



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

Enero – Diciembre 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.	5
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.	5
MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES	7
ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.	8
TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA.....	9
ESTADO DEL SISTEMA.....	9
RECOMENDACIONES	10

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 Enero hasta el 31 de Diciembre 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.

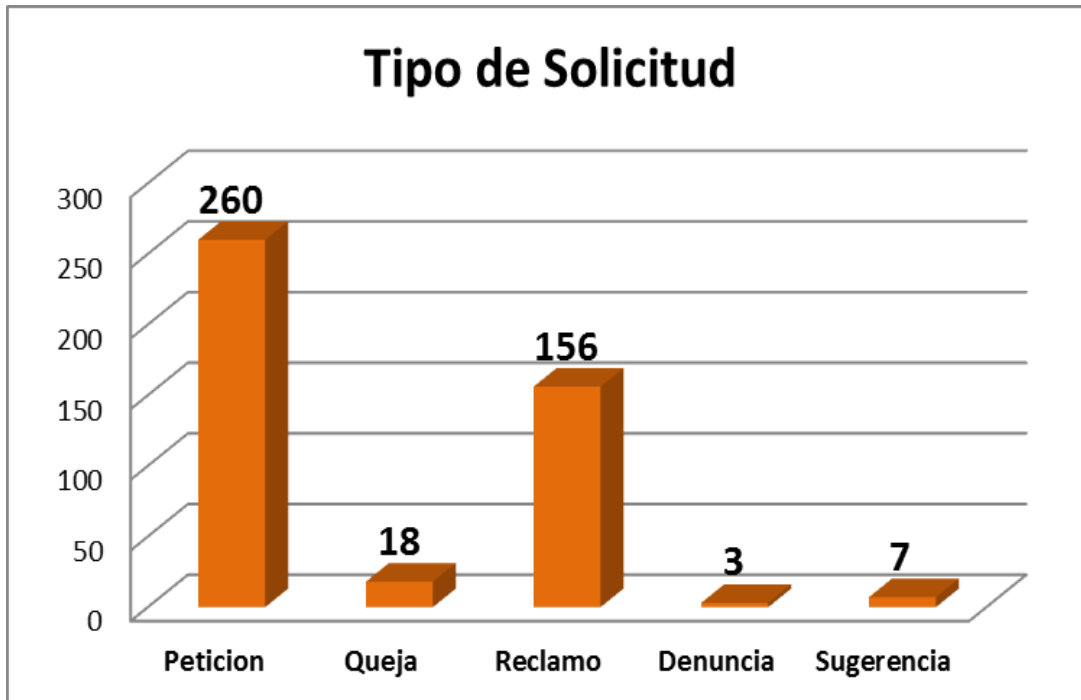
Durante este periodo se recibieron 444 solicitudes de las cuales fueron respondidas 442. Los procesos que no han respondido a estas solicitudes pendientes son: Gestión Legal y Planeación Institucional

De las 444 solicitudes recibidas y direccionadas, diecisiete (17) fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido, dos (2) no se ha respondido a pesar que el termino se venció.

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 Enero – Diciembre de 2017. En total se recibieron 444 solicitudes, de las cuales el 58.55% corresponden a Peticiones, el 31.13% son Reclamos, el 4.05% son Quejas, el 1.57% son Sugerencias y el 0.67% son Denuncias.



Grafica 1. Número y Tipo de Solicitudes recibidas. Enero - Diciembre 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. Enero – Diciembre de 2017

