



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

Abril - Junio 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 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, Reclamos y Sugerencias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de Abril hasta el 30 de Junio 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

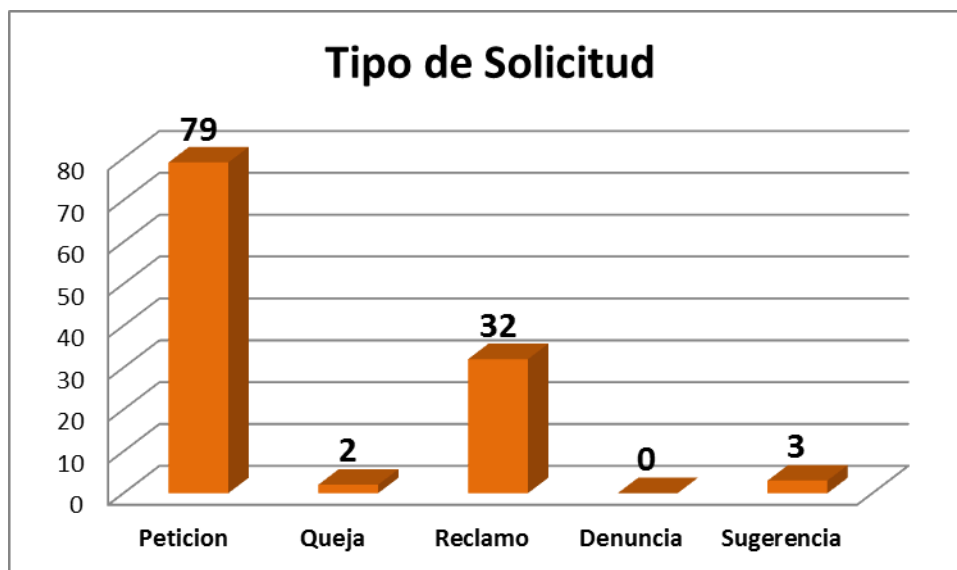
Durante este periodo se recibieron 116 solicitudes de las cuales se respondieron 113.

De las 116 solicitudes recibidas y direccionadas, cinco (5) fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido, dos (2) no se ha respondido a pesar que el termino se venció y una (1) no ha sido respondida pero aún están vigente los términos.

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.

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La Grafica 1 muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el periodo de Abril - Junio de 2017. En total se recepcionaron 116 solicitudes, de las cuales el 68.10% corresponden a Peticiones, el 1.72% corresponden a las Quejas y el 27.58% son Reclamos, el 2.58% son Sugerencias y en este periodo no hubo Denuncias.



Grafica 1. Número y Tipo de Solicitudes recibidas. Abril - Junio 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. Abril - Junio 2017

