



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

**Septiembre 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.

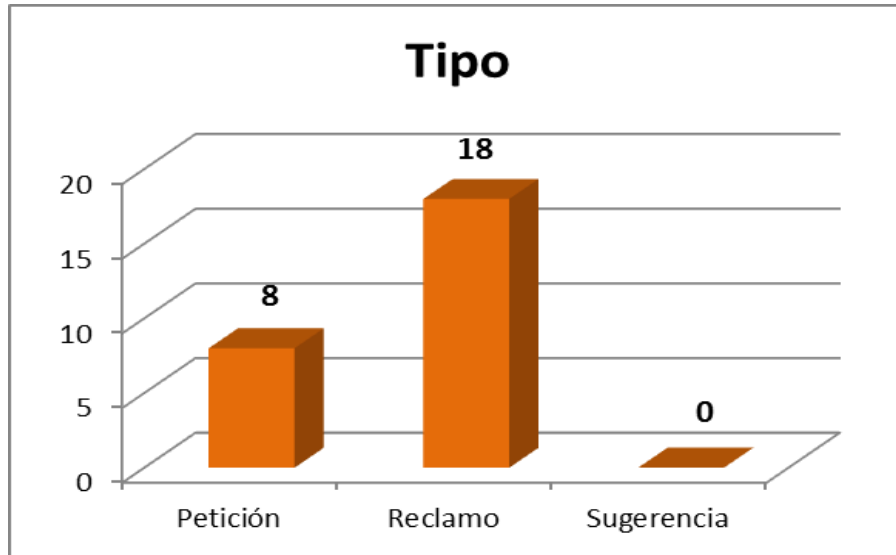
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias (SPRS) durante el periodo comprendido entre el 01 hasta 30 de Septiembre del 2014.

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](mailto:peticionesyquejas@unicordoba.edu.co).

Durante este periodo se recibieron 26 solicitudes de las cuales fueron respondidas 25, quedando una solicitud pendiente de respuesta. De las solicitudes recibidas cuatro (4) fueron respondidas por fuera del tiempo límite de respuesta por parte de los procesos de Desarrollo Tecnológico, Talento Humano, Docencia y Admisiones y Registros.

## 1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La **Grafica 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el mes de Septiembre de 2014. En total se recepcionaron 26 solicitudes, de las cuales el 30.76% corresponden a Peticiones y el 69.23% son los Reclamos.



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

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

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

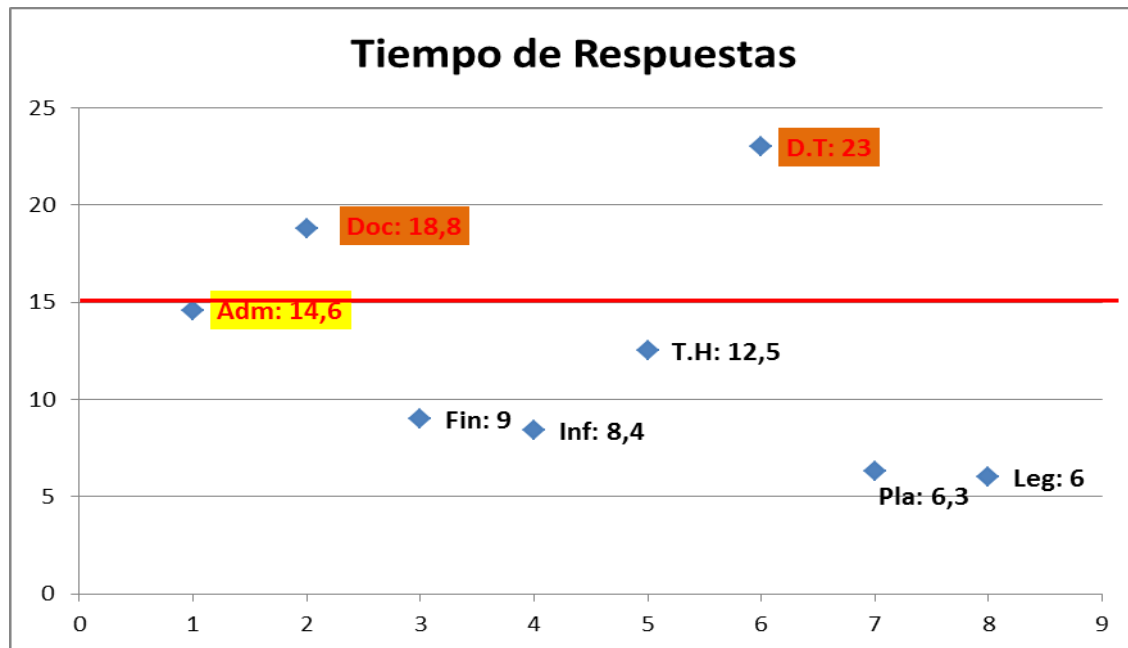
**Tabla 1.** Solicitudes recibidas por cada uno de los Procesos del SIGEC. Septiembre de 2014

