



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

**Enero – Marzo 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 Enero hasta el 31 de Marzo del 2015.

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](mailto:peticionesyquejas@unicordoba.edu.co).

Durante este periodo se recibieron 50 solicitudes las cuales todas fueron respondidas. De las 50 solicitudes recibidas, direccionadas y respondidas, ocho (8) fueron respondidas 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 de Enero – Marzo de 2016. En total se recibieron 50 solicitudes, de las cuales el 56% corresponden a Peticiones, el 24% son Reclamos, las Quejas y las Sugerencias obtienen el 10% cada una.



**Grafica 1.** Número y Tipo de Solicitudes recibidas. Enero - Marzo 2016

## 2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

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

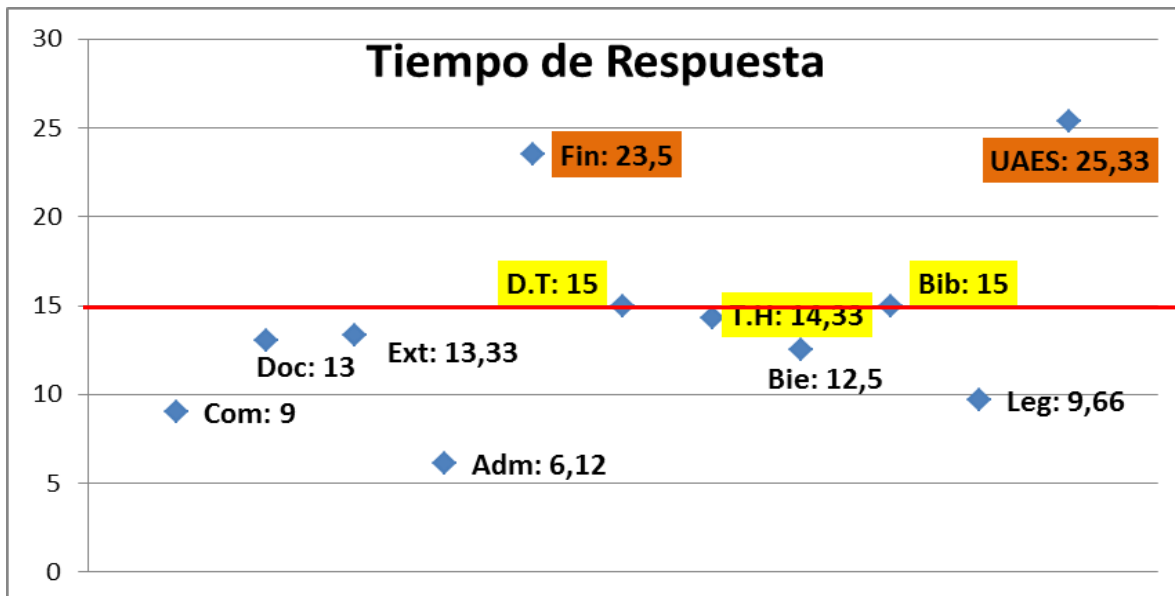
**Tabla 1.** Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC. Enero – Marzo de 2016

Procesos	Enero - Marzo				TOTAL	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias		
Comunicación	1	0	0	0	1	2.0
Docencia	2	1	1	1	5	10.0
Extensión	3	0	0	0	3	6.0
Admisiones	18	1	5	0	24	48.0
Gestión Financiera	1	0	0	1	2	4.0
Gestión del Desarrollo Tecnológico	0	0	0	1	1	2.0
Gestión del Talento Humano	1	2	0	0	3	6.0
Gestión de Bienestar Institucional	1	1	1	1	4	8.0
Gestión de Bibliotecas	0	0	0	1	1	2.0
Gestión Legal	1	0	2	0	3	6.0
UAES	0	0	3	0	3	6.0
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

### 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)
Comunicación	1	1	0	9.00
Docencia	5	5	0	13.00
Extensión	3	3	0	13.33
Admisiones	24	24	0	6.12
Gestión Financiera	2	2	0	23.50
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	1	0	15.00
Gestión del Talento Humano	3	3	0	14.33
Gestión de Bienestar Institucional	4	4	0	12.5
Gestión de Bibliotecas	1	1	0	15.00
Gestión Legal	3	3	0	9.66
UAES	3	3	0	25.33



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

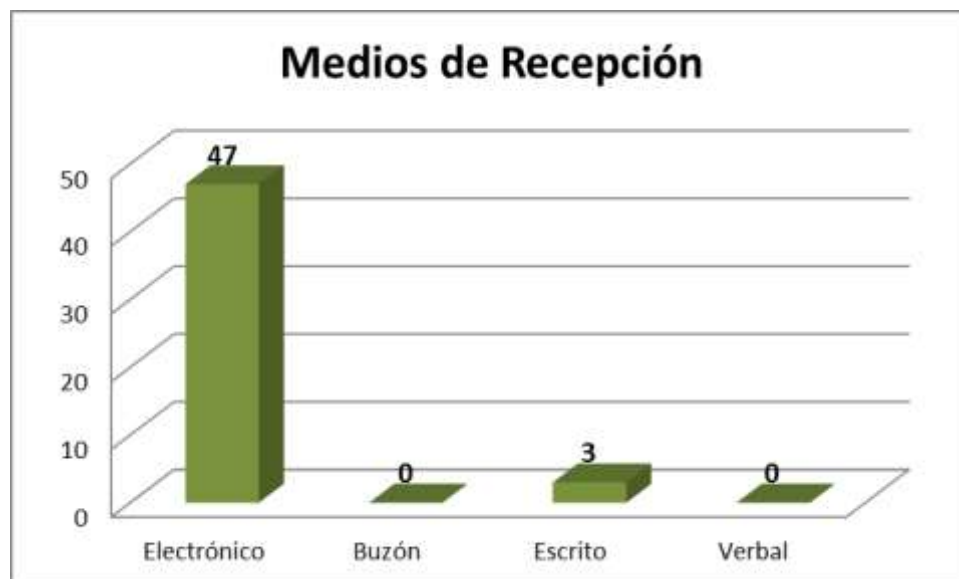
Los procesos que presentan solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta son:

