

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



MARZO 2013

MONTERÍA - CÓRDOBA

Informe Marzo 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 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 Marzo del año 2013. Para su elaboración 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 8 solicitudes que faltaban por responder del mes de Febrero, se han recibido respuesta de 6 solicitudes, quedando pendientes dos solicitudes relacionadas con temas que se deben discutir en consejos de facultad y Equipo de Mejoramiento de los Procesos. Sin embargo se dio cumplimiento a lo definido en el procedimiento enviándole nuevamente a estas dependencias la solicitud de respuesta con copia a la Unidad de Control Disciplinario Interno.

Durante el mes de Marzo se recibieron 32 solicitudes las cuales fueron respondidas en su totalidad. De las 32 solicitudes recibidas y direccionadas durante el mes, 9 fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido sumadas a las 2 que faltan por responder del mes de febrero. 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.

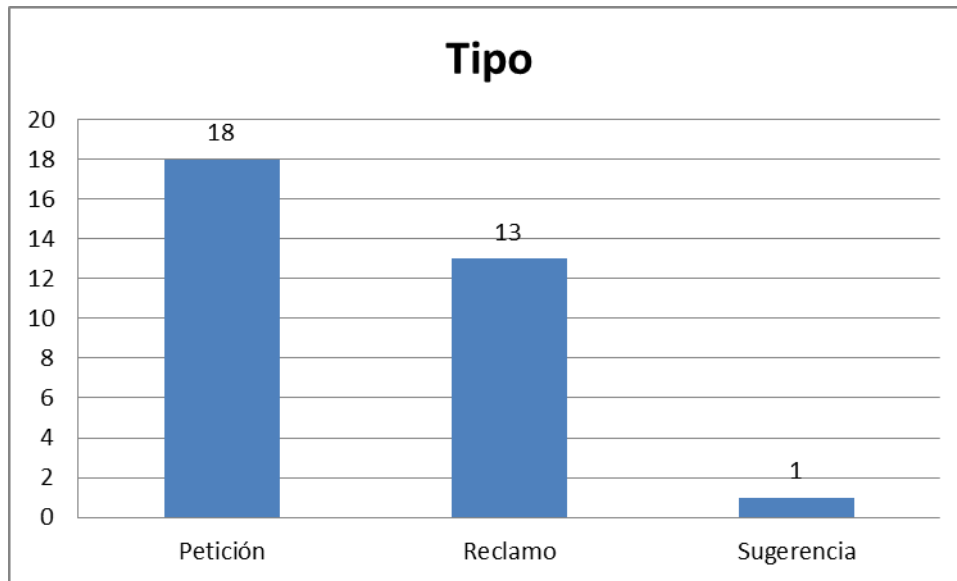


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 Marzo del año 2013. En total se recepcionaron 32 solicitudes, de las cuales el 56.25% corresponden a Peticiones, el 40.62% son Reclamos y el 3.13% 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 | Marzo | | | TOTAL | % |
|------------------------|------------|-----------|-------------|-----------|--------------|
| | Peticiones | Reclamos | Sugerencias | | |
| Docencia | 15 | 10 | 1 | 26 | 81.25 |
| Financiera | 2 | 1 | 0 | 3 | 9.37 |
| Infraestructura | 0 | 2 | 0 | 2 | 6.25 |
| Legal | 1 | 0 | 0 | 1 | 3.13 |
| Total | 18 | 13 | 1 | 32 | 100 |

Tabla 1



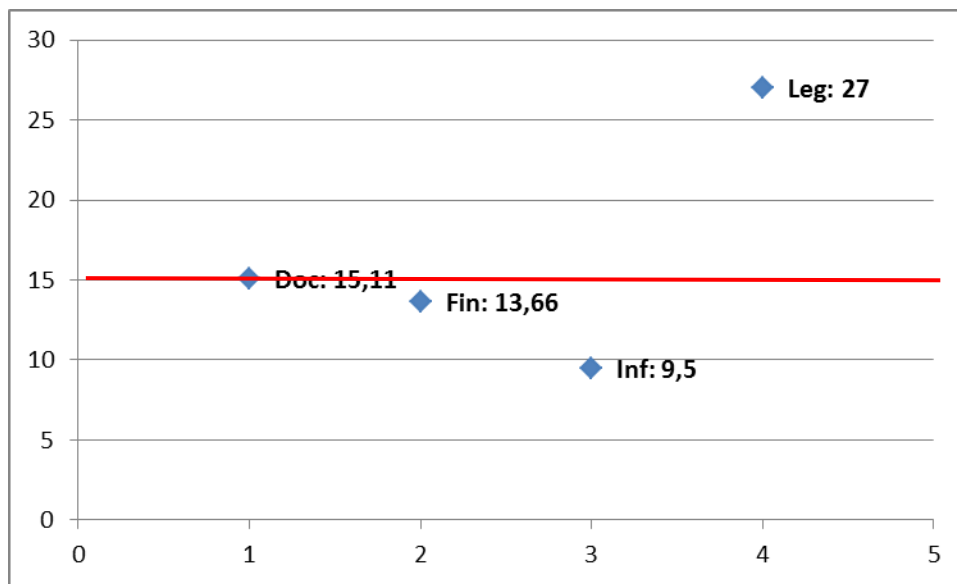
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 | 26 | 26 | 0 | 15.11 |
| Financiera | 3 | 3 | 0 | 13.66 |
| Infraestructura | 2 | 2 | 0 | 9.5 |
| Legal | 1 | 1 | 0 | 27 |

