



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

Octubre - 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.	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 octubre 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 sistemapgrs@correo.unicordoba.edu.co.

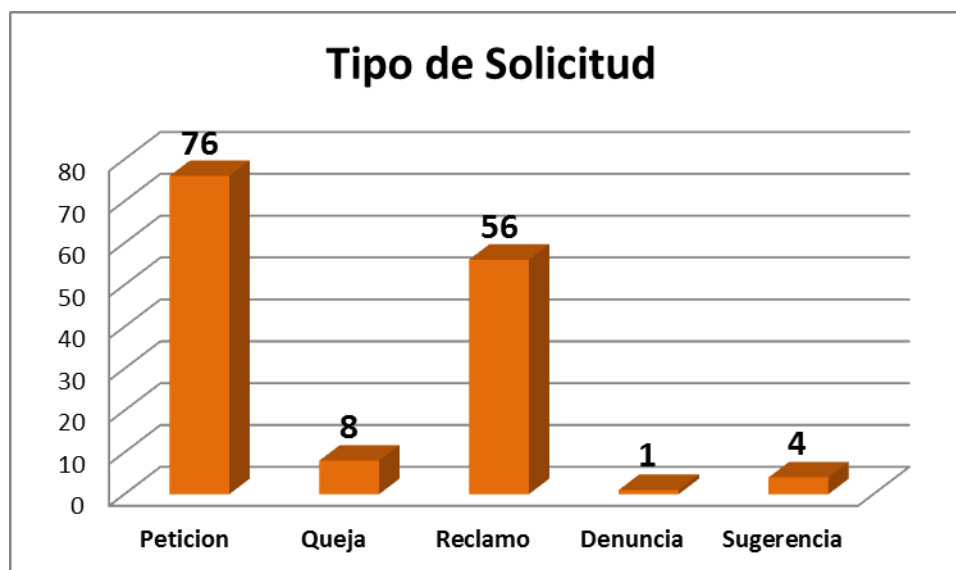
Durante este periodo se recibieron 145 solicitudes de las cuales se respondieron 143. Los procesos que no han respondido las dos solicitudes pendientes son: Planeación Institucional y Gestión Legal

De las 145 solicitudes recibidas y direccionadas, tres (3) fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido y dos (2) no han sido respondidas aun.

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 Octubre - Diciembre de 2017. En total se recepcionaron 145 solicitudes, de las cuales el 52.4% corresponden a Peticiones, el 38.6% son Reclamos, el 5.5% son Quejas, 2.7% son las Sugerencias y el 0.6% son Denuncias.