Procesos	Cantidad
<b>Extensión</b>	<b>2</b>
<b>Gestión Financiera</b>	<b>2</b>
<b>UAES</b>	<b>3</b>
<b>Gestión del Bienestar</b>	<b>1</b>

Las 50 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 de Enero hasta el 31 de Marzo, se han respondido todas 47, 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 94% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución y solo el 6% de forma escrita en oficio dirigido a La Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad.



**Gráfica 3.** Medios de recepción utilizados en el SPRS

## 5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

**Tabla 3.** Atributos de calidad afectados en el SPRS

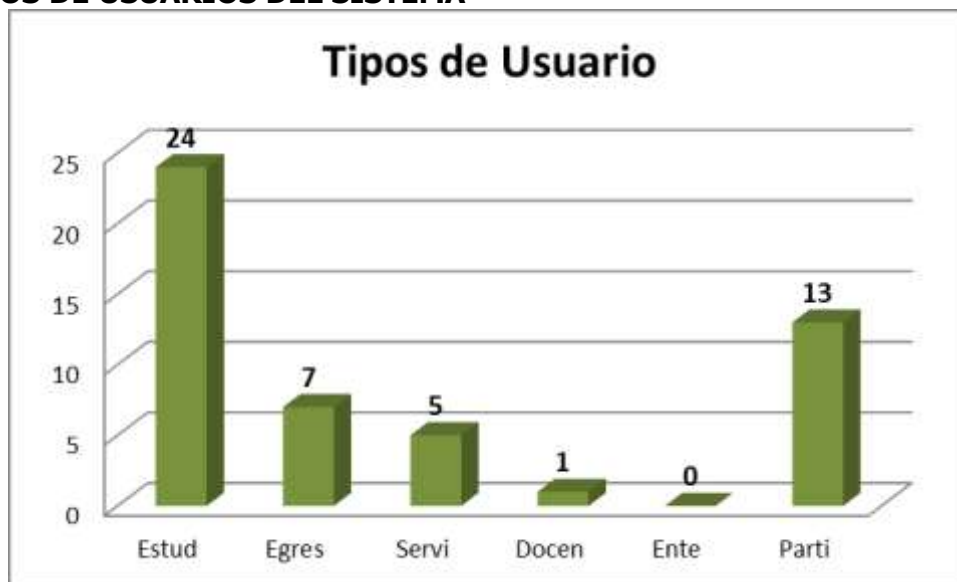
Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
<b>Comunicación</b>									1	
<b>Docencia</b>					1			2	2	
<b>Extensión</b>			1						2	
<b>Admisiones</b>		1	2		2	8			11	
<b>Gestión Financiera</b>					1				1	
<b>Gestión del Desarrollo Tecnológico</b>	1									
<b>Gestión del Talento Humano</b>					1		1		1	
<b>Gestión de Bienestar Institucional</b>			2						2	
<b>Gestión de Bibliotecas</b>						1				
<b>Gestión Legal</b>			2						1	
<b>UAES</b>			2	1						
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>0</b>

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

Atributo	# de Solicitudes	Porcentaje (%)	Observación
<b>Calidad del producto</b>	1	2.0	Servicios tecnológicos
<b>Procedimiento</b>	1	2.0	No se cumple con lo establecido en el procedimiento
<b>Promesa del servicio</b>	9	18.0	Incumplimiento en la entrega de documentos
<b>Tiempo</b>	1	2.0	Demora en la atención
<b>Oportunidad</b>	5	10.0	Solicitud de cambio de docente
<b>Calidad en los sistemas de información</b>	9	18.0	Problemas del Software académico
<b>Amabilidad</b>	1	2.0	Atención personal administrativo
<b>Transparencia</b>	2	4.0	Comportamiento de docentes y funcionarios
<b>Solicitud de información</b>	21	42.0	Información académica
<b>Otros</b>	0	0	No hubo solicitudes

Estas fueron las más tramitadas por el Proceso de Gestión de Admisiones y Registros debido a que se presentaron solicitudes masivas sobre la oferta académica y los exámenes de ingreso. Así como los problemas con el software Powercampus en lo referente a los usuarios y solicitudes de matrícula.

## 6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



**Grafica 4.** Tipo de usuarios que utilizan el SPRS

Durante el periodo de Enero – Marzo 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 48% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la **Gráfica 4**, seguidos por los Particulares con el 26%, luego por los Egresados con el 14%, Los Servidores Públicos con el 10% y los Docentes con el 2%.

## 7. ESTADO DEL SISTEMA

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

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
50	50	50

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%	84%

## **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.