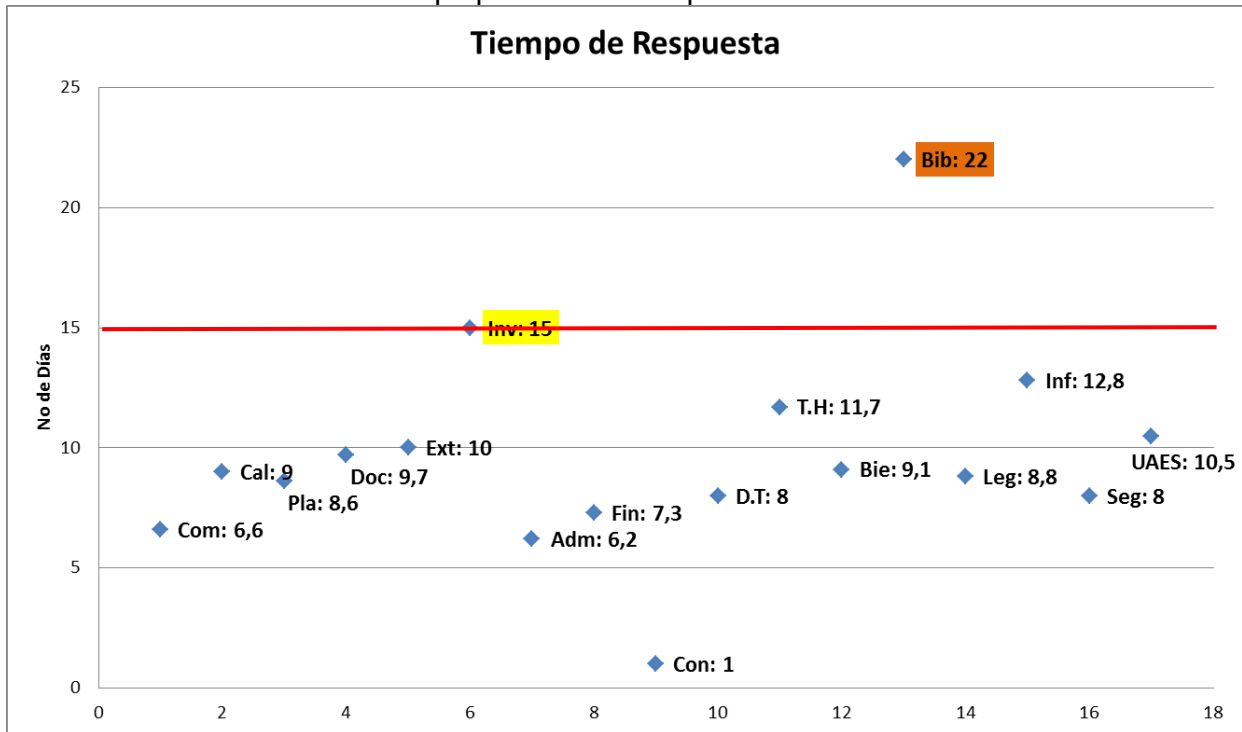
Procesos	Enero - Diciembre					TOTAL	%
	Pet	Que	Rec	Den	Sug		
Comunicación	0	0	5	0	0	5	1.13
Gestión de Calidad	0	0	1	0	0	1	0.23
Planeación Institucional	2	0	1	0	1	4	0.90
Docencia	45	7	36	0	2	90	20.27
Extensión	3	1	3	0	0	7	1.58
Investigación	0	0	1	0	0	1	0.23
Admisiones	148	2	37	0	2	189	42.57
Gestión Financiera	9	0	20	0	1	30	6.76
Gestión de Contratación	0	0	1	0	0	1	0.23
Gestión del Desarrollo Tecnológico	3	1	16	0	0	20	4.50
Gestión del Talento Humano	8	3	11	0	0	22	4.95
Gestión de Bienestar Institucional	7	3	5	0	1	16	3.60
Gestión de Bibliotecas	1	0	0	0	0	1	0.23
Gestión Legal	31	1	4	2	0	38	8.56
Infraestructura	2	2	8	0	0	12	2.70
Seguimiento y Control	0	0	0	1	0	1	0.23
UAES	1	0	5	0	0	6	1.35
Total	260	20	154	3	7	444	100

