



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

Octubre – Diciembre de 2016



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

“Universidad de Córdoba Rumbo a la Acreditación Institucional”

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, Quejas, Reclamos y Sugerencias (SPRS) durante el periodo comprendido entre el 01 de Octubre hasta el 31 de Diciembre del 2016.

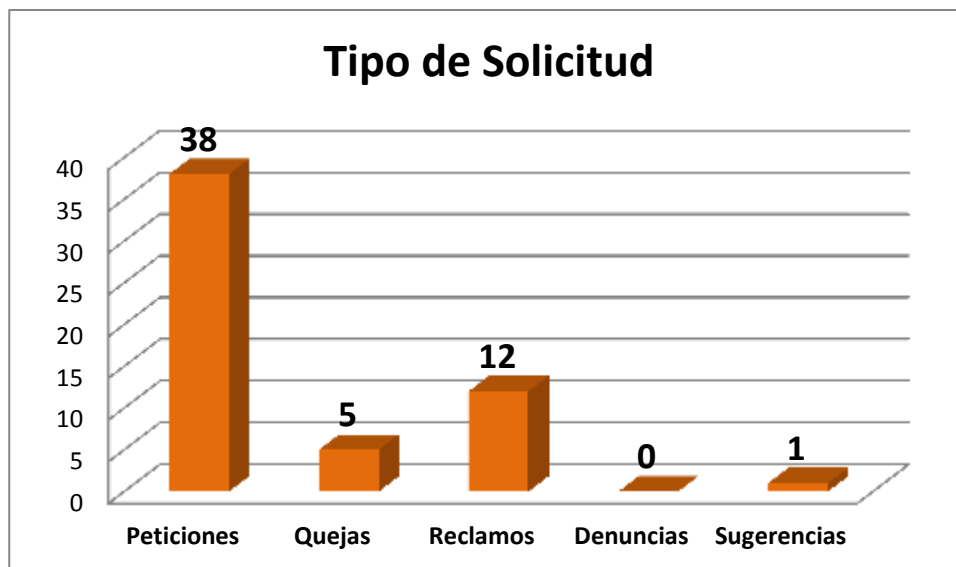
Para la elaboración del presente informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico peticionesyquejas@unicordoba.edu.co.

Durante este periodo se recibieron 56 solicitudes.
De las 56 solicitudes recibidas, direccionadas se respondieron todas, aunque se respondieron 12 por fuera del tiempo límite de respuesta.

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 de Octubre – Diciembre de 2016. En total se recibieron 56 solicitudes, de las cuales el 67.9% corresponden a Peticiones, el 8.93% fueron Quejas, el 21.4% son Reclamos, y el 1.79% a Sugerencias.



Grafica 1. Número y Tipo de Solicitudes recibidas. Octubre - Diciembre 2016

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. Octubre – Diciembre de 2016

