



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

**Marzo 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.

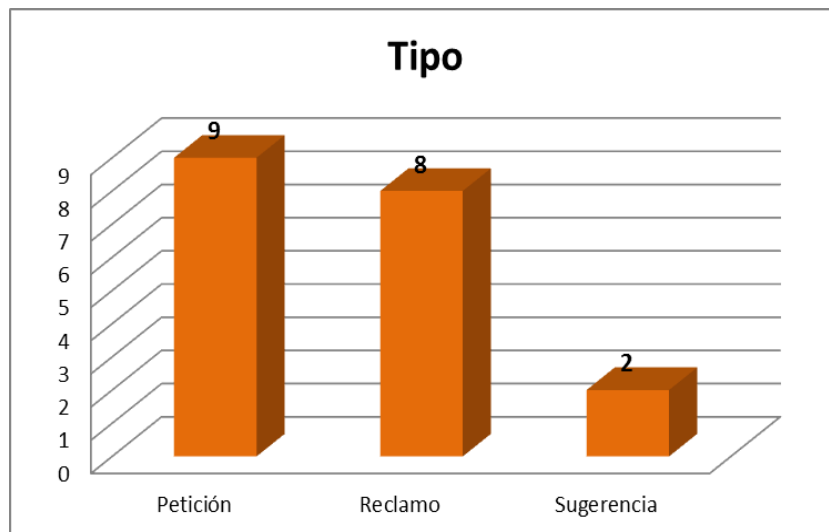
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias (SPRS) durante el periodo comprendido entre 01 hasta 31 de Marzo del 2014. Para su elaboración se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos 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 19 solicitudes de las cuales se contestaron 18, dos (2) de estas fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido, sumadas a la solicitud pendiente por contestar serían Tres (3) las solicitudes respondidas por fuera de tiempo. 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 (14.6 días), Infraestructura (0.0 días por no responder) y Desarrollo Tecnológico (22 días) están por fuera o al límite de los tiempos máximo de respuesta, por lo tanto se debe retroalimentar a estos procesos sobre el tema.

## 1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La **Grafica 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el mes de Marzo de 2014. En total se recepcionaron 19 solicitudes, de las cuales el 47.36% corresponden a Peticiones, el 42.10% son Reclamos y el 10.52% son Sugerencias



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

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

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

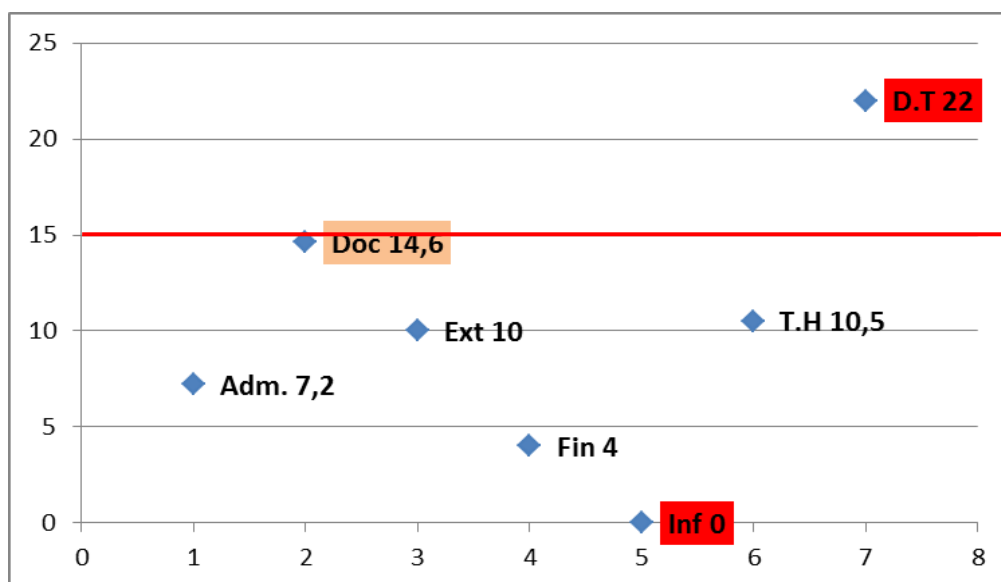
**Tabla 1.** Solicitudes recibidas por cada uno de los Procesos del SIGEC. Marzo de 2014

Procesos	Marzo			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
<b>Admisiones</b>	5	1	0	<b>6</b>	<b>31.57</b>
<b>Docencia</b>	3	2	2	<b>7</b>	<b>36.84</b>
<b>Extensión</b>	1	0	0	<b>1</b>	<b>5.26</b>
<b>Financiera</b>	0	1	0	<b>1</b>	<b>5.26</b>
<b>Infraestructura</b>	0	1	0	<b>1</b>	<b>5.26</b>
<b>Talento Humano</b>	0	2	0	<b>2</b>	<b>10.52</b>
<b>Desarrollo Tecnológico</b>	0	1	0	<b>1</b>	<b>5.26</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>100.00</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)
Admisiones	6	6	0	7.2
Docencia	7	7	0	14.6
Extensión	1	1	0	10.0
Financiera	1	1	0	4.0
Infraestructura	1	0	1	0.0
Talento Humano	2	2	0	10.5
Desarrollo Tecnológico	1	1	0	22.0