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	5	5	0	6,6
Gestión de Calidad	1	1	0	9,0
Planeación Institucional	4	3	1	8,6
Docencia	90	90	0	9,7
Extensión	7	7	0	10,0
Investigación	1	1	0	15,0
Admisiones	189	189	0	6,2
Gestión Financiera	30	30	0	7,3
Gestión de Contratación	1	1	0	1,0
Gestión del Desarrollo Tecnológico	20	20	0	8,0
Gestión del Talento Humano	22	22	0	11,7
Gestión de Bienestar Institucional	16	16	0	9,1
Gestión de Bibliotecas	1	1	0	22,0
Gestión Legal	37	36	1	8,8
Infraestructura	12	12	0	12,8
Seguimiento y Control	1	1	0	8,0
UAES	6	6	0	10,5

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 8.05 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:

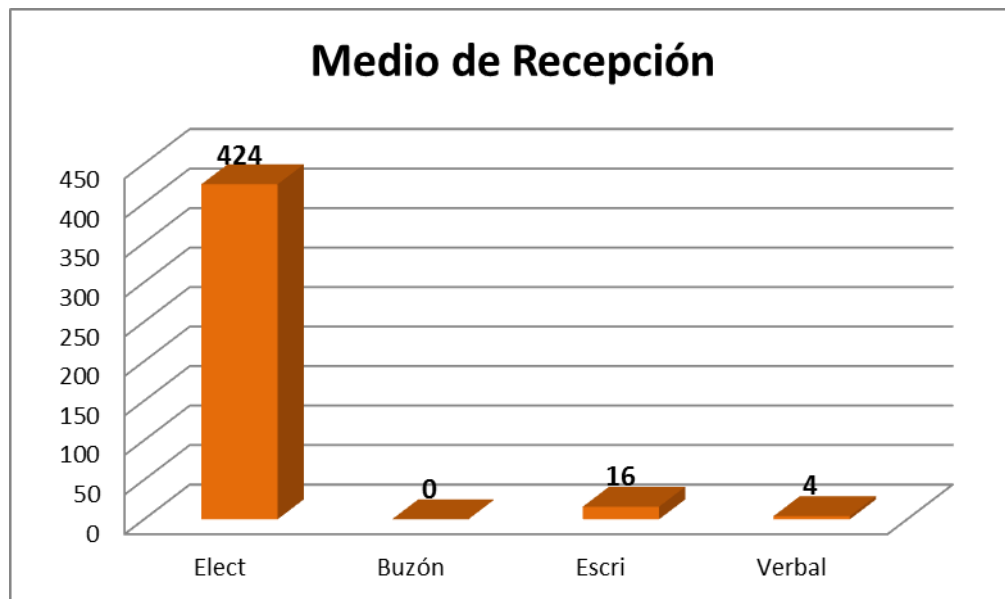
Procesos	Cantidad
Gestión de Admisiones	3
Gestión de Biblioteca	1
Docencia	9*
Gestión Legal	1*
Gestión del Talento Humano	1
Gestión de Bienestar Institucional	1
Gestión Financiera	1
Infraestructura	2

* De estas solicitudes, dos (2) ya tienen los términos de respuestas vencidos, aun cuando se informó mediante copia de oficio a la Unidad de Control Interno de esta situación.

Las 444 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre, se han respondido 442, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 99.5% para el periodo.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este periodo el 95.5% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la aplicación instalada en la página web de la Institución, el 3.6% de forma escrita mediante oficio dirigido a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad y solo el 0.9% de manera verbal.