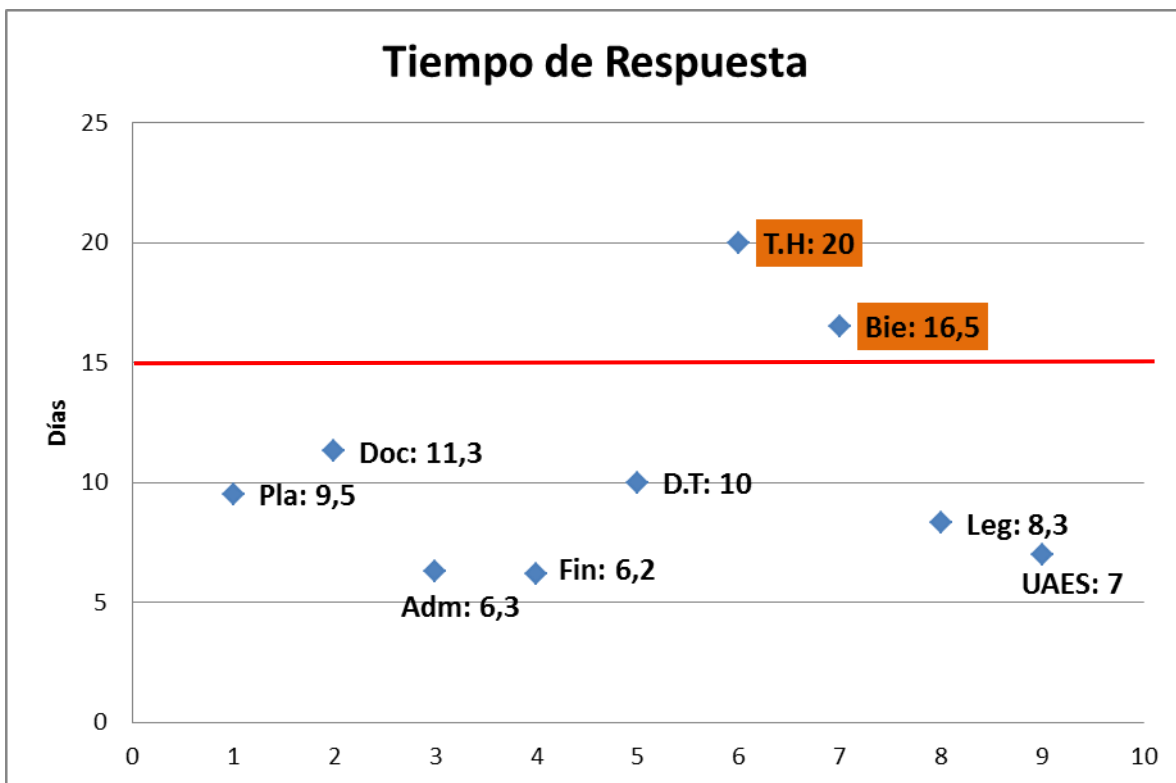
Procesos	Abril - Junio					TOTAL	%
	Pet	Que	Rec	Den	Sug		
Planeación Institucional	0	0	1	0	1	2	1.72
Docencia	13	0	15	0	1	29	25
Admisiones	51	0	12	0	1	64	55.17
Gestión Financiera	5	0	1	0	0	6	5.17
Gestión del Desarrollo Tecnológico	2	1	0	0	0	3	2.58
Gestión del Talento Humano	2	1	1	0	0	4	3.44
Gestión de Bienestar Institucional	2	0	0	0	0	2	1.72
Gestión Legal	4	0	1	0	0	5	4.31
UAES	0	0	1	0	0	1	0.86
Total	79	2	32	0	3	116	100

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)
Planeación Institucional	2	2	0	9.5
Docencia	29	28	1	11.3
Admisiones	64	64	0	6.3
Gestión Financiera	6	6	0	6.2
Gestión del Desarrollo Tecnológico	3	3	0	10
Gestión del Talento Humano	4	3	1	20
Gestión de Bienestar Institucional	2	2	0	16.5
Gestión Legal	5	4	1	8.3
UAES	1	1	0	7

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 8.31 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:

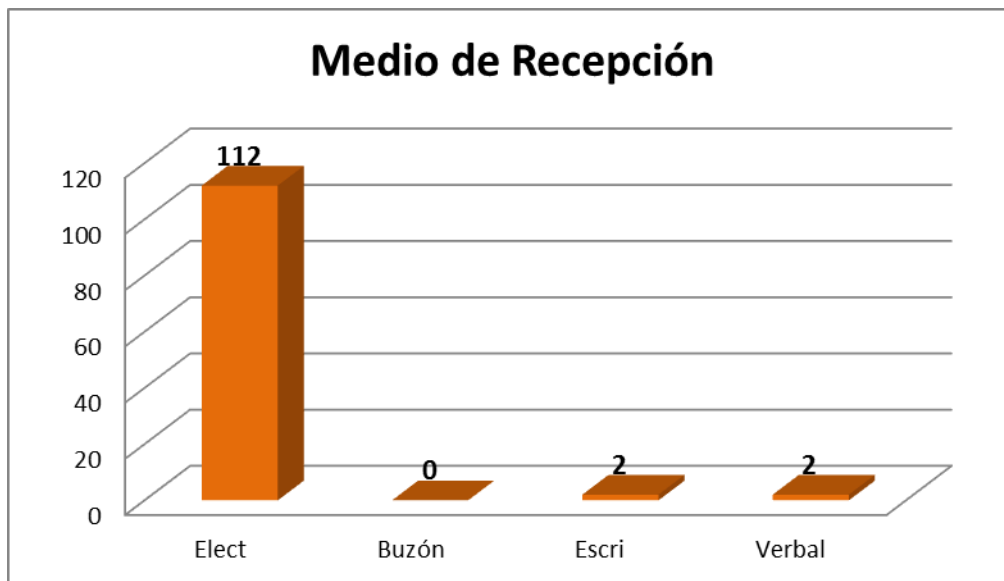
Procesos	Cantidad
Gestión Legal	1*
Docencia (FACEJA)	1*
Gestión del Talento Humano	1

Las 116 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 de Abril hasta el 30 de Junio, se han respondido 113, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 97.41% para el periodo.

