



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



DICIEMBRE 2013
MONTERÍA - CÓRDOBA



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
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 a través de 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 Diciembre 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 Diciembre se recibieron 33 solicitudes de las cuales fueron respondidas 32.

De las 33 solicitudes recibidas y direccionadas durante el mes, solo la solicitud que está pendiente por responder estará 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.

Respecto a la solicitud que está pendiente por responder del mes de Noviembre, por parte del proceso de Gestión Financiera; ya se han enviado los respectivos oficios solicitando la respuesta a este, pero no se ha recibido respuesta.

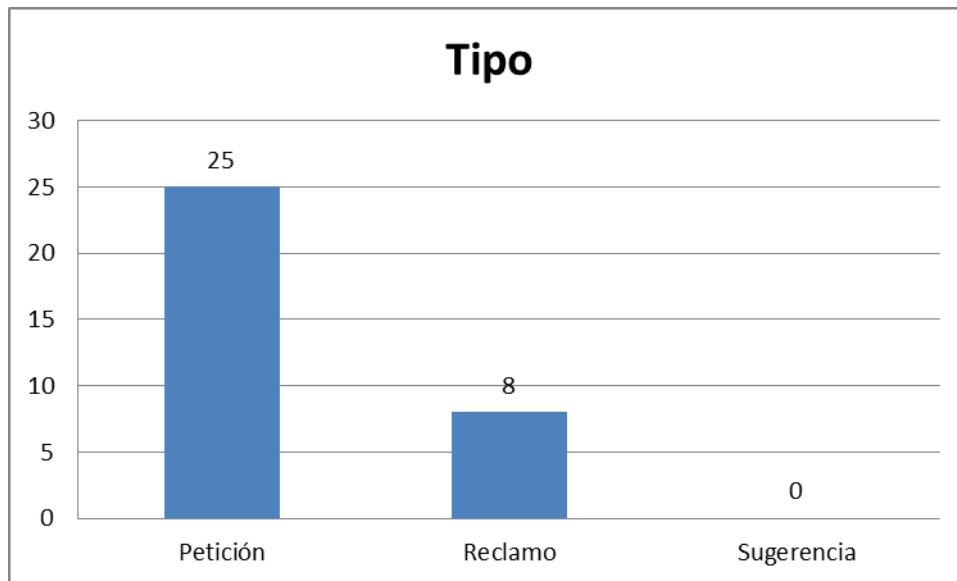


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 Diciembre del año 2013. En total se recepcionaron 33 solicitudes, de las cuales el 75.75% corresponden a Peticiones, el 24.24% son Reclamos, para este mes no se recepcionaron 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	Diciembre			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Docencia	24	4	0	28	84.8
Comunicaciones	1	0	0	1	3.0
Gestión del Bienestar Institucional	0	1	0	1	3.0
Gestión Legal	0	2	0	2	6.1
Gestión del Desarrollo Tecnológico	0	1	0	1	3.0
Total	25	8	0	33	100.0

Tabla 1



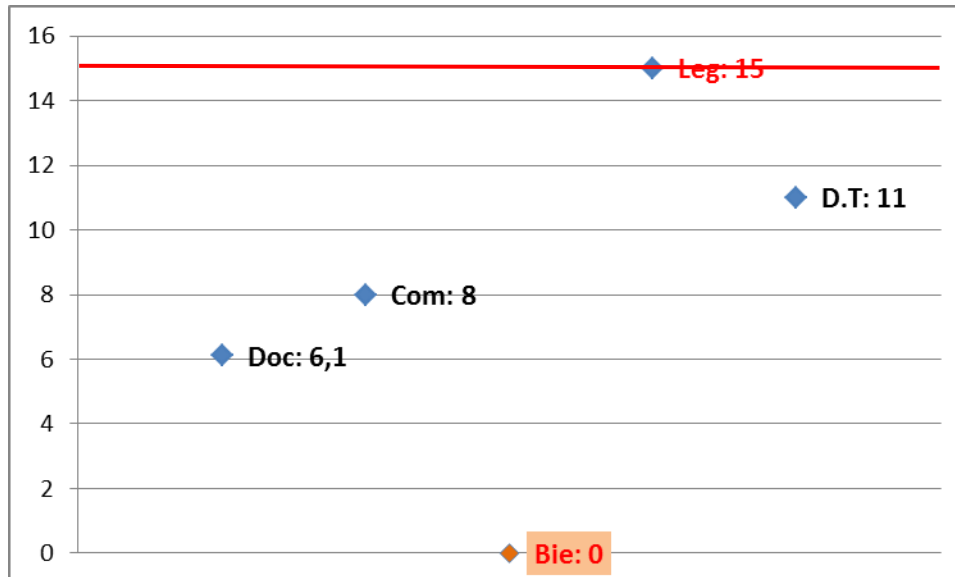
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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	28	28	0	6.14
Comunicaciones	1	1	0	8
Gestión del Bienestar Institucional	1	0	1	0
Gestión Legal	2	2	0	15
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	1	0	11

