



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

**Enero – Marzo de 2017**



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

*“Universidad de Córdoba Rumbo a la Acreditación Institucional”*

## **GENERALIDADES**

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Universidad de Córdoba es un mecanismo de seguimiento y retroalimentación con todos los 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 de Enero hasta el 31 de Marzo del 2017.

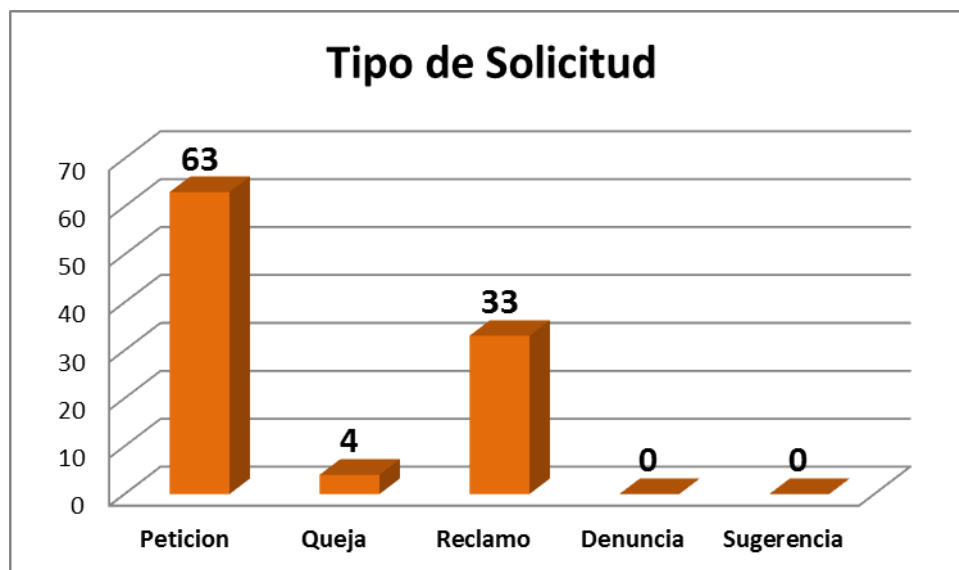
Para la elaboración del presente informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico [sistemapgrs@correo.unicordoba.edu.co](mailto:sistemapgrs@correo.unicordoba.edu.co).

Durante este periodo se recibieron 100 solicitudes las cuales todas fueron respondidas. De las 100 solicitudes recibidas, direccionadas y respondidas, cuatro (4) 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.

### 1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La **Grafica 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el periodo de Enero – Marzo de 2017. En total se receptionaron 100 solicitudes, de las cuales el 63% corresponden a Peticiones, el 4% son Quejas, el 33% son Reclamos, no se recibieron Denuncias y Sugerencias en este periodo.



**Grafica 1.** Número y Tipo de Solicitudes recibidas. Enero - Marzo 2017

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

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

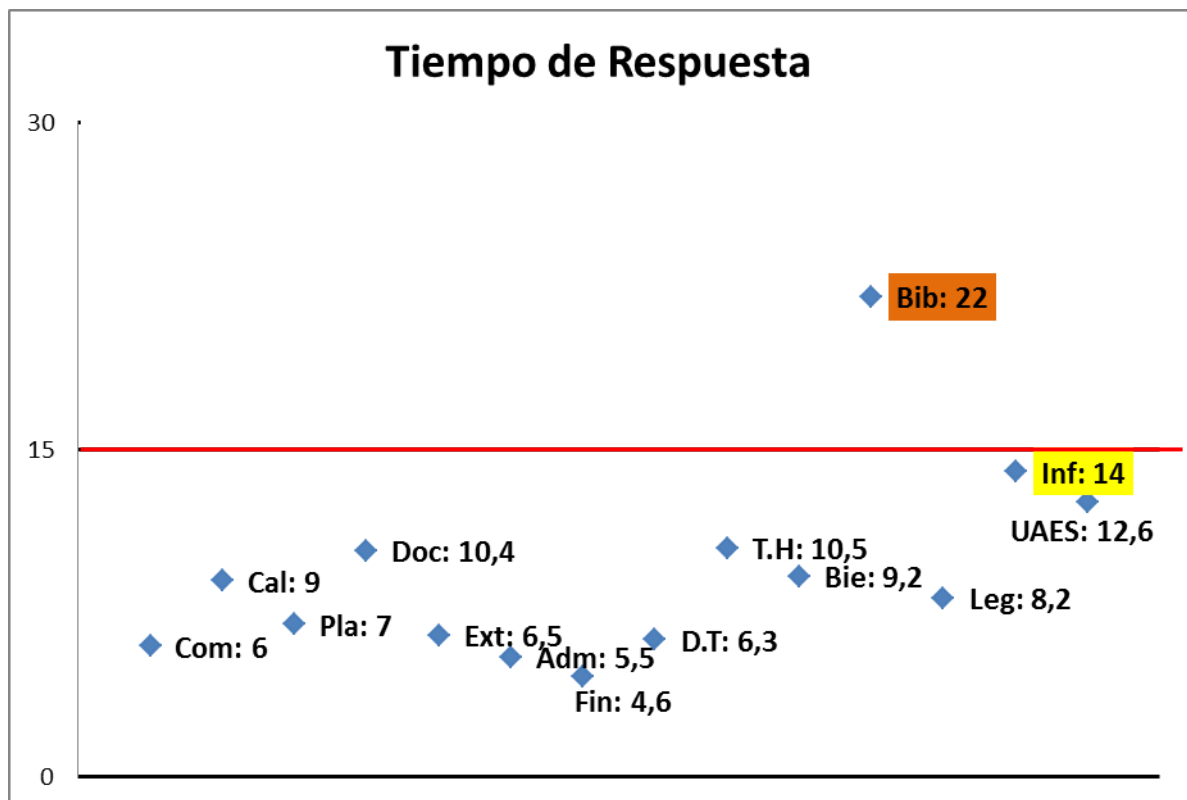
**Tabla 1.** Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC. Enero – Marzo de 2017