* Estas solicitudes ya tienen los términos de respuestas vencidos, aun cuando se informó mediante copia de oficio a la Unidad de Control Interno de esta situación.

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este periodo el 96.55% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la aplicación instalada en la página web de la Institución, el 1.72% de forma escrita mediante oficio dirigido a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad y solo el 1.72% de manera verbal.



Grafica 3. Medios de recepción utilizados en el SPRS

5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

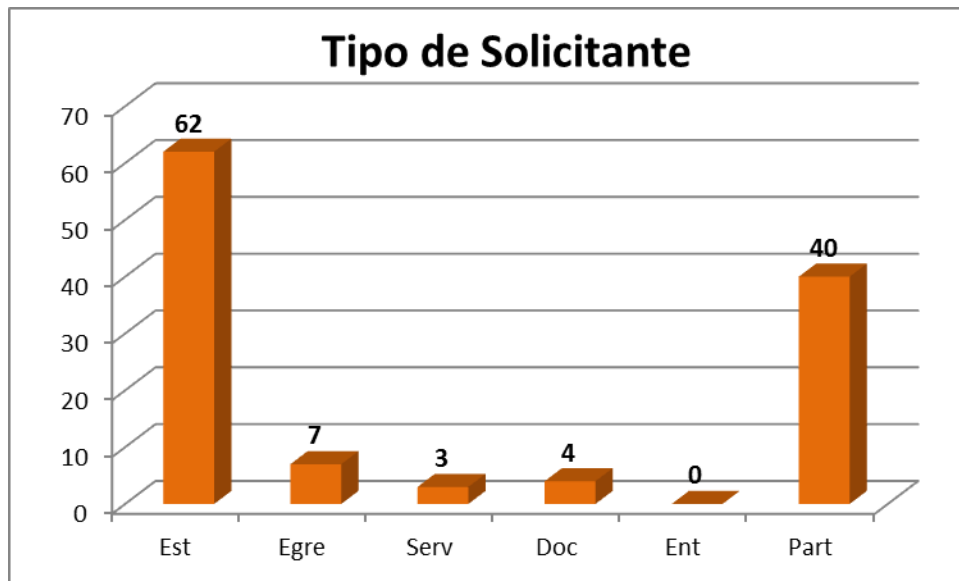
Tabla 3. Atributos de calidad afectados en el SPRS

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
Planeación Institucional			1							1
Docencia	12	4	2		1	4				6
Admisiones		9	1	1	1	26		4	15	7
Gestión Financiera		2				1				3
Gestión del Desarrollo Tecnológico		2				1				
Gestión del Talento Humano			1		1					2
Gestión de Bienestar Institucional										2
Gestión Legal			1		1					3
UAES			1							
Total	12	17	7	1	4	32	0	4	32	7

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

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
Calidad del producto	12	10.3	Servicios académicos no prestados
Procedimiento	17	14.6	Falta de socialización del proceso de admisiones
Promesa del servicio	7	6.0	Incumplimiento en la prestación del servicio de asignación de aulas
Tiempo	1	0.9	Demora en la entrega de documentos
Oportunidad	4	3.4	Demora en entrega de información
Calidad en los sistemas de información	32	27.6	Problemas del Software académico
Amabilidad	0	0	No hubo solicitudes
Transparencia	4	3.4	Comportamiento de docentes y funcionarios
Solicitud de información	32	27.6	Información académica
Otros	7	6.0	Presentación de información de discapacidad

6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPRS

Durante el periodo de Abril - Junio 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 53.4% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la **Gráfica 4**, seguidos por los Particulares con el 34.5%, luego por los Egresados con el 6%, los Docentes con el 3.4% y los Servidores Públicos con el 2.6%.

7. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de Abril hasta el 30 Junio de 2017 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
116	116	113

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%	97.4%	94.0%

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.

Se debe establecer en común acuerdo con los procesos que demoran en la respuesta a las solicitudes, los mecanismos o estrategias que minimicen estos tiempos de respuestas. (Urgente)