



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

Abril – Junio 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, Reclamos y Sugerencias (SPRS) durante el periodo comprendido entre el 01 de Abril hasta el 30 de Junio 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 13 solicitudes las cuales fueron respondidas en su totalidad.

De las 13 solicitudes recibidas, direccionadas y respondidas, todas fueron respondidas dentro del tiempo límite establecido.

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 2016. En total se recibieron 13 solicitudes, de las cuales el 46.15% corresponden a Peticiones, el 15.38% corresponden a las Quejas y el 38.46% son Reclamos, en este periodo no hubo sugerencias.



Grafica 1. Número y Tipo de Solicitudes recibidas. Abril - Junio 2016

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

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

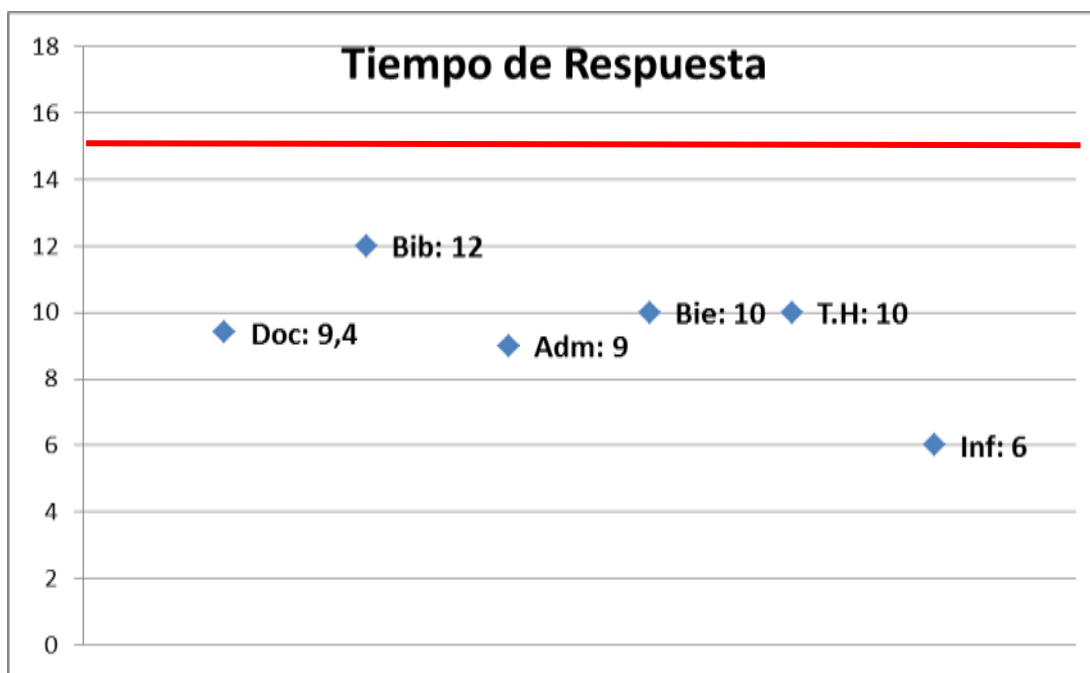
Tabla 1. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC. Abril - Junio de 2016

Procesos	Abril - Junio				TOTAL	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias		
Docencia	3	2	0	0	5	38.4
Biblioteca	1	0	0	0	1	7.7
Admisiones	2	0	1	0	3	23.0
Gestión del Bienestar	0	0	1	0	1	7.7
Gestión del Talento Humano	0	0	1	0	1	7.7
Infraestructura	0	0	2	0	2	15.4
Total	6	2	5	0	13	100.0

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)
Docencia	5	5	0	9.40
Biblioteca	1	1	0	12.00
Admisiones	3	3	0	9.00
Gestión del Bienestar	1	1	0	10.00
Gestión del Talento Humano	1	1	0	10.00
Infraestructura	2	2	0	6.00



