



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

Enero - Junio de 2014



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

GENERALIDADES

El Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad de Córdoba es un mecanismo de seguimiento y retroalimentación con todos sus 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.

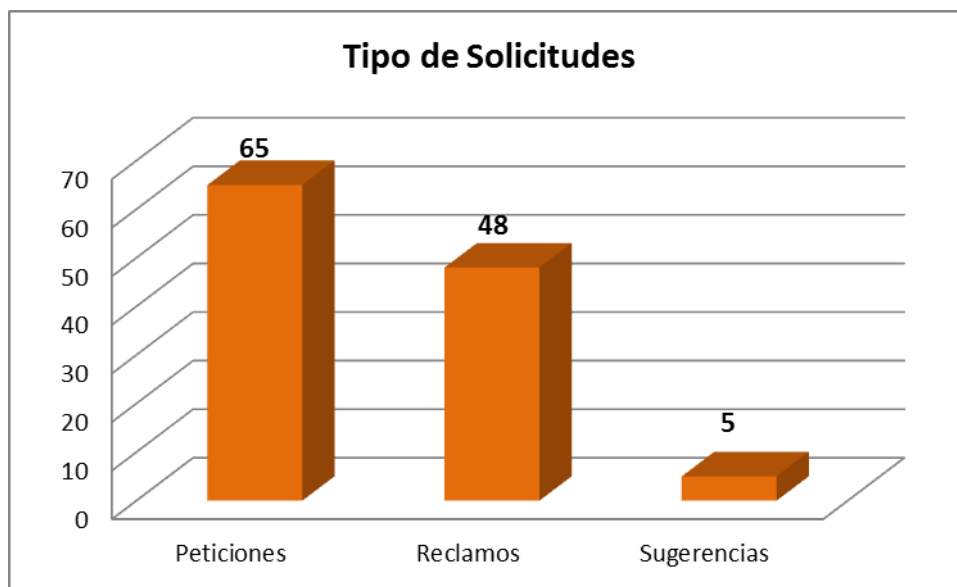
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias (SPRS) durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero hasta 30 de Junio del 2014.

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 peticionesyquejas@unicordoba.edu.co.

Durante este periodo se recibieron 118 solicitudes de las cuales han sido respondidas 115, de las cuales veinte (20) se respondieron 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 analizado. En total se recibieron 118 solicitudes, de las cuales el 55.08% corresponden a Peticiones, el 40.67% son los Reclamos y el 4.25% son Sugerencias.



Grafica 1. Número y Tipo de Solicitudes recibidas. Enero - Junio 2014

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

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

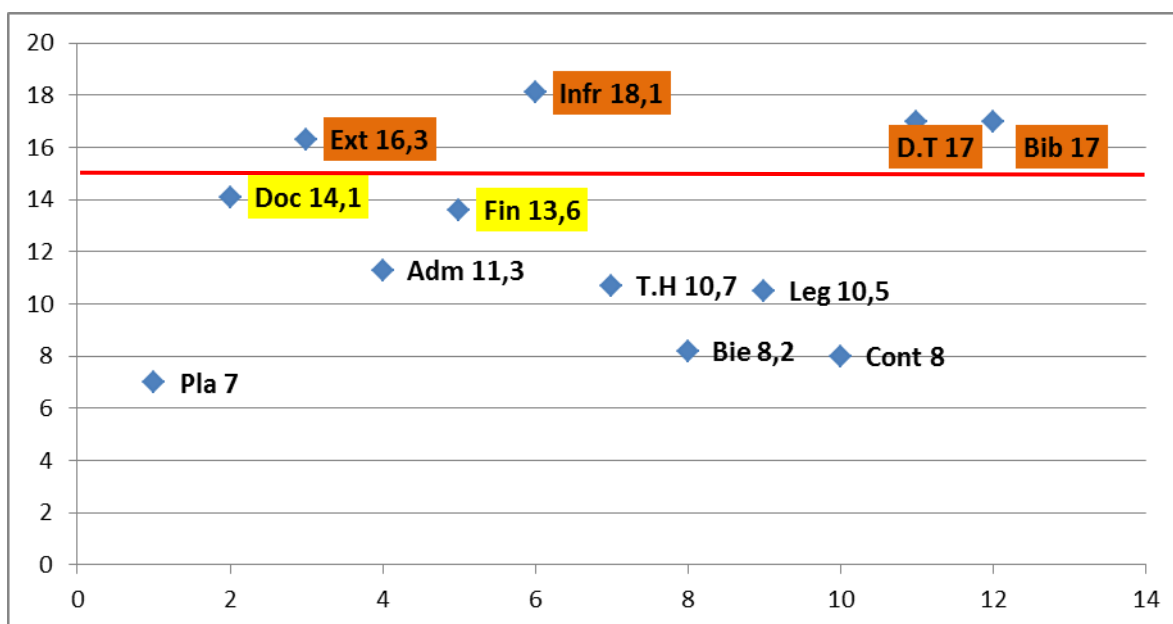
Tabla 1. Solicitudes recibidas por cada uno de los Procesos del SIGEC. Ene - Jun de 2014

