

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



NOVIEMBRE 2013
MONTERÍA - CÓRDOBA



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 y el PGDC-004 Procedimiento peticiones, reclamos y sugerencias, 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 Noviembre 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 Noviembre se recibieron 25 solicitudes de las cuales fueron respondidas 24.

De las 25 solicitudes recibidas y direccionadas durante el mes, solo la solicitud que está pendiente por responder, se encuentra por fuera del tiempo límite establecido. El proceso implicado será retroalimentado en lo referente a lo que dicta la Resolución 0255 de marzo de 2011 en materia de tiempos de respuesta.

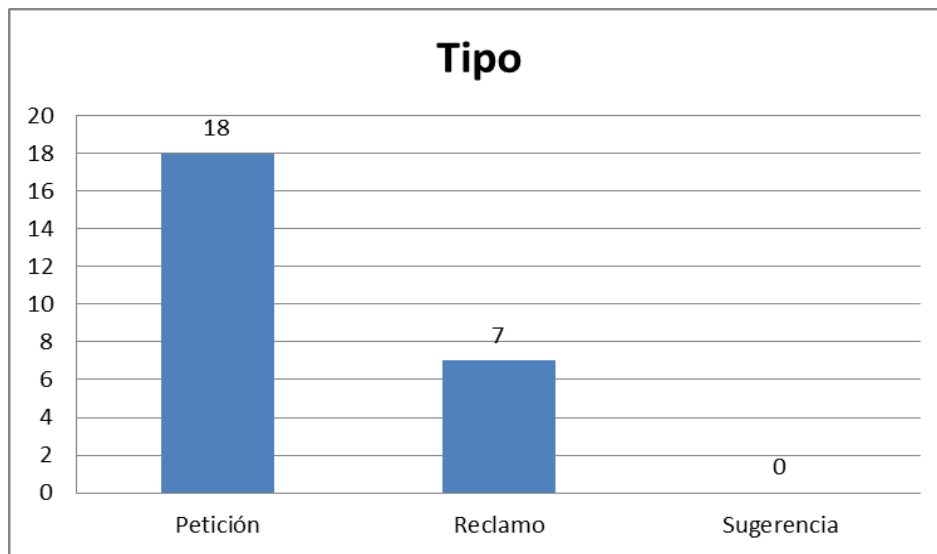


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 Noviembre del año 2013. En total se recibieron 25 solicitudes, de las cuales el 72% corresponden a Peticiones, el 28% son Reclamos, para el mes no se recibieron 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	Noviembre			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Docencia	15	2	0	17	68.0
Gestión Financiera	1	0	0	1	4.0
Gestión del Bienestar Institucional	0	1	0	1	4.0
Infraestructura	0	4	0	4	16.0
Gestión del Desarrollo Tecnológico	2	0	0	2	8.0
Total	18	7	0	25	100.0

Tabla 1



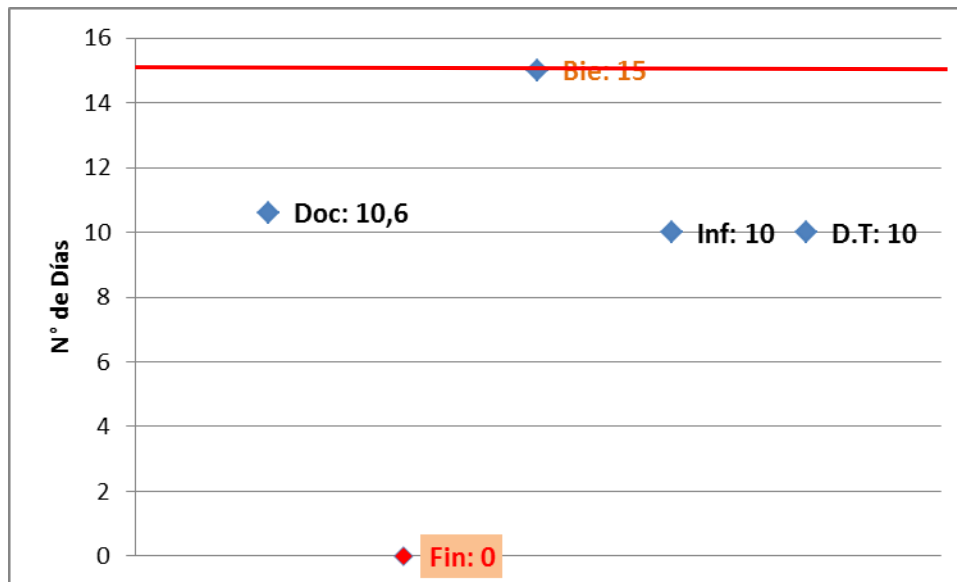
UNIVERSIDAD DE CORDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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	17	16	1	10.6
Gestión Financiera	1	0	1	0.0
Gestión del Bienestar Institucional	1	1	0	15.0
Infraestructura	4	4	0	10.0
Gestión del Desarrollo Tecnológico	2	2	0	10.0

