

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



FEBRERO 2013

MONTERÍA - CÓRDOBA

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



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 los 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 Febrero 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.

De las 4 solicitudes que faltaban por responder del mes de Enero se han recibido respuesta de 3 solicitudes, faltando una solicitud por responder por tratarse de un tema que se debe discutir en Equipo de Mejoramiento del Proceso de Bienestar Institucional el cual por diversos motivos administrativos no se ha reunido para realizar el análisis de la situación presentada y definir acciones correctivas y de mejora.

Durante el mes de Febrero se recibieron Treinta y cinco (35) solicitudes de las cuales una (1) fue respondida por fuera del tiempo límite establecido y aun están pendiente Ocho (8) por responder, por lo que quedan para este mes 9 solicitudes con respuesta 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. Además se envió oficio OFAC – 140 cuyo asunto es la socialización de los tiempos de respuestas y las notificaciones que se realizan por medios electrónicos.

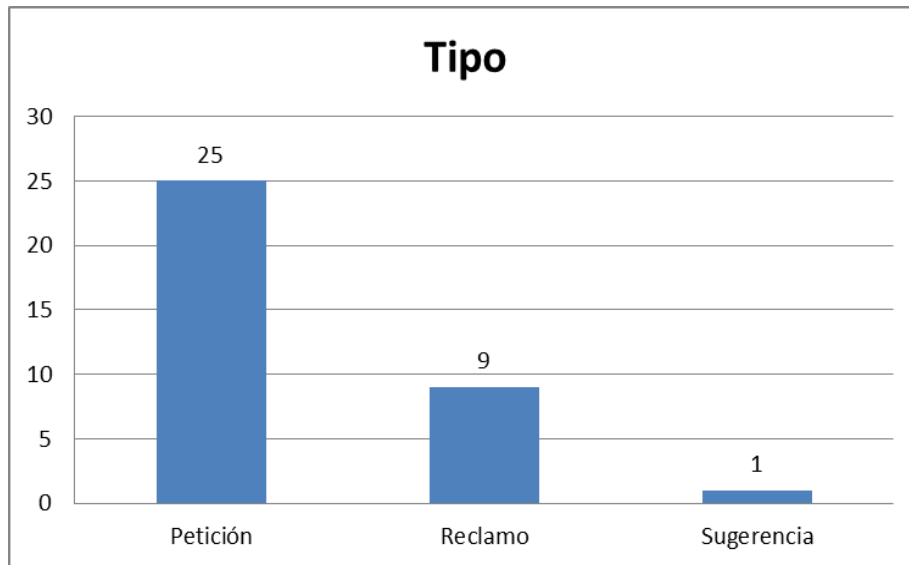


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 Febrero del año 2013. En total se recepcionaron 35 solicitudes, de las cuales el 71.42% corresponden a Peticiones, el 25.71% son Reclamos y el 2.85% 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	Febrero			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Docencia	18	2	1	21	60.0
Extensión	1	0	0	1	2.85
Planeación	0	1	0	1	2.85
Calidad	1	0	0	1	2.85
Comunicaciones	1	0	0	1	2.85
Bienestar Institucional	1	0	0	1	2.85
Financiera	1	2	0	3	8.57
Infraestructura	1	1	0	2	5.71
Talento Humano	0	3	0	3	8.57
Legal	1	0	0	1	2.85
Total	25	9	1	35	100

Tabla 1



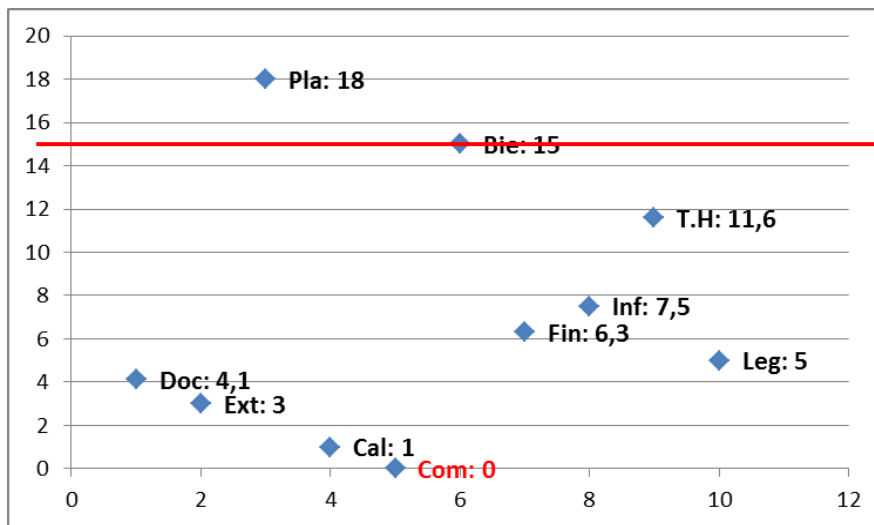
UNIVERSIDAD DE CORDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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	21	15	6	4.1
Extensión	1	1	0	3
Planeación	1	1	0	18
Calidad	1	1	0	1
Comunicaciones	1	0	1	-0-
Bienestar Institucional	1	1	0	15
Financiera	3	2	1	6.3
Infraestructura	2	2	0	7.5
Talento Humano	3	3	0	11.6
Legal	1	1	0	5