Tabla 2



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos, sobre las solicitudes respondidas. Durante el mes de Marzo el promedio general fue de 15 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 siete (7) solicitudes tramitadas por fuera de los tiempos límites de respuesta, debido al incumplimiento en dar respuesta a las solicitudes realizadas por estudiantes de programas de postgrado del Departamento de Ingeniería Industrial, al igual que Gestión Legal y Financiera que tienen 1 solicitud por fuera de los tiempos de respuesta, aunque se tiene conocimiento de sus respuesta directas a los solicitantes, fallan en responder al sistema. Estos procesos deben mejorar sus tiempos de respuesta a todas las solicitudes recibidas.

Las 32 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Marzo de 2013, se han respondido todas lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 100% para el mes.

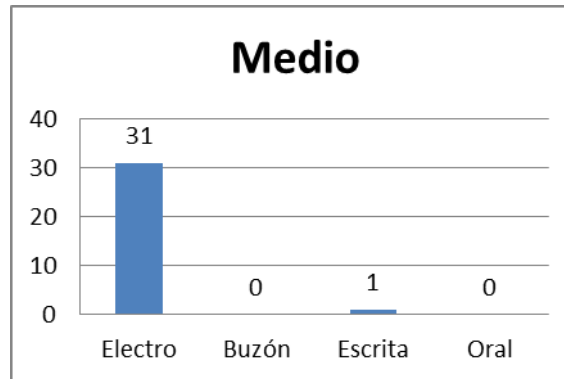


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 96.87% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, y el 3.13% en forma escrita y por los Buzones físicos.



Gráfica 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 | 0 | 5 | 0 | 0 | 11 | 1 | 5 | 4 | 0 |
| Financiera | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Infraestructura | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Legal | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Total | 1 | 6 | 1 | 0 | 11 | 1 | 6 | 6 | 0 |

Tabla 3

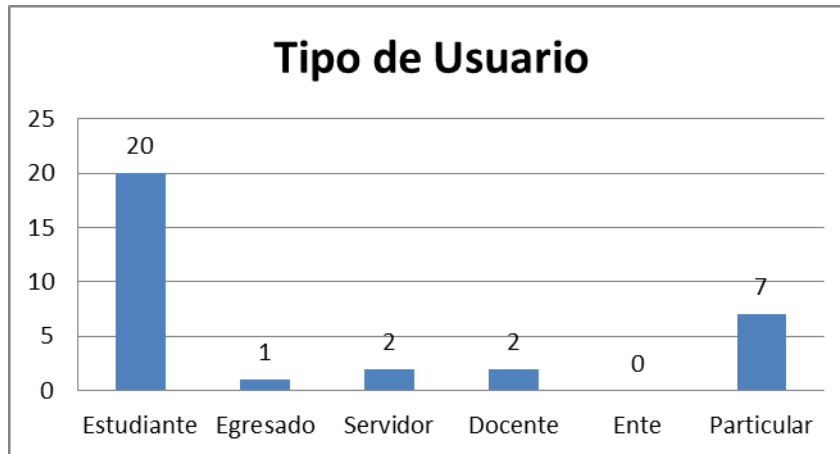
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Calidad en los Sistemas de Información con el 34.37%. Promesa de Servicio, Transparencia y Solicitudes de Información con el 18.75% c/u y Calidad del Producto o Servicio, Tiempo y Amabilidad con el 3.13%, estas fueron las más tramitadas 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 Marzo 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 62.5% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Particulares con el 21.87%, luego por los Servidores Públicos y Docentes con el 6.25 %, Egresados con el 3.13%

7. ESTADO DEL SISTEMA

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

| Recibidas | Tramitadas | Respondidas |
|-----------|------------|-------------|
| 96 | 96 | 94 |

Se consideran también como 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:

| Efectividad | Eficiencia | Eficacia |
|-------------|------------|----------|
| 100% | 97.91% | 72.91% |



UNIVERSIDAD DE CORDOBA
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 definir 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 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.