Grafica 3. Medios de recepción utilizados en el SPRS

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

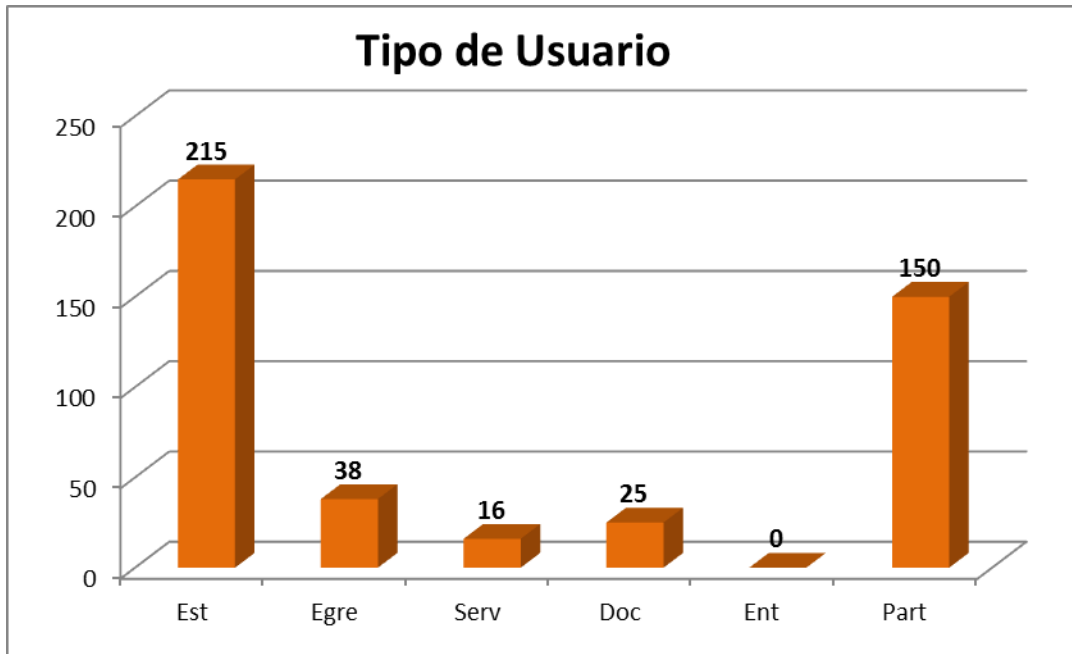
Tabla 3. Atributos de calidad afectados en el SPRS

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
Comunicación			5							
Gestión de Calidad					1					
Planeación Institucional			1						3	
Docencia	14	8	13		4	21	6	5	18	1
Extensión			1		1	1	2		2	
Investigación					1					
Admisiones	1	27	14	1	2	64	1	7	65	7
Gestión Financiera	1	10	6	1	1	7		1	3	
Gestión de Contratación					1					
Gestión del Desarrollo Tecnológico		2	16			1	1			
Gestión del Talento Humano	1		9		2	2	2	1	5	
Gestión de Bienestar Institucional	5	2	3		1			1	3	1
Gestión de Bibliotecas									1	
Gestión Legal		4	2		2		1	5	24	
Infraestructura	5		6						1	
Seguimiento y Control								1		
UAES		1	4					1		
Total	27	54	80	2	16	96	13	22	125	9

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

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
Calidad del producto	27	6.1	Servicios tecnológicos y otros que no se prestaron
Procedimiento	54	12.2	No se cumple con lo establecido en el procedimiento o se desconocen
Promesa del servicio	80	18.0	Incumplimiento en la prestación del servicio de apoyo a ICETEX
Tiempo	2	0.5	Demora en la entrega de documentos
Oportunidad	16	3.6	Demora en la asignación de cursos y materiales
Calidad en los sistemas de información	96	21.6	Problemas del Software académico
Amabilidad	13	2.9	Atención personal administrativo
Transparencia	22	5.0	Comportamiento de docentes y funcionarios
Solicitud de información	125	28.2	Información académica y general
Otros	9	2.0	Presentación de información de discapacidad

TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPRS

Durante el periodo de Enero – Diciembre 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 48.4% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la **Gráfica 4**, seguidos por los Particulares con el 33.8%, Egresados con el 8.5%, Docentes con el 5.6% y los Servidores Públicos con el 3.6%.

ESTADO DEL SISTEMA

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

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
444	444	442

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 Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) y se aplica con retroactividad.

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	99.5%	95.7%

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 cinco (5) 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 debe solicitar espacio en las facultades para socializar el SPQRSD (Urgente)