Tabla 2



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos con relación a las solicitudes respondidas. En este mes, el promedio general es de 6.69 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 de Bienestar Institucional presenta 1 solicitud no tramitada en los términos exigidos, la cual será respondida por fuera de los tiempos límites de respuesta.

De las 33 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Diciembre de 2013, se han respondido 32, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 96.96% para el mes.

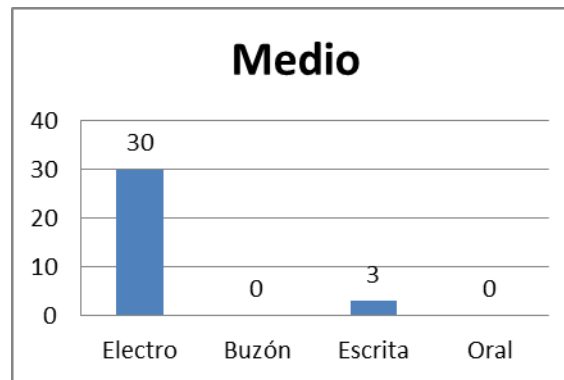


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 91% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, y el 9% fueron recibidas de forma escrita y recibida y tramitada 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	4		1	7	1		13	
Comunicaciones						1			
Gestión del Bienestar Institucional	1								
Gestión Legal	1						1		
Gestión del Desarrollo Tecnológico					1				
Total	4	4		1	8	2	1	13	

Tabla 3

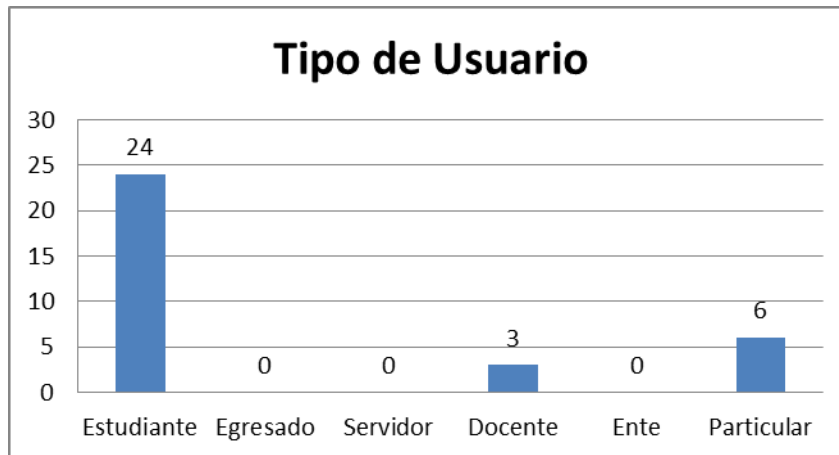
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son: Solicitudes de Información con el 39.39%, Calidad en los Sistemas de Información con el 24.24%, Calidad del Producto o Servicio y Promesa de Servicio con el 12.12%, Amabilidad con el 6.1% y Oportunidad y Transparencias con el 3%. Estas 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, matrícula y cierre del semestre académico.



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 Diciembre 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 72.72% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Particulares con el 18.18% y los Docentes con el 9.1%.

7. ESTADO DEL SISTEMA

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

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
340	340	338

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 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%	99.41%	85.58%



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.

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.