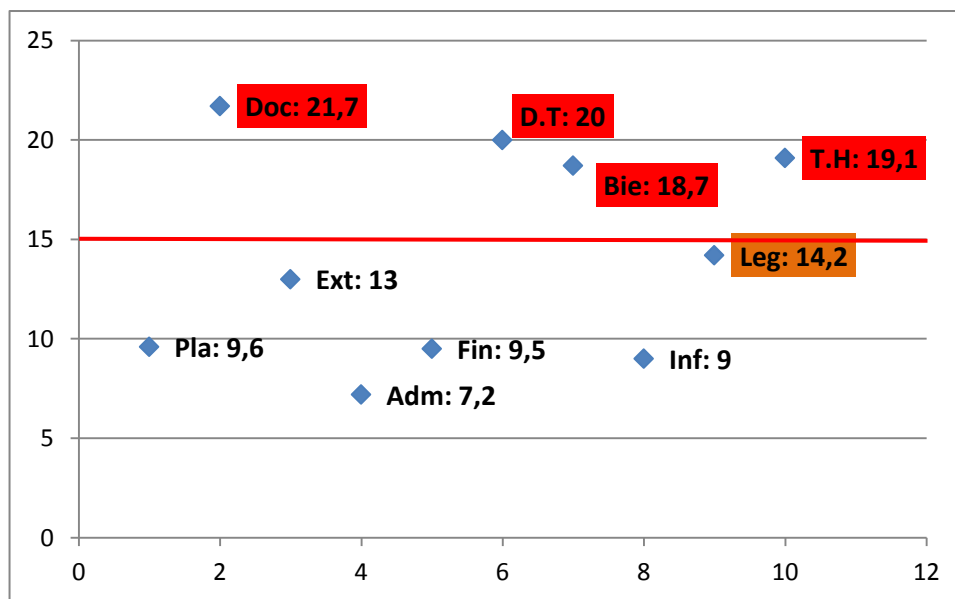
Procesos	Octubre - Diciembre					Total	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncia	Sugerencias		
Planeación			2		1	3	5.3
Docencia	3		1			4	7.1
Extensión	1					1	1.7
Gestión de Admisiones	27		1			28	50.0
Gestión Financiera	1		1			2	3.5
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1					1	1.7
Gestión de Bienestar Institucional	1	1	2			4	7.1
Infraestructura			1			1	1.7
Gestión Legal	4		1			5	8.9
Gestión del Talento Humano		4	3			7	12.5
Total	38	5	12	0	1	56	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	3	3	0	9.6
Docencia	4	4	0	21.7
Extensión	1	1	0	13.0
Gestión de Admisiones	28	28	0	7.2
Gestión Financiera	2	2	0	9.5
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	1	0	20.0
Gestión de Bienestar Institucional	4	4	0	18.7
Infraestructura	1	1	0	9
Gestión Legal	5	5	0	14.2
Gestión del Talento Humano	7	7	0	19.1

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

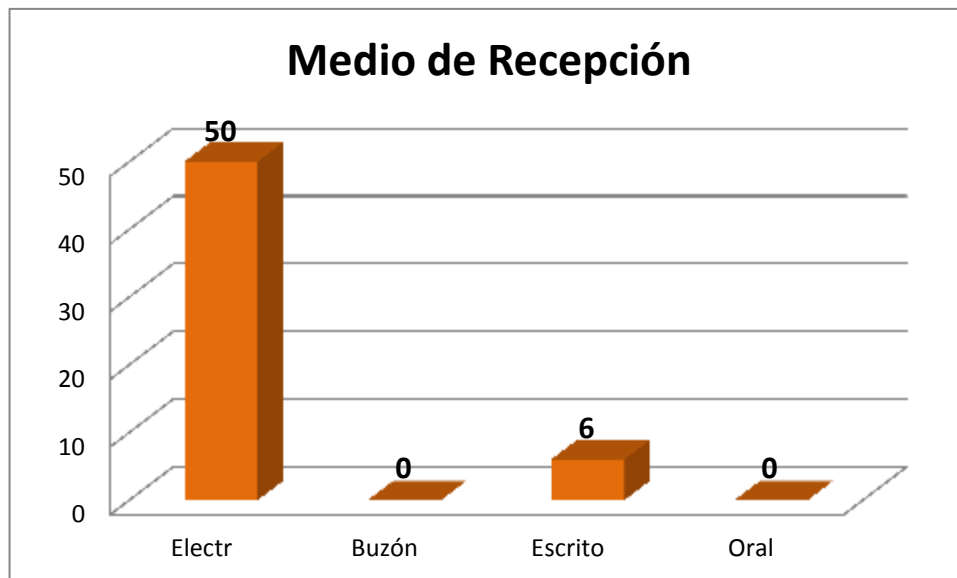
Los procesos que presentan solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta son:

Procesos	Cantidad
Admisiones	1
Gestión Legal	2
Docencia	2
Talento Humano	3
Desarrollo Tecnológico	1
Bienestar Institucional	3

Las 56 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 de Octubre hasta el 31 de Diciembre, se han respondido todas, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 100% para el periodo.