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

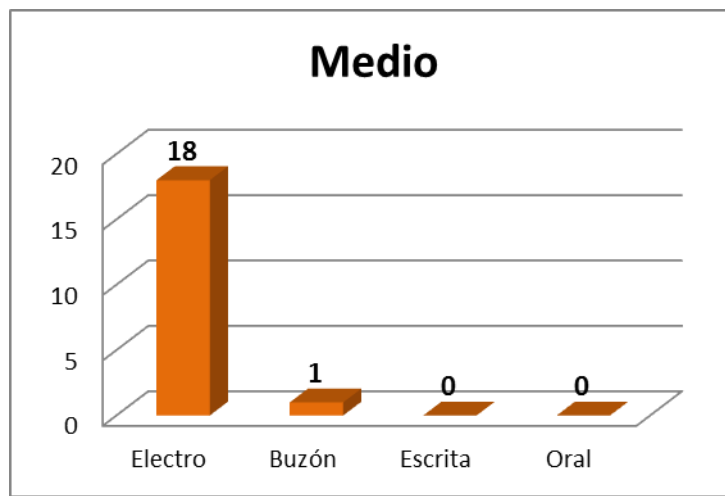
Los procesos que presentan solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta son:

Procesos	Cantidad
Docencia	1
Infraestructura	1
Desarrollo Tecnológico	1

Las 19 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Marzo, se han respondido 18, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 94.73% para el periodo.

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

Para este periodo el 94.73% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución y el 5.26% de los Buzones 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

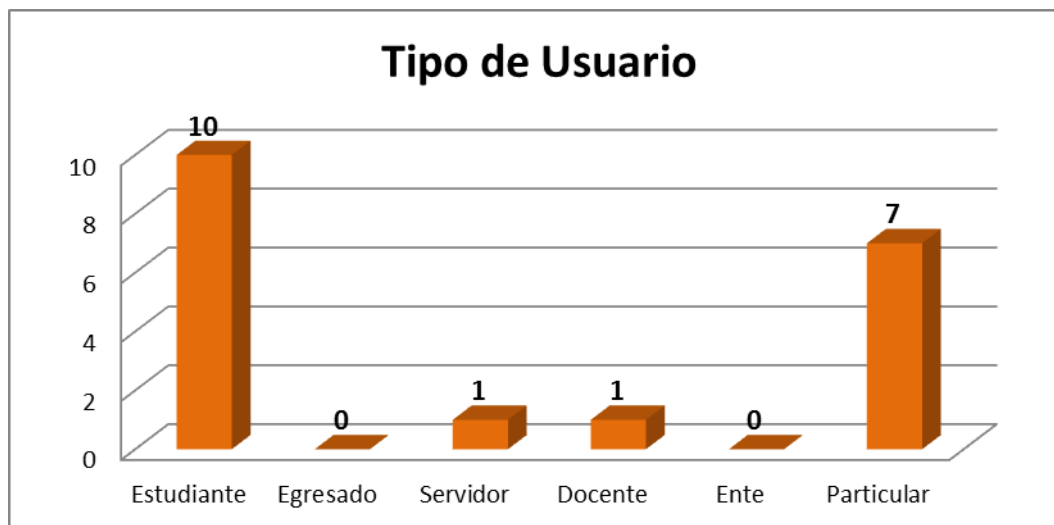
Procesos	Atributos de Calidad								
	Calidad del producto	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
<b>Admisiones</b>		1			1			4	
<b>Docencia</b>		1		1			2	3	
<b>Extensión</b>								1	
<b>Financiera</b>				1					
<b>Infraestructura</b>		1							
<b>Talento Humano</b>		1				1			
<b>Desarrollo Tecnológico</b>		1							
<b>Total</b>		<b>5</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	

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	<b>5</b>	<b>26.3</b>	<b>Fallas Internet, incumplimiento</b>
Tiempo	0	0.0	No hubo solicitudes
Oportunidad	2	10.5	Demoras en solicitudes
Calidad en los sistemas de información	1	5.2	Desactualización Pagina web
Amabilidad	1	5.2	Mala atención
Transparencia	2	10.5	Proceso de admisión
Solicitud de información	<b>8</b>		<b>Información académica en general</b>
Otros	0	0.0	No hubo solicitudes

Estas fueron las más tramitadas por el proceso de Docencia con la División de Admisiones, Registro y Control Académico debido a que estos procesos presentan retrasos en la publicación de la información.

## 6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



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

Durante el mes de Marzo 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 52.63%, seguido de los Particulares con el 36.84% y de los Servidores Público y Docentes quienes representan el 5.26% cada uno.

## **7. ESTADO DEL SISTEMA**

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

<b>Recibidas</b>	<b>Tramitadas</b>	<b>Respondidas</b>
65	65	64

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%	98.46 %	83.07%

## **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 las 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.