Procesos	Enero - Junio			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Planeación	0	1	0	1	
Docencia	8	6	2	16	
Extensión	4	2	1	7	
Admisiones	45	11	1	57	
Financiera	2	4	0	6	
Infraestructura	0	7	1	8	
Talento Humano	2	8	0	10	
Bienestar	3	2	0	5	
Legal	0	4	0	4	
Contratación	1	0	0	1	
Desarrollo Tecnológico	0	2	0	2	
Biblioteca	0	1	0	1	
Total	65	48	5	118	

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	1	1	0	7
Docencia	16	14	2	14.1
Extensión	7	7	0	16.3
Admisiones	57	57	0	11.3
Financiera	6	5	1	13.6
Infraestructura	8	8	0	18.1
Talento Humano	10	10	0	10.7
Bienestar	5	5	0	8.2
Legal	4	4	0	10.5
Contratación	1	1	0	8
Desarrollo Tecnológico	2	2	0	17
Biblioteca	1	1	0	17



Gráfica 2. Tiempo promedio de respuesta de los Procesos

En la **Gráfica 2** se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos. En este periodo el promedio general es de 12.38 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
Docencia	6(2)
Extensión	2
Admisiones	4
Financiera	2(1)
Infraestructura	2
Talento Humano	1
Bienestar	1
Desarrollo Tecnológico	1
Biblioteca	1

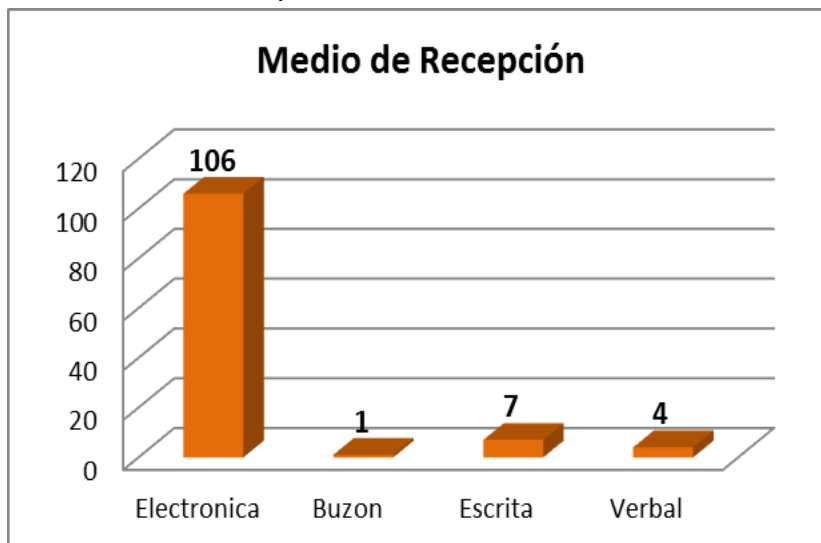
Nota: Se incluyen en este apartado las solicitudes que aún faltan por responder y que ya se vencieron sus términos

Los tiempos promedio de respuesta de los procesos de Extensión, Infraestructura, Desarrollo Tecnológico y Biblioteca, están por fuera o al límite de los tiempos máximo de respuesta. Estos procesos deben generar acciones de mejora que permitan cumplir con el tiempo establecido en el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias.

Las 118 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 de Enero hasta el 30 de Junio, se han respondido 115, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 97.45% para el periodo.

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este periodo el 89.8% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, y el 5.93% a través de medios de Escritos dirigidos Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad de la Institución, el 3.38% de manera verbal a través de llamadas telefónicas o visitas a nuestra unidad y el 0.84% de recibió en solicitudes depositadas en los buzones de la Institución.



