



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

Julio – Septiembre de 2017



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

“Universidad de Córdoba Rumbo a la Acreditación Institucional”

CONTENIDO

GENERALIDADES 3

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO 4

 NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS. 4

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA. 5

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES 6

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS. 7

TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA 8

ESTADO DEL SISTEMA..... 8

RECOMENDACIONES 9

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 1809 del 25 de Abril del 2017 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, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio hasta el 30 de Septiembre 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 sistemapqrs@correo.unicordoba.edu.co.

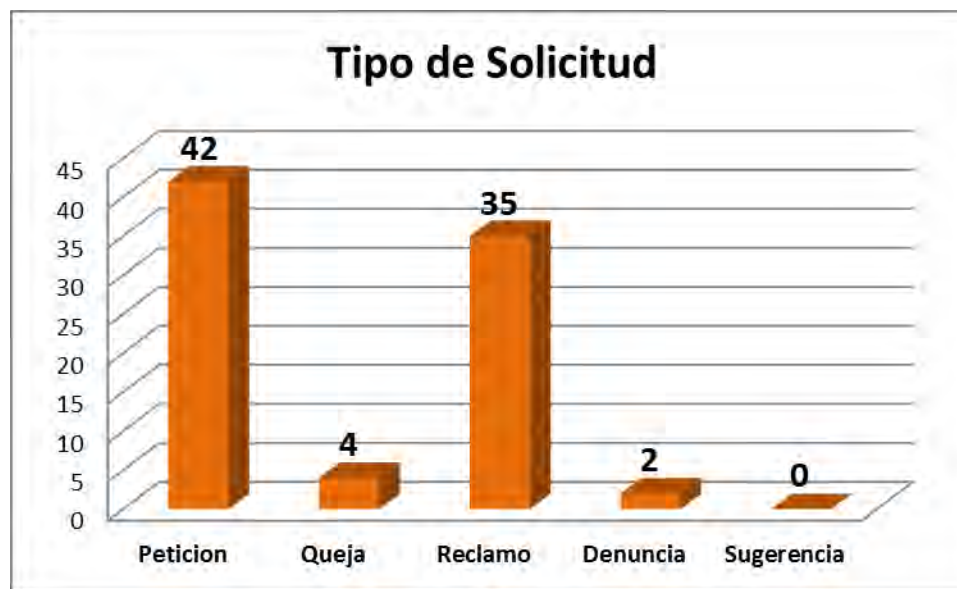
Durante este periodo se recibieron 83 solicitudes las cuales fueron respondidas en su totalidad.

De las 83 solicitudes recibidas y direccionadas, seis (6) fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido.

Los procesos implicados serán retroalimentados en lo referente a lo que dicta la Resolución 1809 del 25 de Abril del 2017 en materia de tiempos de respuesta.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La **Grafica 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el periodo de Julio - Septiembre de 2017. En total se recepcionaron 83 solicitudes, de las cuales el 50.6% corresponden a Peticiones, el 4.8% son Quejas, el 42.1% son Reclamos, el 2.4% son Denuncias y no se recibieron Sugerencias en este periodo.



Grafica 1. Número y Tipo de Solicitudes recibidas. Julio - Septiembre 2017

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. Julio - Septiembre de 2017