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

El proceso de Docencia presenta 6 solicitudes sin tramitar, las cuales ya están por fuera del tiempo límite de respuesta, al igual que Comunicaciones y Financiera que tienen una (1) solicitud sin responder cada uno. Estos procesos deben mejorar sus tiempos de respuesta definiendo acciones de mejora.

Las 35 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 28 de Febrero de 2013, se han respondido 27 lo cual arroja una eficiencia del sistema del 77.14% para el mes.

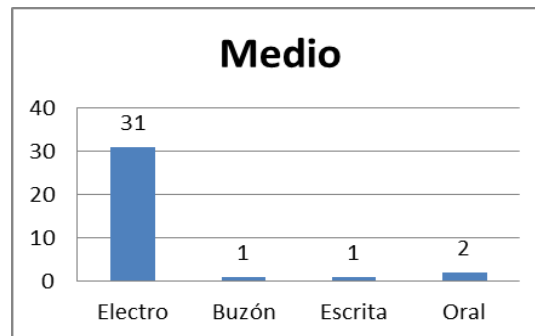


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 88.57% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, el 5.71% de forma oral y el 2.85% en forma escrita y por los Buzones físicos.



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		2	1	4	12	
Extensión								1	
Planeación		1							
Calidad								1	
Comunicaciones		1							
Bienestar Institucional								1	
Financiera		1	1					1	
Infraestructura	1	1							
Talento Humano		2				1			
Legal								1	
Total	1	7	2	0	2	2	4	17	0

Tabla 3

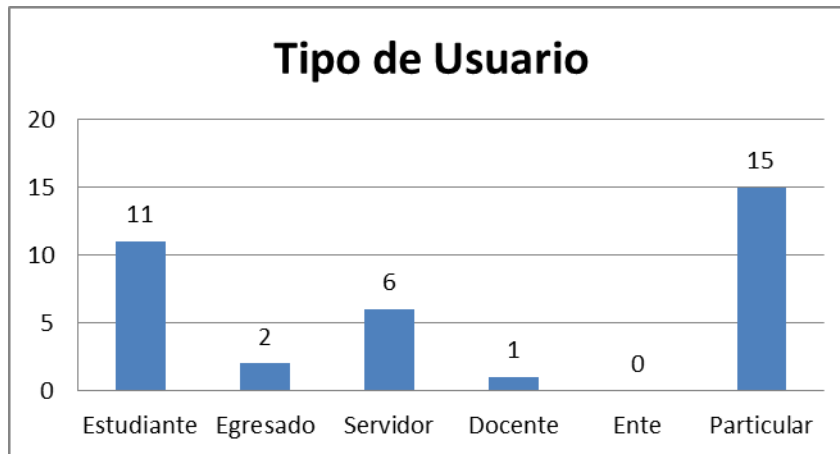
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Solicitudes de Información con el 48.57%, Promesa de Servicio con 20.0%, y Transparencia con 11.42% de las solicitudes, estas fueron las más tramitadas por el proceso de Docencia debido a que este proceso tiene adscrito la División de Admisiones, Registros y Control Académico la cual se encuentra en proceso de matrícula del I semestre del 2013.



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 Febrero de 2013 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Particulares, quienes representan el 42.85% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Estudiantes con el 31.48%, luego por los Servidores Públicos con el 17.14%, Egresados con el 5.71% y Docentes con el 2.85 %.

7. ESTADO DEL SISTEMA

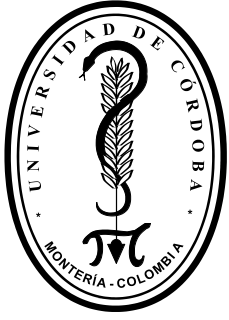
El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de Enero hasta el 28 de Febrero del 2013 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
64	64	55

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%	84.61%



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 recomienda revisar de manera permanente los correos Institucionales de las dependencias.