Tabla 2



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos, sobre las solicitudes respondidas. En este mes, el promedio general es de 10.62 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

El proceso de Gestión Financiera presenta 1 solicitud tramitada por fuera de los términos exigidos.

De las 25 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 30 de Noviembre de 2013, se han respondido 24, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 96% para el mes.

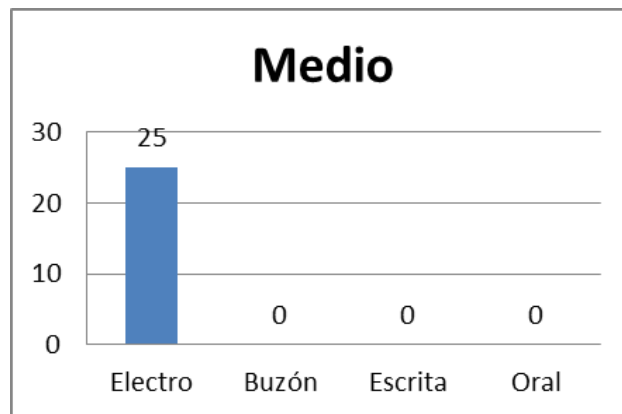


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES.

Para este mes el 100% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, y recibidos y tramitados por 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			2		8		2	5	
Gestión Financiera								1	
Gestión del Bienestar Institucional		1							
Infraestructura		4							
Gestión del Desarrollo Tecnológico					2				
Total		5	2		10		2	6	

Tabla 3

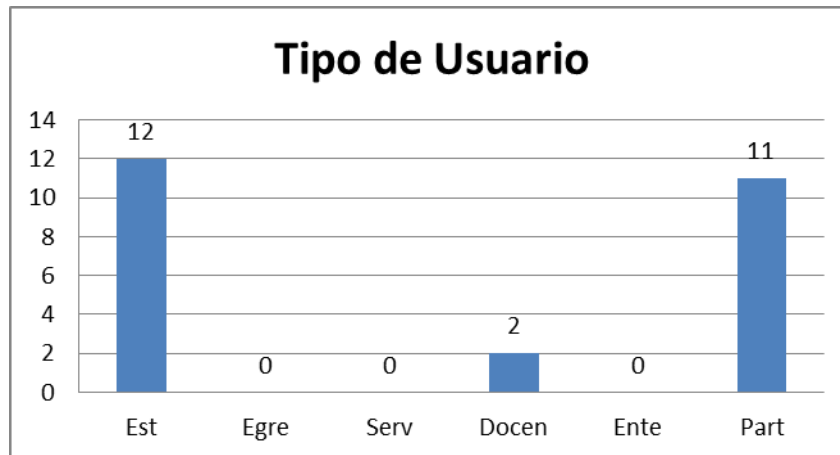
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son: Calidad en los Sistemas de Información con el 40%, Solicitudes de Información con el 24%, Promesa de Servicio con el 20% y Tiempo y Transparencias con el 8%. Estas fueron las más tramitadas por el proceso de Docencia debido a que este proceso tiene adscrito la División de Admisiones, Registros y Control Académico el cual se encuentra en periodo de selección y cierre del semestre académico.



UNIVERSIDAD DE CORDOBA
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 Noviembre 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 48% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Particulares con el 44% y los Docentes con el 8%.

7. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema desde el 01 de Enero de 2013 hasta el 30 de Noviembre es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
307	307	305

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 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:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	99.34	84.36%



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 procesos 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.

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.

El acompañamiento realizado por la Unidad de Control Interno hacia las dependencias o procesos que no hayan respondidos sus solicitudes es constante, por lo cual se debe evidenciar la mejora en los tiempos de respuestas.