



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

Febrero 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 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 28 de Febrero 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.

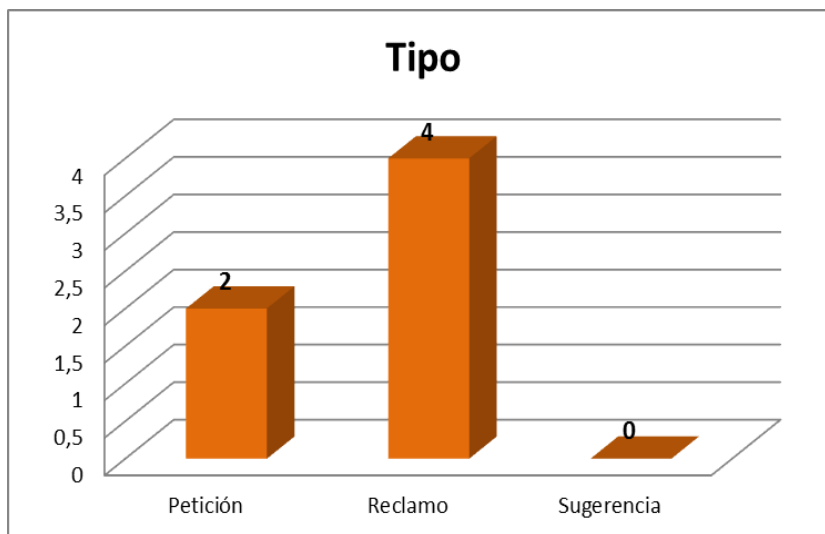
Durante este periodo se recibieron 6 solicitudes las cuales fueron respondidas en su totalidad.

De las 6 solicitudes recibidas y direccionadas, Tres (3) 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 Docencia (16 días), Infraestructura (16.3 días) y Biblioteca (17 días) están por fuera de los tiempos máximo de respuesta, por lo tanto se deben desarrollar acciones de mejora que conlleven a la disminución de los tiempos.

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La **Grafica 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el mes de Febrero de 2014. En total se recibieron 6 solicitudes, de las cuales el 33.33% corresponden a Peticiones, y 66.66% son Reclamos.



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

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

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

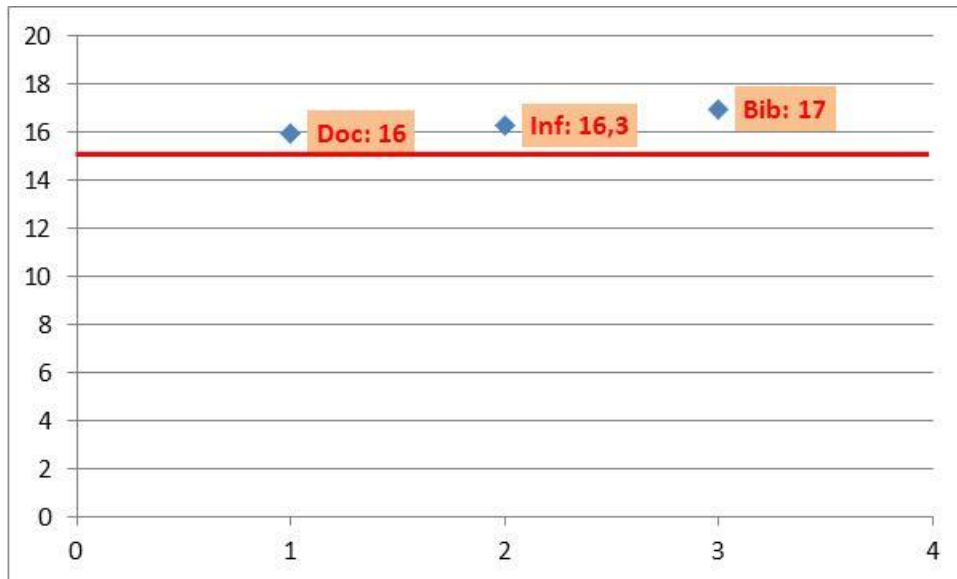
Tabla 1. Solicitudes recibidas por cada uno de los Procesos del SIGEC. Febrero de 2014

Procesos	Febrero			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Docencia	2	0	0	2	33.33
Infraestructura	0	3	0	3	50.00
Biblioteca	0	1	0	1	16.66
Total	2	4	0	6	

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	2	2	0	16.0
Infraestructura	3	3	0	16.3
Biblioteca	1	1	0	17.0



Gráfica 2. Tiempo promedio de respuesta de los Procesos

En la **Gráfica 2** se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos. En este periodo, el promedio general es de 16.33 días, lo que indica que las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha están por fuera del tiempo límite de respuesta definido.