Procesos	Septiembre			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
<b>Admisiones</b>	2	1	0	<b>3</b>	<b>11.53</b>
<b>Docencia</b>	4	2	0	<b>6</b>	<b>23.07</b>
<b>Financiera</b>	1	0	0	<b>1</b>	<b>3.84</b>
<b>Infraestructura</b>	0	9	0	<b>9</b>	<b>34.61</b>
<b>Talento Humano</b>	0	2	0	<b>2</b>	<b>7.69</b>
<b>Desarrollo Tecnológico</b>	0	1	0	<b>1</b>	<b>3.84</b>
<b>Planeación</b>	0	3	0	<b>3</b>	<b>11.53</b>
<b>Legal</b>	1	0	0	<b>1</b>	<b>3.84</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>100.0</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	3	3	0	14.6
Docencia	6	5	1	18.8
Financiera	1	1	0	9.0
Infraestructura	9	9	0	8.4
Talento Humano	2	2	0	12.5
Desarrollo Tecnológico	1	1	0	23.0
Planeación	3	3	0	6.3
Legal	1	1	0	6.0



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

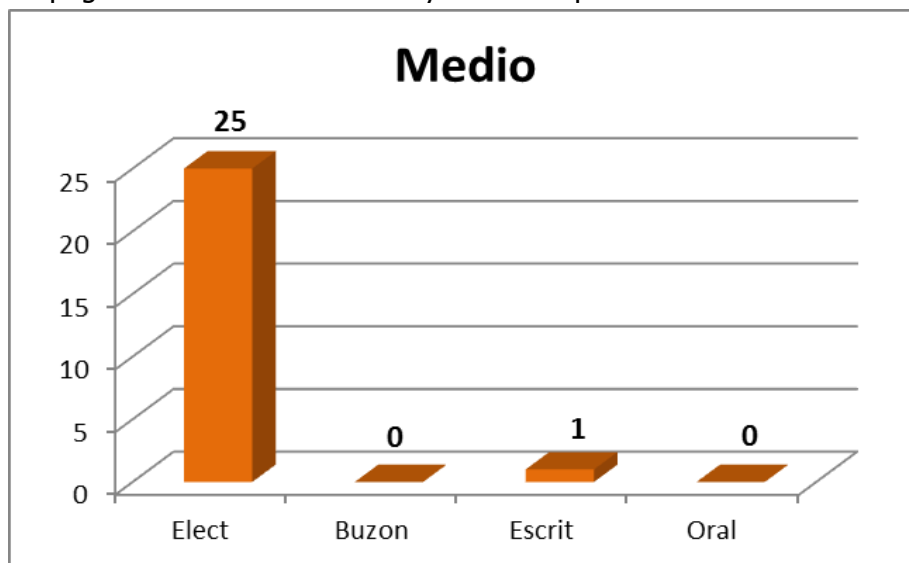
En la **Gráfica 2** se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos, sobre las solicitudes respondidas. En este periodo, el promedio general es de 11.8 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

Para este período se presentaron cuatro procesos con respuestas por fuera del tiempo límite.

