



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

Junio 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.

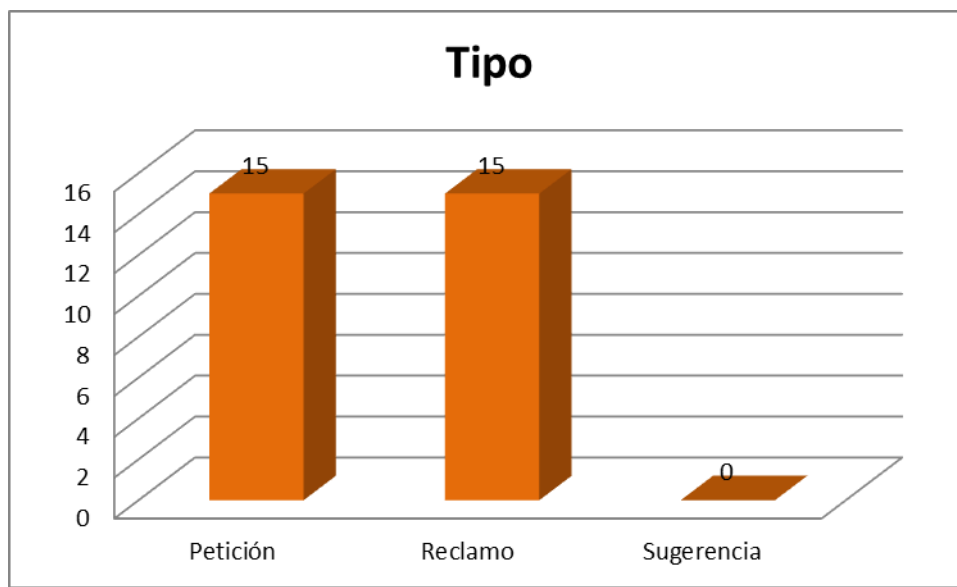
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias (SPRS) durante el periodo comprendido entre el 01 hasta 30 de Junio del 2014.

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 30 solicitudes de las cuales se dieron respuesta a veintinueve (29), tres (3) de ellas por fuera del tiempo límite establecido adicionando la solicitud no respondida la cual incumplirá el tiempo de respuesta. 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.

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La **Grafica 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el mes de Junio de 2014. En total se recepcionaron 30 solicitudes, de las cuales el 50% corresponden a Peticiones y el otro 50% a Reclamos.



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

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

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

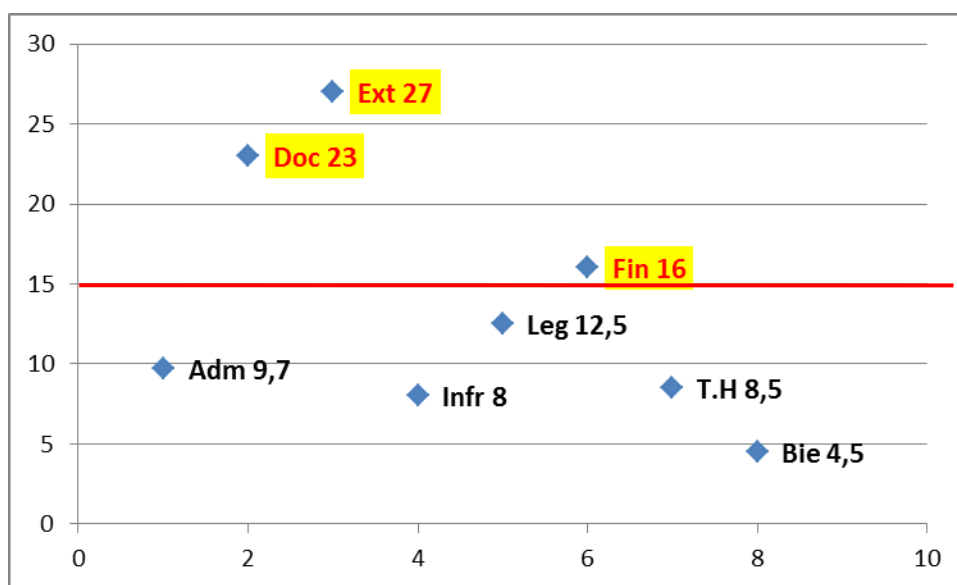
Tabla 1. Solicitudes recibidas por cada uno de los Procesos del SIGEC. Junio de 2014

| Procesos | Junio | | | TOTAL | % |
|------------------------|------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | Peticiones | Reclamos | Sugerencias | | |
| Admisiones | 8 | 7 | 0 | 15 | 50.0 |
| Docencia | 1 | 0 | 0 | 1 | 3.33 |
| Extensión | 2 | 0 | 0 | 2 | 6.66 |
| Infraestructura | 0 | 1 | 0 | 1 | 3.33 |
| Legal | 0 | 2 | 0 | 2 | 6.66 |
| Financiera | 1 | 2 | 0 | 3 | 9.99 |
| Talento Humano | 1 | 3 | 0 | 4 | 13.3 |
| Bienestar | 2 | 0 | 0 | 2 | 6.6 |
| Total | 15 | 15 | 0 | 30 | 100 |

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 | 15 | 15 | 0 | 9.7 |
| Docencia | 1 | 1 | 0 | 23 |
| Extensión | 2 | 2 | 0 | 27 |
| Infraestructura | 1 | 1 | 0 | 8 |
| Legal | 2 | 2 | 0 | 12.5 |
| Financiera | 3 | 2 | 1 | 16 |
| Talento Humano | 4 | 4 | 0 | 8.5 |
| Bienestar | 2 | 2 | 0 | 4.5 |



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 10.93 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:

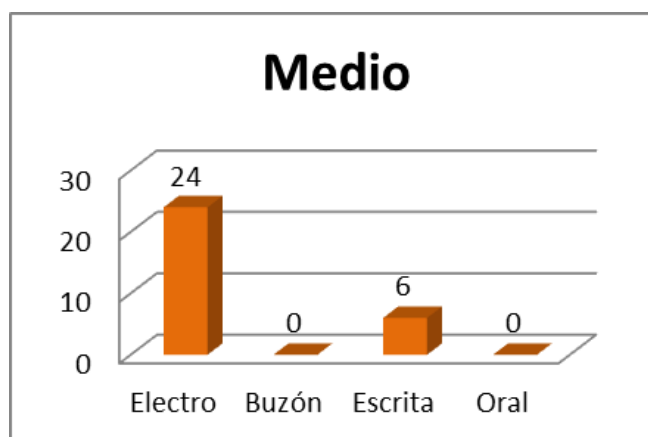
| Procesos | Cantidad |
|------------|----------|
| Docencia | 1 |
| Extensión | 2 |
| Financiera | 1 |

Los tiempos promedio de respuesta de los procesos de Gestión Financiera (1 solicitud que no ha sido contestada), Extensión y Docencia, están por fuera o al límite del tiempo máximo de respuesta, por lo tanto se debe retroalimentar a estos procesos sobre el cumplimiento de los tiempos definidos en el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias.

De las 30 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 30 de Junio, se han respondido 29, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 96.66% para el periodo

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este periodo el 80% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, y el 20% a través de medios de Escritos dirigidos Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad 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

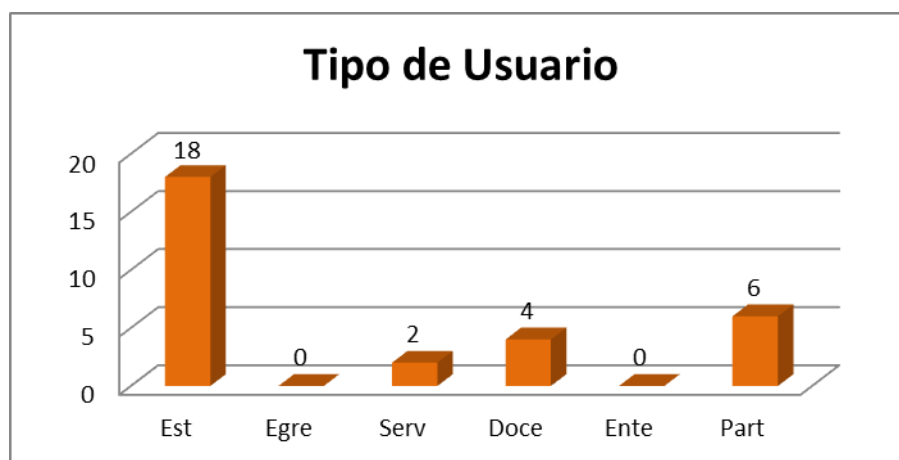
| Procesos | Atributos de Calidad | | | | | | | | |
|-----------------|----------------------|----------------------|--------|-------------|--|------------|---------------|--------------------------|-------|
| | Calidad del producto | Promesa del servicio | Tiempo | Oportunidad | Calidad en los sistemas de información | Amabilidad | Transparencia | Solicitud de información | Otros |
| Admisiones | | 1 | | | 9 | | 1 | 4 | |
| Docencia | | | | | | | 1 | | |
| Extensión | | | | | | | | 2 | |
| Infraestructura | | 1 | | | | | | | |
| Legal | | | | | | | 2 | | |
| Financiera | | | | 1 | | | 1 | 1 | |
| Talento Humano | | | | 1 | | 3 | | | |
| Bienestar | | | | | | | | 2 | |
| Total | | 2 | | 2 | 9 | 3 | 5 | 9 | |

Tabla 4. Distribución porcentual de los atributos de calidad más afectados.

| Atributo | # de Solicitudes | Porcentaje (%) | Observación |
|--|------------------|----------------|-----------------------------------|
| Calidad del producto | 0 | 0 | No hubo solicitudes |
| Promesa del servicio | 2 | 6.6 | No cumplimiento de calendario |
| Tiempo | 0 | 0 | No hubo solicitudes |
| Oportunidad | 2 | 6.6 | Demora en respuestas y validación |
| Calidad en los sistemas de información | 9 | 30 | Problemas de Notas |
| Amabilidad | 3 | 9.9 | Mala atención de funcionarios |
| Transparencia | 5 | 16.6 | Selección de Admitidos |
| Solicitud de información | 9 | 30 | Información académica en general |
| Otros | 0 | 0 | No hubo solicitudes |

La **Tabla 4** muestra que los atributos de calidad más afectados son solicitud de información, calidad en los sistemas de información y transparencia, solicitudes tramitadas por la División de Admisiones, Registro y Control Académico, debido a que actualmente se encuentran en proceso de selección e ingreso a programas académicos, 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 Junio 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 60%, seguido de los Particulares con el 20%, Docentes con el 13.3% y los Servidores Públicos con el 6.6%.

7. ESTADO DEL SISTEMA

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

| Recibidas | Tramitadas | Respondidas |
|------------------|-------------------|--------------------|
| 118 | 118 | 115 |

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:

| Efectividad | Eficiencia | Eficacia |
|--------------------|-------------------|-----------------|
| 100% | 97.45 % | 83.05% |

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.

Los procesos que incumplen en el tiempo de respuesta de las solicitudes, deben establecer mecanismos o estrategias que minimicen estos tiempos, con el fin de mejorar la percepción de los usuarios frente al Sistema.

Se establece la figura de funcionarios enlace, los cuales serán los responsables de controlar los tiempos de respuesta de los procesos con relación a las solicitudes del SPRS.