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

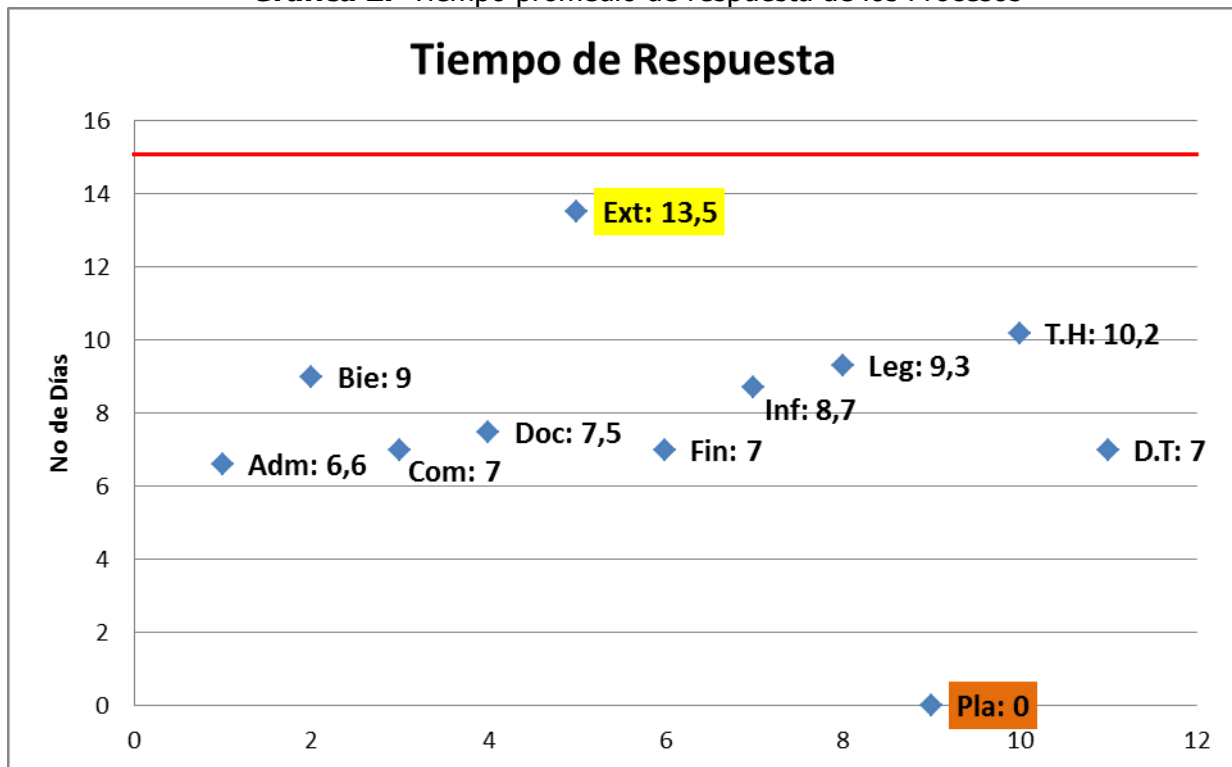
Procesos	Octubre - Diciembre					TOTAL	%
	Pet	Que	Rec	Den	Sug		
Admisiones	51	1	21	0	1	74	51.0
Gestión de Bienestar Institucional	2	0	2	0	1	5	3.4
Comunicaciones	0	0	3	0	0	3	2.1
Docencia	12	6	11	0	1	30	20.7
Extensión	1	0	1	0	0	2	1.4
Gestión Financiera	0	0	2	0	1	3	2.1
Infraestructura	2	0	2	0	0	4	2.8
Gestión Legal	5	1	1	1	0	8	5.5
Planeación Institucional	1	0	0	0	0	1	0.7
Gestión del Talento Humano	2	0	2	0	0	4	2.8
Gestión del Desarrollo Tecnológico	0	0	11	0	0	11	7.6
Total	76	8	56	1	4	145	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)
Admisiones	74	74	0	6,6
Gestión de Bienestar Institucional	5	5	0	9,0
Comunicaciones	3	3	0	7,0
Docencia	30	30	0	7,5
Extensión	2	2	0	13,5
Gestión Financiera	3	3	0	7,0
Infraestructura	4	4	0	8,7
Gestión Legal	8	7	1	9,3
Planeación Institucional	1	0	1	??
Gestión del Talento Humano	4	4	0	10,2
Gestión del Desarrollo Tecnológico	11	11	0	7,0

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

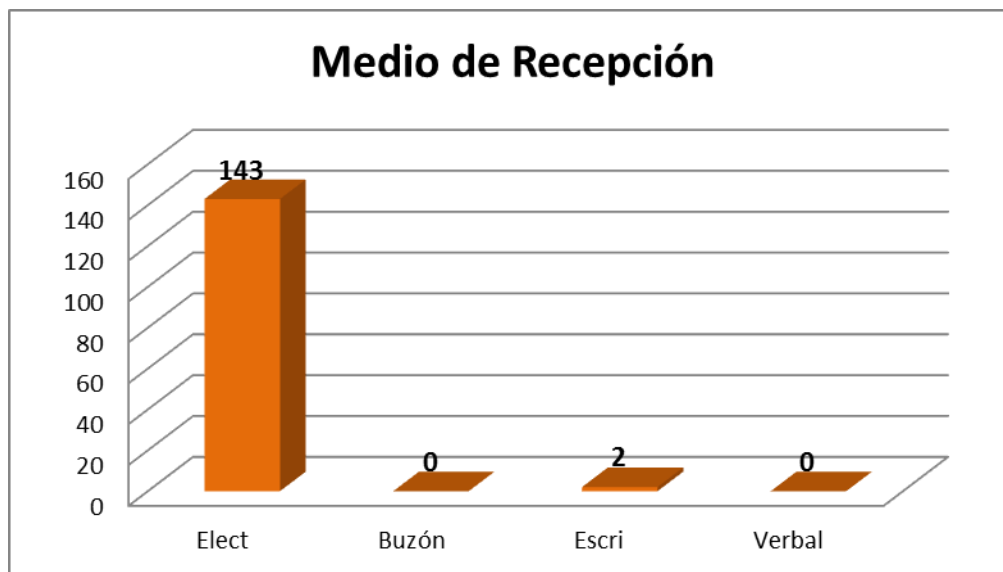
Los procesos que presentan solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta son:

Procesos	Cantidad
Infraestructura	1
Admisiones	2

Las 145 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 de Octubre hasta el 31 de Diciembre, se han respondido 143, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 98.62% para el periodo.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este periodo el 98.6% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la aplicación instalada en la página web de la Institución, el 1.4% de forma escrita mediante oficio dirigido a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad.