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este periodo el 89.3% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución y solo el 10.7% de forma escrita en oficio dirigido a La Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad.



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			1			2				
Docencia			1						3	
Extensión									1	
Gestión de Admisiones	1	4				8			15	
Gestión Financiera			1						1	
Gestión del Desarrollo Tecnológico						1				
Gestión de Bienestar Institucional			2					1	1	
Infraestructura			1							
Gestión Legal		1						1	3	
Gestión del Talento Humano			3				2	2		
Total	1	5	9	0	0	11	2	4	24	0

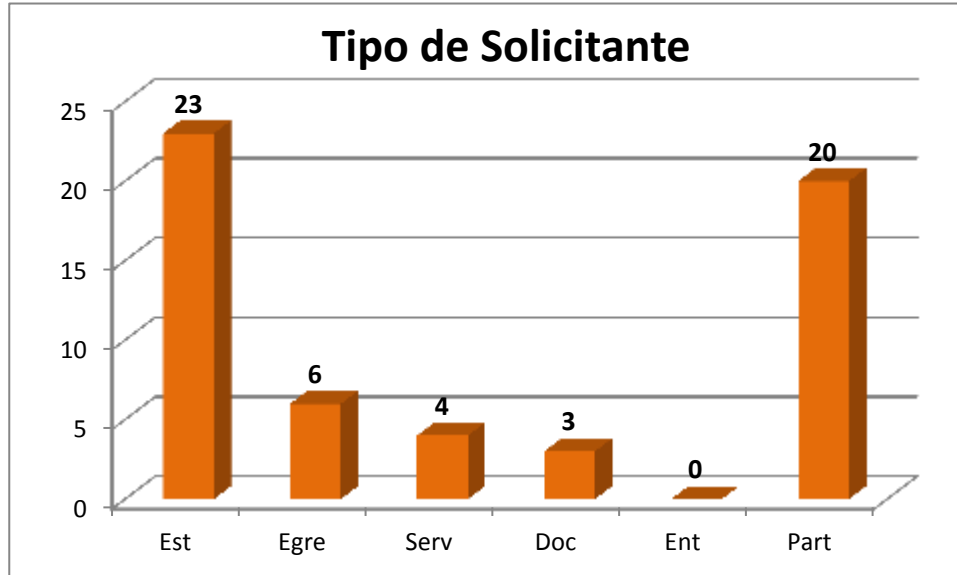
La **Tabla 4** muestra que los atributos de calidad más afectados son:

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
Calidad del producto	1	1.7	Calidad de página web
Procedimiento	5	8.9	Procedimiento para certificado
Promesa del servicio	9	16.1	Incumplimiento en fechas
Tiempo	0	0	
Oportunidad	0	0	
Calidad en los sistemas de información	11	19.6	Problemas del Software académico
Amabilidad	2	3.5	Atención funcionario publico
Transparencia	4	7.1	Comportamiento de docentes y funcionarios
Solicitud de información	24	42.9	Información del proceso de selección
Otros	0		

Estas fueron las más tramitadas por el proceso de Admisiones y Registros debido a que se presentaron solicitudes masivas por:

Tema	Funcionario/ Actividad	Cantidad de Solicitudes
Información de proceso de selección	Inscripción y Matricula	20

6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Gráfica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPRS

Durante el periodo de Octubre – Diciembre de 2016 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes, quienes representan el 41.1% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la **Gráfica 4**, seguidos por los Particulares con el 35.7%, luego por los Egresados los con el 10.7%, los Servidores Públicos con el 7.14% y los Docentes con el 5.36%.

7. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de Octubre hasta el 31 de Diciembre de 2016 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
56	56	56

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre de 2016 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
148	148	148

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%	78.60%

Los porcentajes del comportamiento acumulado del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	100%	85.13%

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.

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)

Se está implementando el uso de los correos electrónicos Institucionales para el envío de las solicitudes de respuesta a las dependencias, por lo cual se debe crear los correos Institucionales de las dependencias y la responsabilidad por el uso de este.