las cuales fueron respondidas 14 y solo una (1) se encuentra pendiente por responder, la cual se hará por fuera del tiempo límite de respuesta y pertenece al proceso de Docencia.

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La **Grafica 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el mes de Noviembre de 2014. En total se recibieron 15 solicitudes, de las cuales el 66.6% corresponden a Peticiones y el 33.3% son los Reclamos, no hubo Sugerencias.



Grafica 1. Número y Tipo de Solicitudes recibidas. Noviembre de 2014

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

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

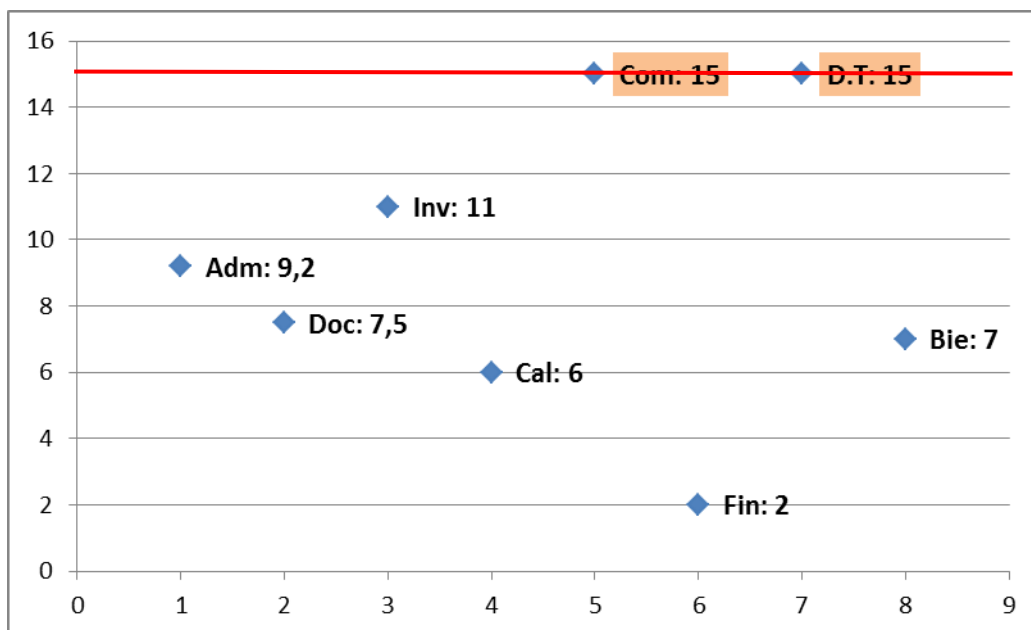
Tabla 1. Solicitudes recibidas por cada uno de los Procesos. Noviembre de 2014

Procesos	Noviembre			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Admisiones	4	1	0	5	33.3
Docencia	2	1	0	3	20.0
Investigación	0	1	0	1	6.6
Calidad	1	1	0	2	13.3
Comunicación	0	1	0	1	6.6
Financiera	1	0	0	1	6.6
Desarrollo Tecnológico	1	0	0	1	6.6
Bienestar	1	0	0	1	6.6
Total	10	5	0	15	100.0

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)
Admisiones	5	5	0	9.2
Docencia	3	2	1	7.5
Investigación	1	1	0	11.0
Calidad	2	2	0	6
Comunicación	1	1	0	15.0
Financiera	1	1	0	2
Desarrollo Tecnológico	1	1	0	15.0
Bienestar	1	1	0	7.0



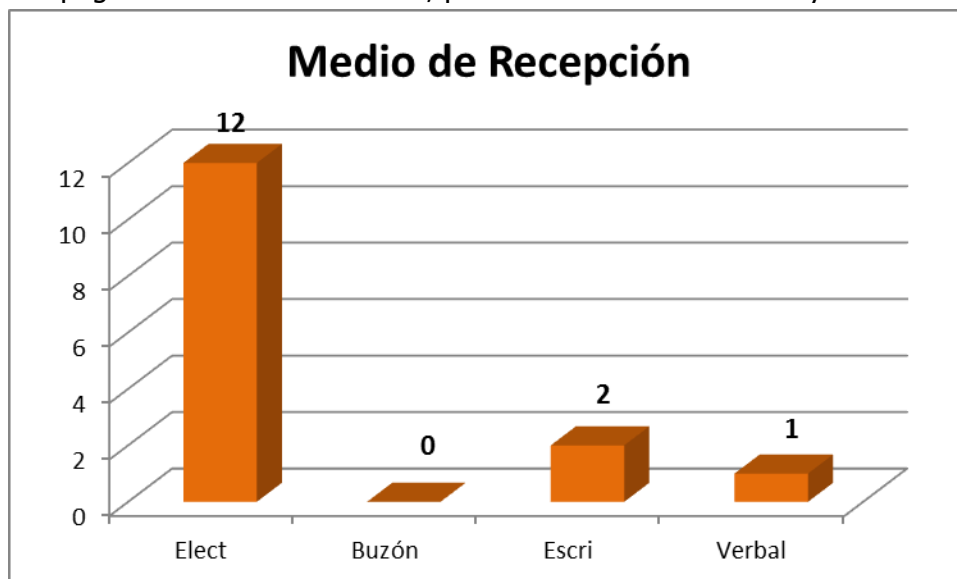
Gráfica 2. Tiempo promedio de respuesta de los Procesos