Las 26 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 30 de Septiembre, se han respondido 25, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 96.15% para el periodo.

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

Para este periodo el 96.15% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución y el 3.84% por medios escritos.



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

#### 5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

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

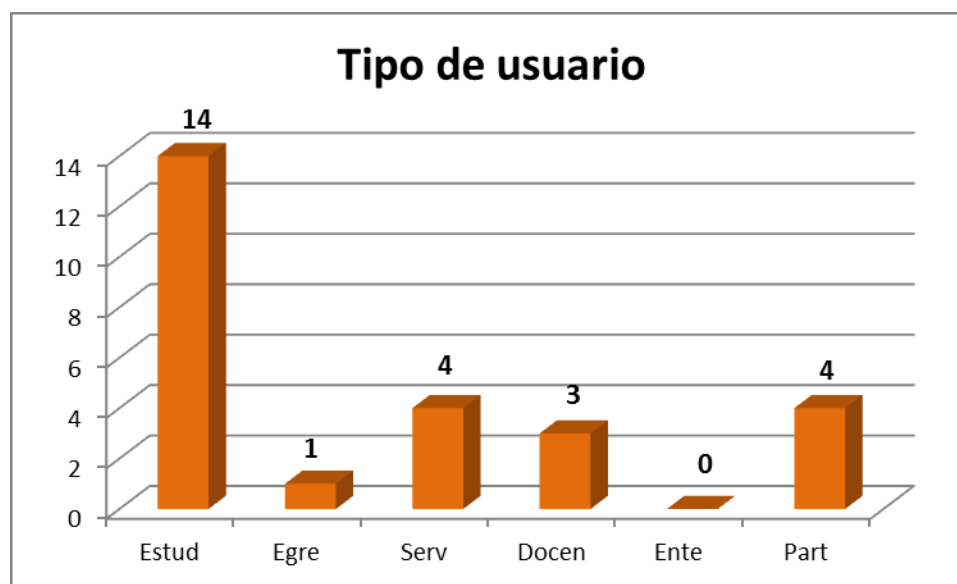
Procesos	Atributos de Calidad								
	Calidad del producto	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
<b>Admisiones</b>		1						2	
<b>Docencia</b>					2		1	3	
<b>Financiera</b>								1	
<b>Infraestructura</b>	1	8							
<b>Talento Humano</b>		1				1			
<b>Desarrollo Tecnológico</b>	1								
<b>Planeación</b>		2	1						
<b>Legal</b>								1	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>12</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	

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

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
Calidad del producto	2		No cumplen con la promesa de servicio
Promesa del servicio	12		Incumplimiento en la entrega de obras
Tiempo	0		No hubo solicitudes
Oportunidad	1		Demora en respuestas y validación
Calidad en los sistemas de información	2		Problemas de Notas y software
Amabilidad	1		Mala atención y respuesta
Transparencia	1		Comportamientos
Solicitud de información	7		Información académica en general
Otros	0		No hubo solicitudes

Estas fueron las más tramitadas por el proceso de Admisiones y Registro y el proceso de Planeación debido a que estos actualmente se encuentran en proceso de reporte de notas en el nuevo software y entrega de obras de carácter académico, reporte de notas, lo cual ha causado algunos traumatismos.

## 6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



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

Durante el periodo de Septiembre 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 53.8%, seguido de los Servidores Públicos y Particulares con 15.4%, Docentes con el 11.5% y Egresados con el 3.8%.

## **7. ESTADO DEL SISTEMA**

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

<b>Recibidas</b>	<b>Tramitadas</b>	<b>Respondidas</b>
182	182	181

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:

<b>Efectividad</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Eficacia</b>
100%	99.45 %	85.71%

## **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, los cuales serán los responsables de controlar los tiempos de respuesta a las solicitudes del SPRS.