



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

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

UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD



ENERO 2013

MONTERÍA - CÓRDOBA

Informe Enero de 2013- Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias



UNIVERSIDAD DE CORDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

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) en el mes de Enero del año 2013.

Para la elaboración del 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 el mes de Enero se recibieron Veintinueve (29) solicitudes de las cuales faltan cuatro (4) por responder. A las dependencias que faltan por responder, se les envió la segunda solicitud de respuesta con copia a la Unidad de Control Interno solicitándoles la respuesta, cumpliendo con lo definido en el PGDC-004 Procedimiento peticiones, reclamos y sugerencias.

De las Veintinueve (29) solicitudes recibidas y direccionadas, cuatro (4) fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido y las cuatro (4) que faltan por responder también están por fuera de tiempo por lo que en el mes de Enero quedan 8 solicitudes por fuera del tiempo 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.

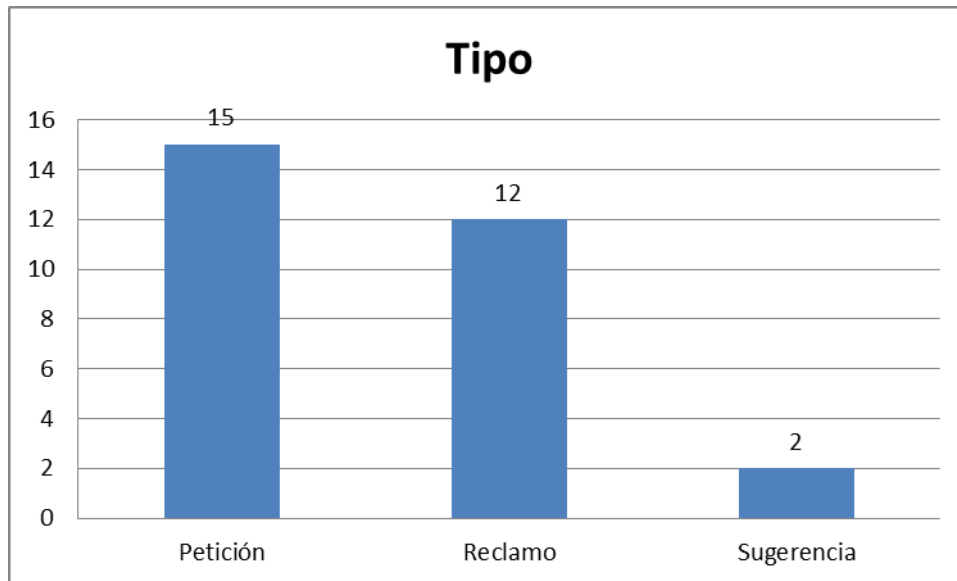


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES

La grafica 01 muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas en el mes de Enero del año 2013. En total se recepcionaron 29 solicitudes, de las cuales el 51.72% corresponden a Peticiones, el 41.37% son Reclamos y el 6.89% a Sugerencias



Grafica 01

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

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

Procesos	Enero			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Docencia	12	3	0	15	51.72
Extensión	1	1	0	2	6.89
Bienestar Institucional	0	2	0	2	6.89
Comunicaciones	0	1	0	1	3.44
Financiera	2	0	0	2	6.89
Infraestructura	0	2	1	3	10.34
Desarrollo Tecnológico	0	3	0	3	10.34
Seguimiento y Control	0	0	1	1	3.44
Total	15	12	2	29	100

Tabla 1



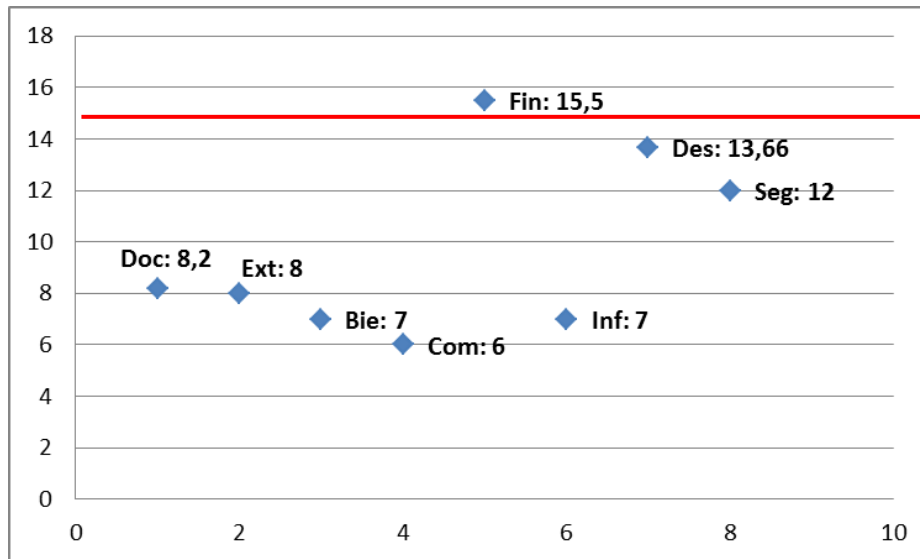
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.

Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Docencia	15	12	3	8.20
Extensión	2	2	0	8.00
Bienestar Institucional	2	1	1	7.00
Comunicaciones	1	1	0	6.00
Financiera	2	2	0	15.5
Infraestructura	3	3	0	7.00
Desarrollo Tecnológico	3	3	0	13.66
Seguimiento y Control	1	1	0	12.00

Tabla 2



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos. En este mes, el promedio general es de 8.86 días, lo que indica que la mayoría de los requerimientos están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

El proceso de Docencia, presenta 3 solicitudes sin tramitar, las cuales ya están por fuera del tiempo límite de respuesta, al igual que Bienestar que tiene 1 solicitud sin responder. Estos procesos deben definir acciones de mejora para cumplir con tiempos de respuesta a todas las solicitudes recibidas.

De las 29 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Enero de 2013, se han respondido 25 lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 86.21% para el mes.



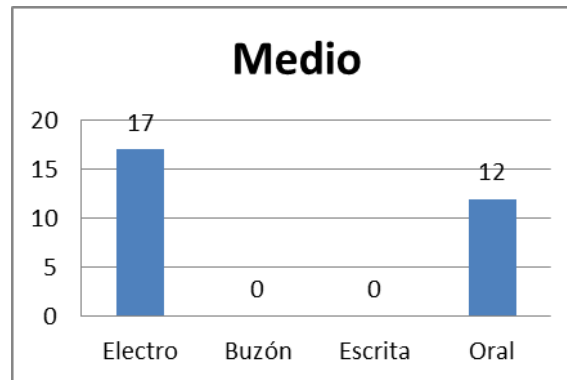
UNIVERSIDAD DE CORDOBA

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 58.62% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, y el 41.38% de forma oral en los consejos adelantados en los Centros Universitarios Zonales (CUZ) en los cuales tuvo presencia la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad



Grafica 3

5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

Procesos	Atributos de Calidad								
	Calidad del producto	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Docencia	1	1		3				10	
Extensión			1					1	
Bienestar Institucional		2							
Comunicaciones		1							
Financiera								2	
Infraestructura		2							1
Desarrollo Tecnológico		2			1				
Seguimiento y Control							1		
Total	1	8	1	3	1	0	1	13	1

Tabla 3

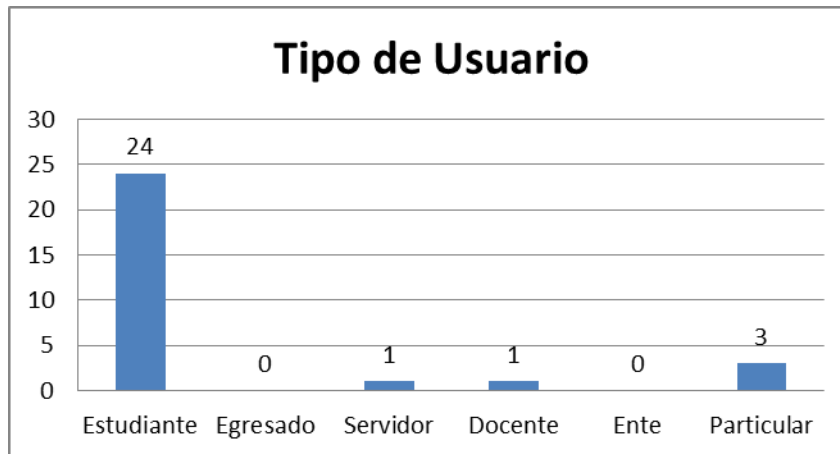
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Solicitudes de Información con el 44.82% de las solicitudes, Promesa de Servicio con 27.58%, y Oportunidad con 10.34% de las solicitudes, estas fueron las más tramitadas por el proceso de Docencia debido a que este proceso tiene adscrito la División de Admisiones, Registros y Control Académico, el cual se encuentra en proceso de matrícula del I semestre del 2013.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4

Durante el mes de Enero de 2013 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes, quienes representan el 82.75% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Particulares con el 10.34%, luego por los Servidores Públicos y Docentes con el 3.44 %.

7. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 hasta el 31 de enero el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
29	29	25

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 petionario, (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:

Tramitadas	Respondidas
100%	86.21%



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

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.

La actualización de la información publicada en la página web de la institución debe ser constante, se debe proponer un mecanismo que garantice que la información socializada por este medio, sea oportuna y veraz.

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.

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.