Grafica 3. Medios de recepción utilizados en el SPRS

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

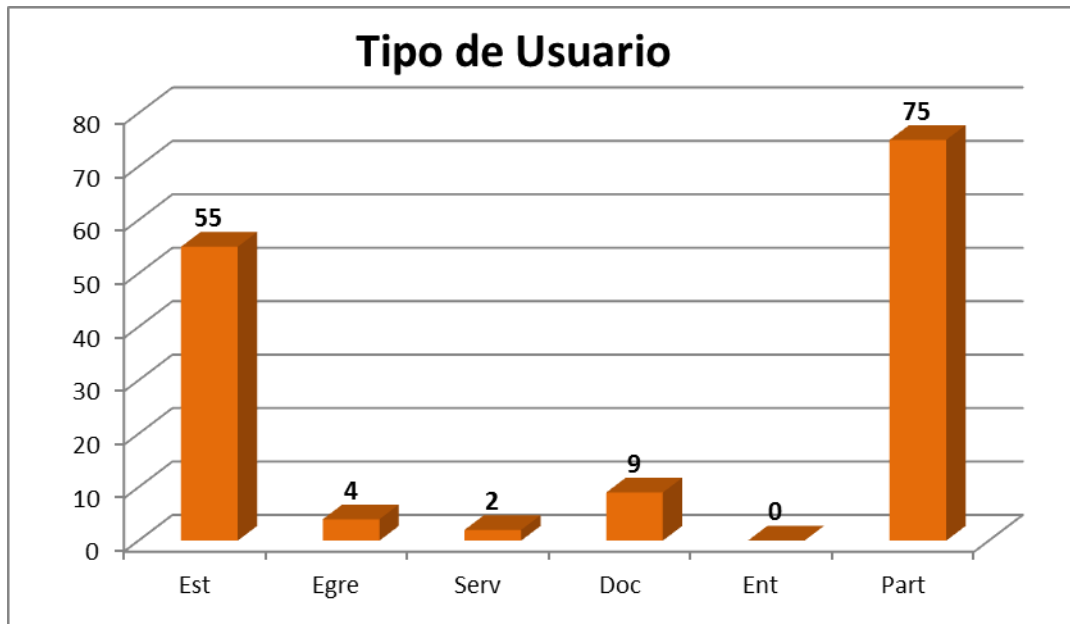
Tabla 3. Atributos de calidad afectados en el SPRS

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
Admisiones		8	8			26	1	2	29	
Gestión de Bienestar Institucional	1	1			1			1		1
Comunicaciones			3							
Docencia		2	5		1	8	5	3	5	1
Extensión			1			1				
Gestión Financiera	1		1			1				
Infraestructura	1		2						1	
Gestión Legal		3	1				1	2	1	
Planeación Institucional									1	
Gestión del Talento Humano			1					1	2	
Gestión del Desarrollo Tecnológico			11							
Total	3	14	33	0	2	36	7	9	39	2

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

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
Calidad del producto	3		Servicios tecnológicos y otros que no se prestaron
Procedimiento	14		No se cumple con lo establecido en el procedimiento o se desconocen
Promesa del servicio	33		Incumplimiento en la prestación del servicio académicos
Tiempo	0		
Oportunidad	2		Demora en la respuesta de solicitudes
Calidad en los sistemas de información	36		Problemas del Software académico
Amabilidad	7		Atención personal Administrativo y académico
Transparencia	9		Comportamiento de docentes y funcionarios
Solicitud de información	39		Información académica y general
Otros	2		Información sobre discapacidad

TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPRS

Durante el periodo de Octubre - 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 Particulares, quienes representan el 51.7% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la **Gráfica 4**, seguidos por los Estudiantes con el 37.9%, los Docentes con el 6.2%, Egresados con el 2.7%, y los Servidores Públicos con el 1.3%.

ESTADO DEL SISTEMA

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

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
145	145	143

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%	98.62	96.5%

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.