Gráfica 2. Tiempo promedio de respuesta de los Procesos

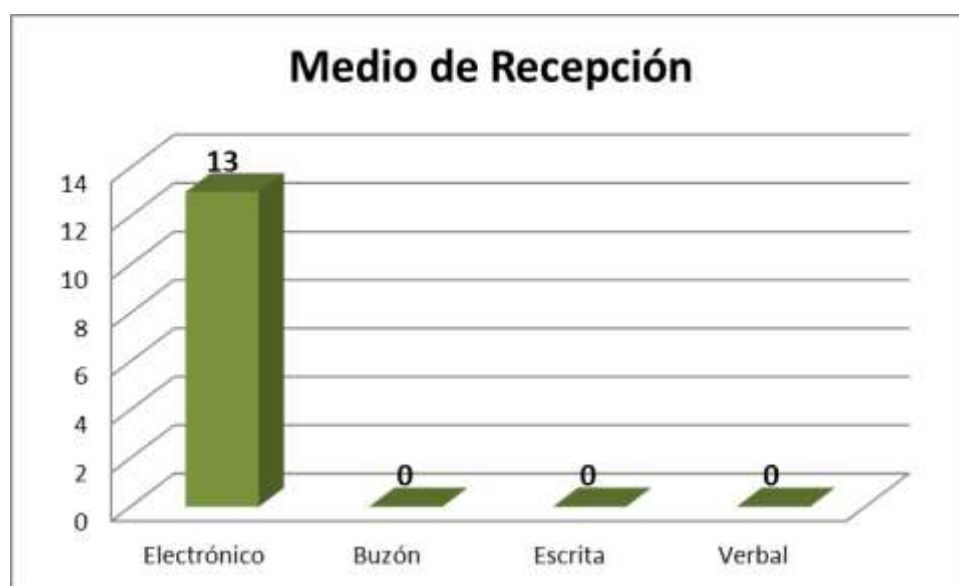
En la **Gráfica 2** se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos, sobre las solicitudes respondidas. En este periodo, el promedio general es de 9.0 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

No se presentaron procesos con solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta.

Las 13 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 de Abril hasta el 30 de Junio, 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 100% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web 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

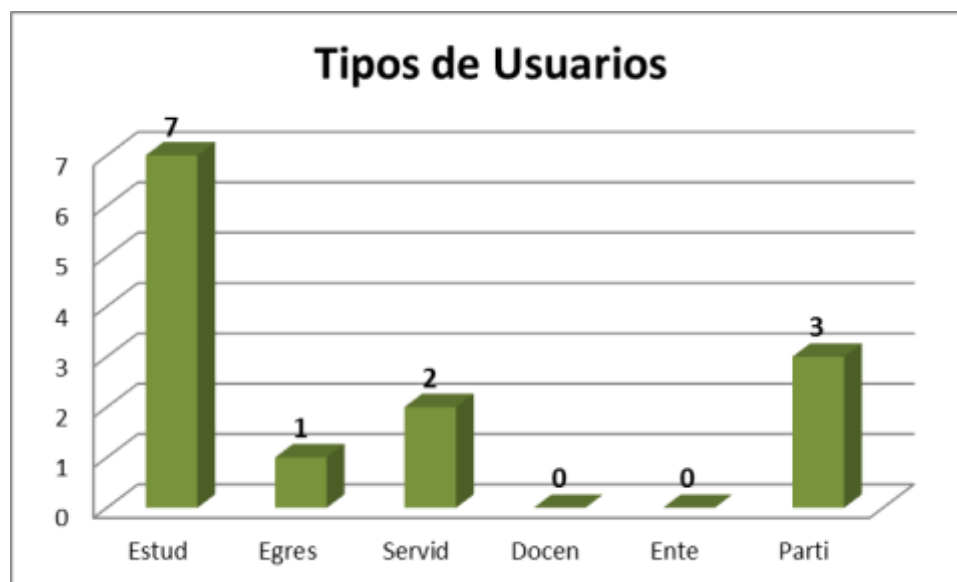
Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Docencia								2	3	
Biblioteca									1	
Admisiones					1				2	
Gestión del Bienestar			1							
Gestión del Talento Humano			1							
Infraestructura			1	1						
Total	0	0	3	1	1	0	0	2	6	0

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

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
Calidad del producto	0	0.0	No hubo solicitudes
Procedimiento	0	0.0	No hubo solicitudes
Promesa del servicio	3	23.1	No cumplimiento de las actividades programadas
Tiempo	1	7.7	Demora en la solución de solicitudes
Oportunidad	1	7.7	No se tiene en cuenta las solicitudes
Calidad en los sistemas de información	0	0.0	No hubo solicitudes
Amabilidad	0	0.0	No hubo solicitudes
Transparencia	2	15.4	Comportamiento de docentes
Solicitud de información	6	46.1	Información académica
Otros	0	0.0	No hubo solicitudes

Estas fueron las más tramitadas por el proceso de Docencia y Admisiones, así como los problemas con el software Powercampus en lo referente a los usuarios y solicitudes de matrícula.

6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Gráfica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPRS

Durante el periodo de Abril - Junio 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 53.84% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la **Gráfica 4**, seguidos por los Particulares con el 23.07%, los Servidores Públicos con el 15.4% y por los Egresados con el 7.7%.

7. ESTADO DEL SISTEMA

Para el periodo

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de Abril hasta el 30 Junio de 2016 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
13	13	13

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	100%	100%

Acumulado

Las solicitudes que quedaron pendientes de responder en el periodo pasado y en el periodo actual son respondidas se suman a las estadísticas acumuladas.

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de Enero hasta el 30 Junio de 2016 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
63	63	63

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%	87.30%

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 la 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.

Se debe implementar un control en las comunicaciones con la Unidad de Control Interno con el objetivo de garantizar la gestión sobre las solicitudes que no son respondidas en los tiempos establecidos.