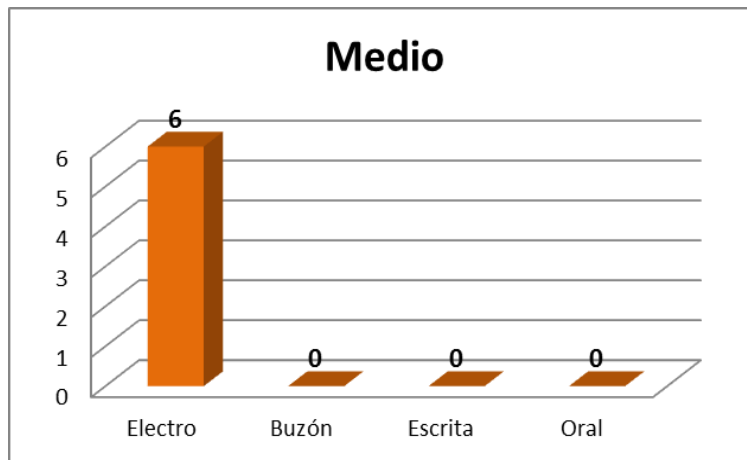
Los procesos que presentan solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta son:

Procesos	Cantidad
Docencia	1
Infraestructura	1
Biblioteca	1

Las 6 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 28 de Febrero, se han respondido todas, teniendo una eficiencia del sistema del 100% para este 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.



Grafica 3. Medios de recepción utilizados en el SPRS

5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

Tabla 3. Atributos de calidad afectados en el SPRS

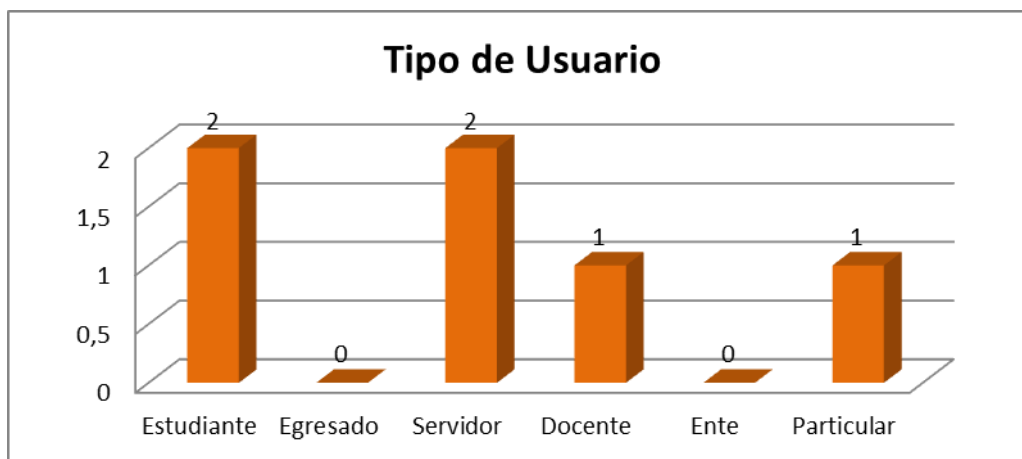
Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros	
Docencia										2
Infraestructura		2					1			
Biblioteca		1								
Total		3					1			2

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

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
Calidad del producto	0	0	No hubo solicitudes
Promesa del servicio	3	50.0	Infraestructura deficiente
Tiempo	0	0	No hubo solicitudes
Oportunidad	0	0	No hubo solicitudes
Calidad en los sistemas de información	0	0	No hubo solicitudes
Amabilidad	0	0	No hubo solicitudes
Transparencia	1	16.6	Proceso de admisión
Solicitud de información	3	33.3	Información académica
Otros	0	0	No hubo solicitudes

Estas fueron las más tramitadas por el proceso de Infraestructura debido a que este proceso presenta retrasos en los mantenimientos de la infraestructura de la Institución.

6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPRS

Durante el periodo de Febrero de 2014 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes y los Servidores Público quienes representan el 33.3% cada uno, seguido por los Docentes y los Particulares con el 16.6% cada uno.

7. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de Enero hasta el 28 de Febrero de 2014 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
46	46	46

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%	100 %	82.60%

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.