Grafica 3. Medios de recepción utilizados en el SPRS

5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

Tabla 3. Atributos de calidad afectados en el SPRS

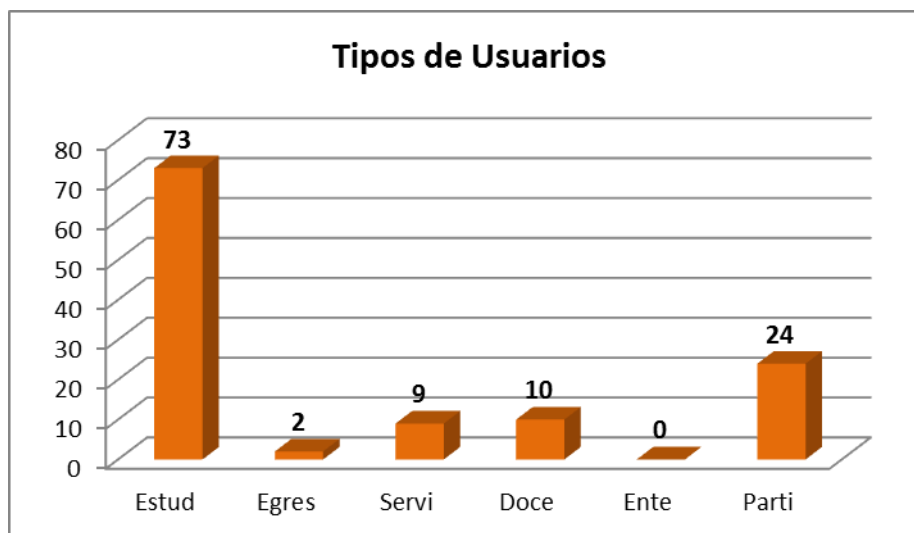
Procesos	Atributos de Calidad								
	Calidad del producto	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Planeación						1			
Docencia		2		2			5	7	
Extensión		2		1				4	
Admisiones		5	2	1	31		2	16	
Financiera		2		2			1	1	
Infraestructura	3	4					1		
Talento Humano		3		1		6			
Bienestar		1					1	3	
Legal				2			2		
Contratación							1		
Desarrollo Tecnológico		2							
Biblioteca		1							
Total	3	22	2	9	31	7	13	31	

Tabla 4. Distribución porcentual de los atributos de calidad más afectados.

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
Calidad del producto	3	2.5	Daños en la Infraestructura
Promesa del servicio	22	18.6	No cumplimiento de lo pactado
Tiempo	2	1.7	Demora en soluciones
Oportunidad	9	7.6	Demora en respuestas y validación
Calidad en los sistemas de información	31	26.3	Problemas de Notas-Software
Amabilidad	7	5.9	Mala atención de funcionarios
Transparencia	13	11.0	Selección de Admitidos
Solicitud de información	31	26.3	Información académica en general
Otros	0	0	No hubo solicitudes

La **Tabla 4** muestra que los atributos de calidad más afectados durante este semestre fueron: Calidad en los sistemas de información, Solicitud de información, Promesa del servicio y Transparencia. Estas solicitudes en su mayoría estuvieron relacionadas con períodos de ingreso de estudiantes nuevos, matrícula y reporte de notas. El proceso de Docencia a través de la División de Admisiones, Registro y Control Académico debe realizar en análisis e identificar la causa raíz de las quejas y definir acciones de mejora.

6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPRS

Durante el periodo de Enero - Junio de 2014 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes con el 61.9%, seguido de los Particulares con el 20.3%, Docentes con el 8.5%, los Servidores Públicos con el 7.6% y por los Egresados con el 1.7%

7. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema desde el 01 de Enero hasta el 30 de Junio de 2014 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
118	118	115

Todas aquellas solicitudes a las cuales se le solicita ampliación de la información se consideran solicitudes tramitadas, 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%	97.45 %	83.05%

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.

Los procesos que incumplen en el tiempo de respuesta de las solicitudes, deben establecer mecanismos o estrategias que minimicen estos tiempos, con el fin de mejorar la percepción de los usuarios frente al Sistema.

Los procesos que son reiterativos en las quejas interpuestas y que afectan en un mayor porcentaje los atributos de calidad, deben realizar un análisis de las posibles causas de estas quejas y definir acciones correctivas o de mejora con el fin de eliminar las causas y mejorar la percepción del servicio por parte de nuestros usuarios.