Procesos	Enero - Marzo					TOTAL	%
	Pet	Que	Rec	Den	Sug		
Comunicación	0	0	2	0	0	2	2
Gestión de Calidad	0	0	1	0	0	1	1
Planeación Institucional	1	0	0	0	0	1	1
Docencia	8	1	4	0	0	13	13
Extensión	1	1	0	0	0	2	2
Admisiones	28	1	2	0	0	31	31
Gestión Financiera	0	0	8	0	0	8	8
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	0	2	0	0	3	3
Gestión del Talento Humano	2	1	8	0	0	11	11
Gestión de Bienestar Institucional	2	0	2	0	0	4	4
Gestión de Bibliotecas	1	0	0	0	0	1	1
Gestión Legal	18	0	1	0	0	19	19
Infraestructura	0	0	1	0	0	1	1
UAES	1	0	2	0	0	3	3
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>4</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>100</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)
Comunicación	2	2	0	6
Gestión de Calidad	1	1	0	9
Planeación Institucional	1	1	0	7
Docencia	13	13	0	10.4
Extensión	2	2	0	6.5
Admisiones	31	31	0	5.5
Gestión Financiera	8	8	0	4.6
Gestión del Desarrollo Tecnológico	3	3	0	6.3
Gestión del Talento Humano	11	11	0	10.5
Gestión de Bienestar Institucional	4	4	0	9.2
Gestión de Bibliotecas	1	1	0	22
Gestión Legal	19	19	0	8.2
Infraestructura	1	1	0	14
UAES	3	3	0	12.6



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

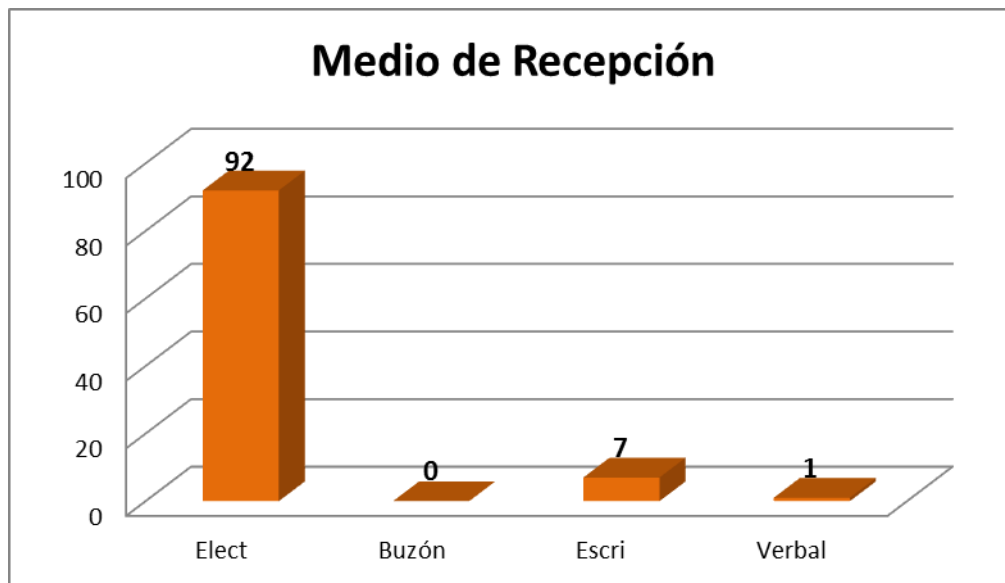
Los procesos que presentan solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta son:

Procesos	Cantidad
<b>Docencia (FACEJA)</b>	<b>3</b>
<b>Gestión de Biblioteca</b>	<b>1</b>

Las 100 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 de Enero hasta el 31 de Marzo, se han respondido todas, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 100% para el periodo.