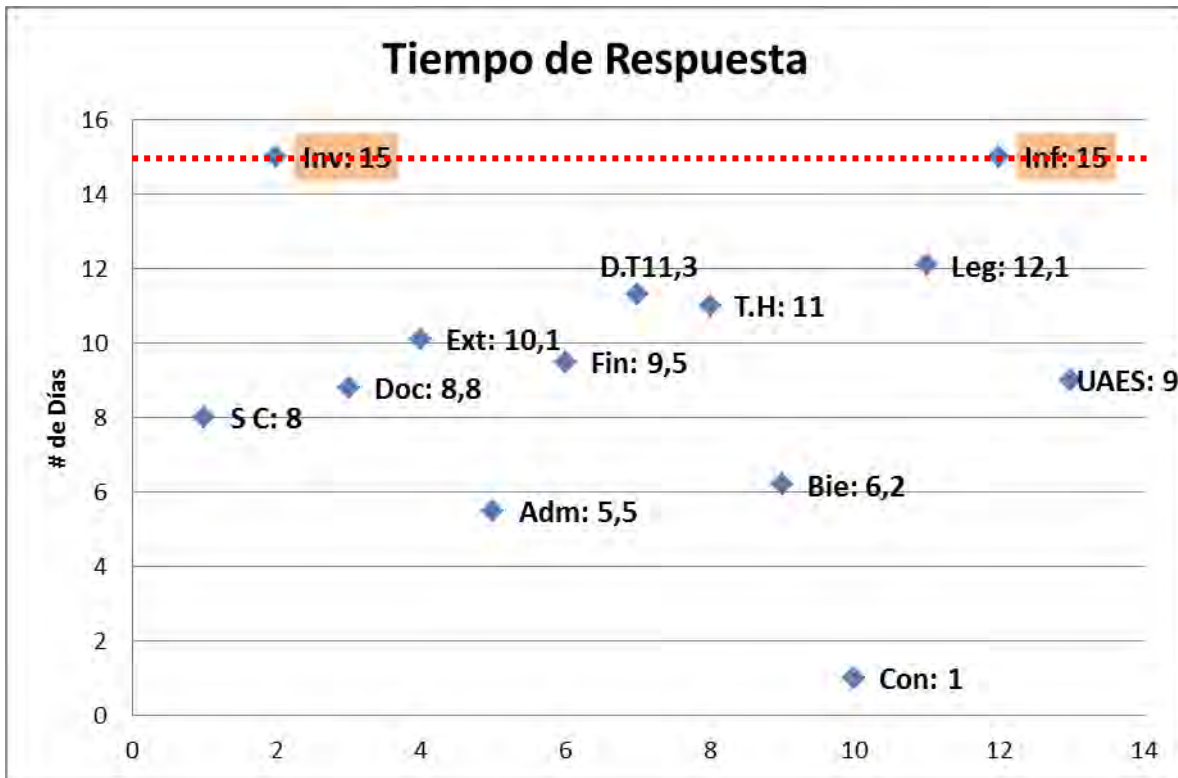
Procesos	Julio - Septiembre					TOTAL	%
	Pet	Que	Rec	Den	Sug		
Seguimiento y Control	0	0	0	1	0	1	1.2
Investigación	0	0	1	0	0	1	1.2
Docencia	12	0	6	0	0	18	21.6
Extensión	1	0	2	0	0	3	3.6
Admisiones	18	0	2	0	0	20	24.1
Gestión Financiera	4	0	9	0	0	13	15.6
Gestión del Desarrollo Tecnológico	0	0	3	0	0	3	3.6
Gestión del Talento Humano	2	1	0	0	0	3	3.6
Gestión de Bienestar Institucional	1	3	1	0	0	5	6.0
Gestión de Contratación	0	0	1	0	0	1	1.2
Gestión Legal	4	0	1	1	0	6	7.2
Infraestructura	0	0	7	0	0	7	8.4
UAES	0	0	2	0	0	2	2.4
Total	42	4	35	2	0	83	100

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.

Tabla 2. Estado de las solicitudes y tiempo de respuestas en el SPQRSD

Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Seguimiento y Control	1	1	0	8
Investigación	1	1	0	15
Docencia	18	18	0	8.8
Extensión	3	3	0	10.0
Admisiones	20	20	0	5.5
Gestión Financiera	13	13	0	9.5
Gestión del Desarrollo Tecnológico	3	3	0	11.3
Gestión del Talento Humano	3	3	0	11
Gestión de Bienestar Institucional	5	5	0	6.2
Gestión de Contratación	1	1	0	1
Gestión Legal	6	6	0	12.1
Infraestructura	7	7	0	15
UAES	2	2	0	9

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

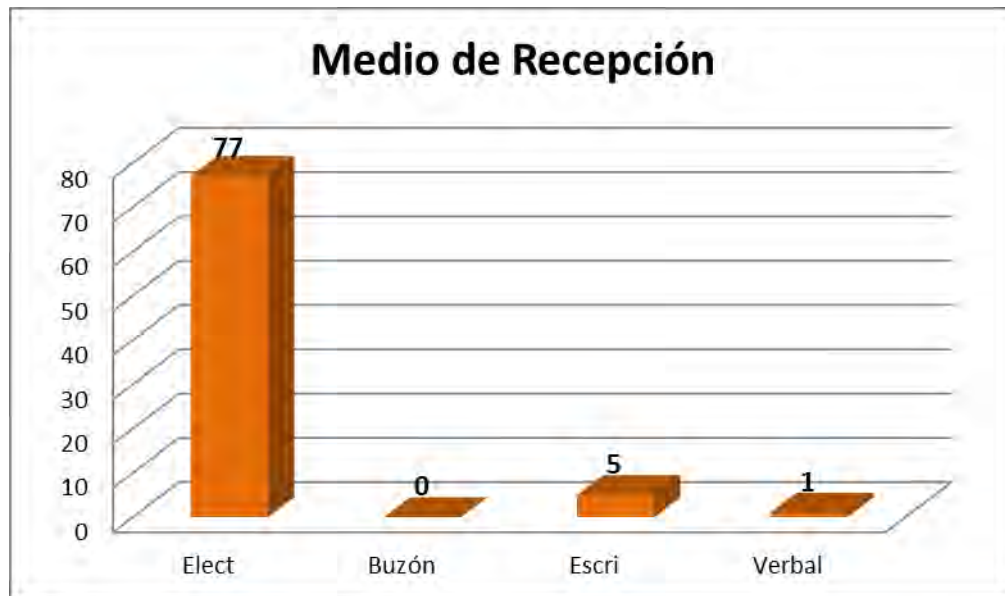
Los procesos que presentan solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta son:

Procesos	Cantidad
Infraestructura	1
Docencia	3
Gestión Legal	1
Gestión Financiera	1

Las 83 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 de Julio hasta el 30 de Septiembre, se han respondido todas, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 100% para el periodo.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este periodo el 92.7% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la aplicación instalada en la página web de la Institución, el 6.0% de forma escrita mediante oficio dirigido a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad y solo el 1.2% de manera verbal.



Gráfica 3. Medios de recepción utilizados en el SPRS

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

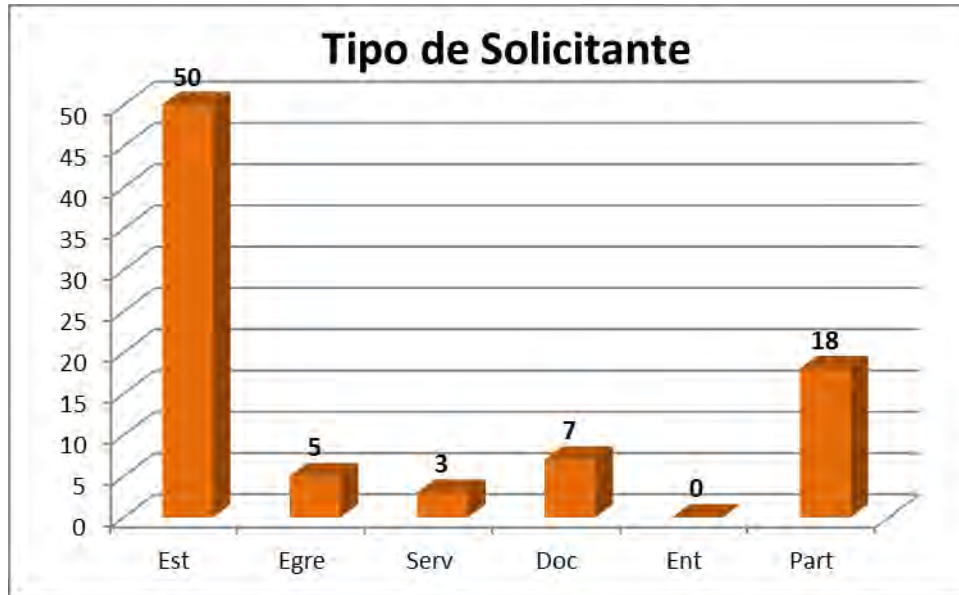
Tabla 3. Atributos de calidad afectados en el SPRS

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
Seguimiento y Control								1		
Investigación					1					
Docencia	2	2	2			8		2	2	
Extensión					1		1		1	
Admisiones		3	1			4			12	
Gestión Financiera		5	2	1	1	4				
Gestión del Desarrollo Tecnológico			3							
Gestión del Talento Humano					1		1		1	
Gestión de Bienestar Institucional	2	1	1						1	
Gestión de Contratación					1					
Gestión Legal		1			1			2	2	
Infraestructura	4		3							
UAES			2							
Total	8	12	14	1	6	16	2	5	19	

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

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
Calidad del producto	8		Servicios tecnológicos y otros que no se prestaron
Procedimiento	12		No se cumple con lo establecido en el procedimiento o se desconocen
Promesa del servicio	14		Incumplimiento en la prestación del servicio académicos
Tiempo	1		Demora en la entrega de documentos
Oportunidad	6		Demora en la respuesta de solicitudes
Calidad en los sistemas de información	16		Problemas del Software académico
Amabilidad	2		Atención personal Administrativo y académico
Transparencia	5		Comportamiento de docentes y funcionarios
Solicitud de información	19		Información académica y general
Otros	0		

TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPRS

Durante el periodo de Julio - Septiembre de 2017 el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes, quienes representan el 60% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la **Gráfica 4**, seguidos por los Particulares con el 21.7%, los Docentes con el 8.4%, Egresados con el 6%, y los Servidores Públicos con el 3.6%.

ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema desde el 01 de Julio hasta el 30 de Septiembre de 2017 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
83	83	83

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%	92.7%

RECOMENDACIONES

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 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 tres (3) 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)