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 8.78 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

Las 15 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 30 de Noviembre, se han respondido 14, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 93.3% para el periodo.

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este período el 80.0% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, por medios escritos 13.3% y verbales el 6.6%.



Gráfica 3. Medios de recepción utilizados en el SPRS

5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

Tabla 3. Atributos de calidad afectados en el SPRS

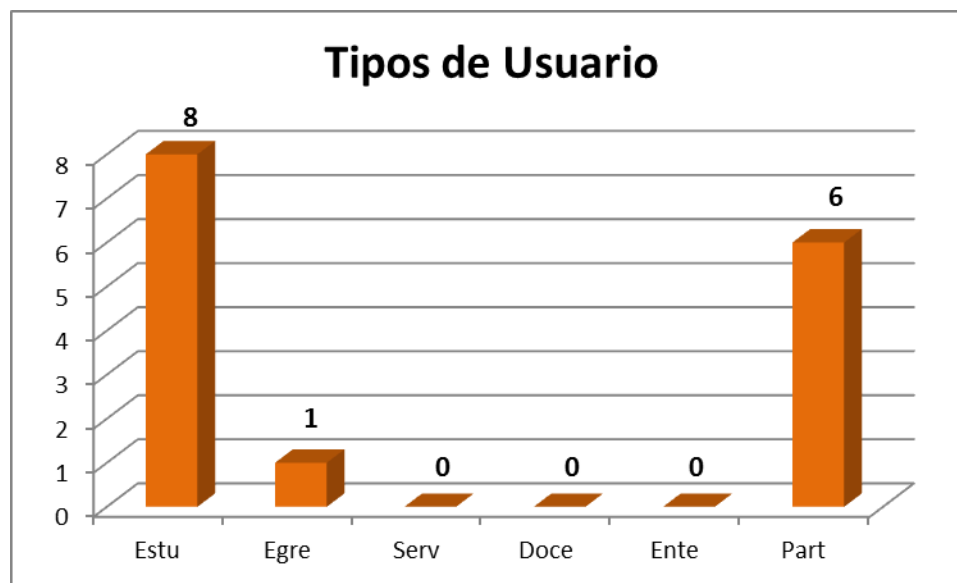
Procesos	Atributos de Calidad								
	Calidad del producto	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Admisiones		1					1	3	
Docencia				1		1		1	
Investigación				1					
Calidad							1	1	
Comunicación		1							
Financiera			1						
Desarrollo Tecnológico								1	
Bienestar								1	
Total		2	1	2		1	2	7	

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

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
Calidad del producto	0	0.0	No hubo solicitudes
Promesa del servicio	2	13.3	Incumplimiento en la prestación de servicios médicos
Tiempo	1	6.6	Demora en la entrega de información
Oportunidad	2	13.3	Falta de información por no llegar a tiempo
Calidad en los sistemas de información	0	0.0	No hubo solicitudes
Amabilidad	1	6.6	Mala atención y respuesta
Transparencia	2	13.3	Comportamientos
Solicitud de información	7	46.6	Información académica en general
Otros	0	0.0	Comportamientos

Estas fueron las más tramitadas por el proceso de Admisiones y Registro, debido a que este proceso actualmente se encuentra en proceso de reporte de notas en el nuevo software, lo cual ha causado traumatismo en el proceso.

6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Gráfica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPRS

Durante el periodo de Noviembre de 2014 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes con el 53.3%, seguido de los Particulares 40.0% y los Egresados con 6.6%.

7. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema desde el 01 de Enero hasta el 30 de Noviembre de 2014 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
215	215	212

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 peticionario, 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:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	98.6 %	86.04%

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 establece la figura de los funcionarios enlace en cada dependencia, los cuales serán los responsables de controlar los tiempos de respuesta a las solicitudes del SPRS.