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

Para este periodo el 92% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la aplicación instalada en la página web de la Institución, el 7% de forma escrita mediante oficio dirigido a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad y solo el 1% de manera verbal.



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

## 5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

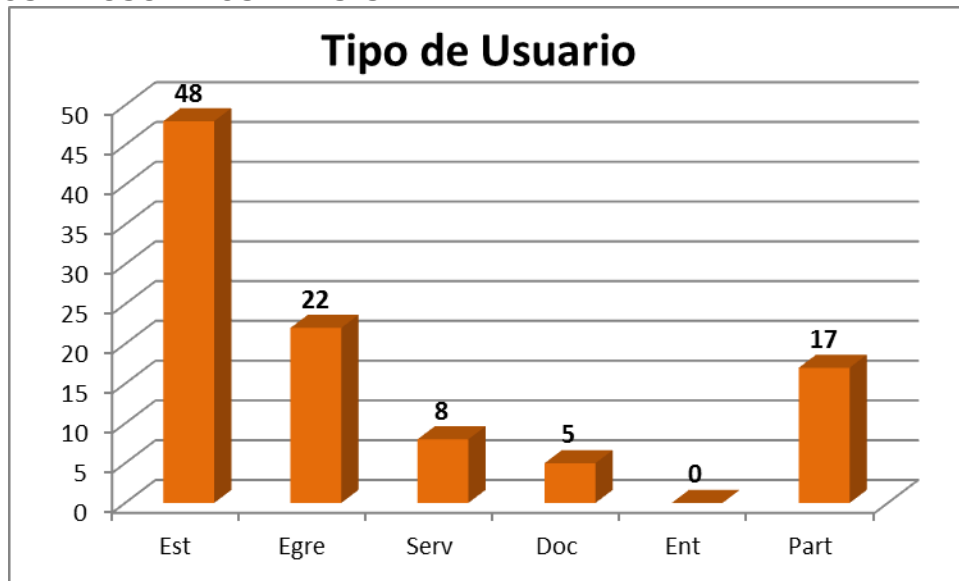
**Tabla 3.** Atributos de calidad afectados en el SPRS

Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
<b>Comunicación</b>			2							
<b>Gestión de Calidad</b>					1					
<b>Planeación Institucional</b>									1	
<b>Docencia</b>			4		2	1	1		5	
<b>Extensión</b>							1		1	
<b>Admisiones</b>	1	7	4		1	8		1	9	
<b>Gestión Financiera</b>		3	3			1		1		
<b>Gestión del Desarrollo Tecnológico</b>			2				1			
<b>Gestión del Talento Humano</b>	1		7			2	1			
<b>Gestión de Bienestar Institucional</b>	2		2							
<b>Gestión de Bibliotecas</b>									1	
<b>Gestión Legal</b>								1	18	
<b>Infraestructura</b>			1							
<b>UAES</b>		1	1					1		
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	<b>0</b>

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

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
<b>Calidad del producto</b>	4	4	Servicios tecnológicos y otros que no se prestaron
<b>Procedimiento</b>	11	11	No se cumple con lo establecido en el procedimiento o se desconocen
<b>Promesa del servicio</b>	26	26	Incumplimiento en la prestación del servicio de apoyo a ICETEX
<b>Tiempo</b>	0	0	No hubo solicitudes
<b>Oportunidad</b>	4	4	Demora en la asignación de cursos
<b>Calidad en los sistemas de información</b>	12	12	Problemas del Software académico
<b>Amabilidad</b>	4	4	Atención personal administrativo
<b>Transparencia</b>	4	4	Comportamiento de docentes y funcionarios
<b>Solicitud de información</b>	35	35	Información académica
<b>Otros</b>			No hubo solicitudes

**6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA**



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

Durante el periodo de Enero – Marzo de 2017 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes, quienes representan el 48% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la **Gráfica 4**, seguidos por los Egresados con el 22%, luego por los Particulares con el 17%, Los Servidores Públicos con el 8% y los Docentes con el 5%.

**7. ESTADO DEL SISTEMA**

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de Enero hasta el 31 Marzo de 2017 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
100	100	100

Se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información para poder dar inicio a su solicitud, 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%	96%
------	------	-----

---

## **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. (Urgente)

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.