



**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**



**ABRIL 2013**

**MONTERÍA - CÓRDOBA**

*Informe Abril 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 Abril 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](mailto:peticionesyquejas@unicordoba.edu.co).

Durante el mes de Abril se recibieron veintiocho (28) solicitudes de las cuales fueron respondidas veinticuatro (24) quedando pendientes cuatro (4) solicitudes que actualmente son tratadas en Consejo Académico, lo cual fue notificado a sus solicitantes.

De las veintiocho (28) solicitudes recibidas y direccionadas durante el mes, cuatro (4) fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido, mas las cuatro (4) que faltan por responder del mes. 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 comunicación sobre la socialización de los tiempos de respuestas y las notificaciones que se realizan por medios electrónicos.



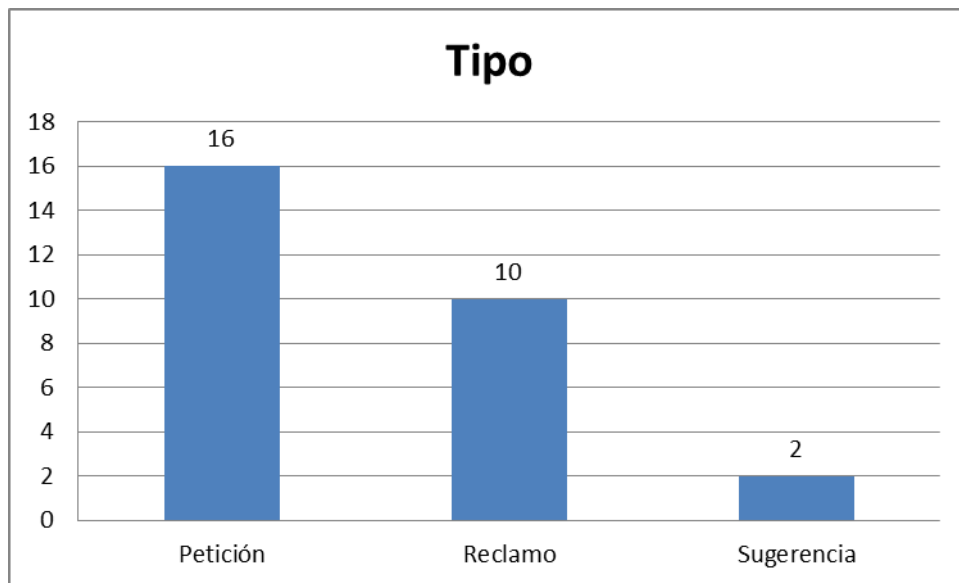
## UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

### 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 Abril del año 2013. En total se recepcionaron 28 solicitudes, de las cuales el 57.14% corresponden a Peticiones, el 35.71% son Reclamos y el 7.14% 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	Abril			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Gestión de la Calidad	0	0	1	1	3.57
Docencia	14	7	0	21	75.0
Extensión	1	0	0	1	3.57
Gestión Financiera	0	1	0	1	3.57
Gestión de Adquisición y Contratación	0	1	0	1	3.57
Gestión de Bienestar Institucional	0	1	0	1	3.57
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	0	0	1	3.57
Gestión Documental	0	0	1	1	3.57
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Tabla 1



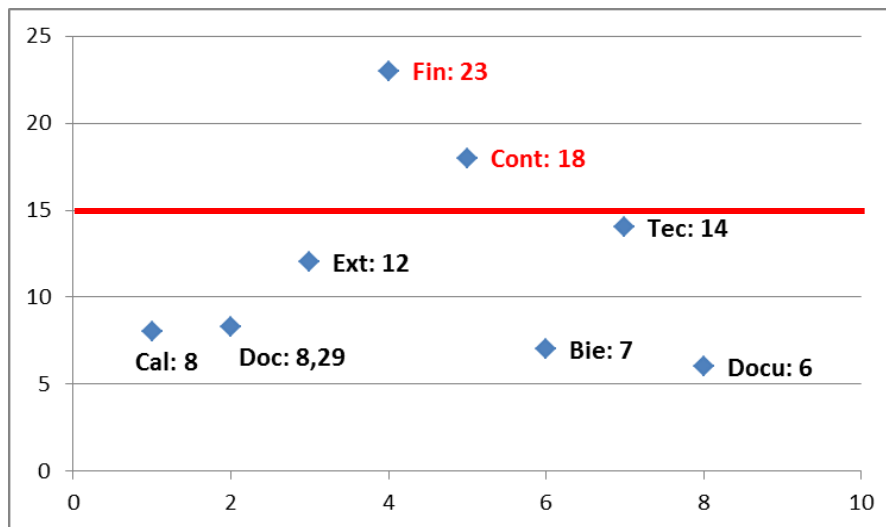
**UNIVERSIDAD DE CORDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC**

*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)
Gestión de la Calidad	1	1	0	8
Docencia	21	17	4	8.29
Extensión	1	1	0	12
Gestión Financiera	1	1	0	23
Gestión de Adquisición y Contratación	1	1	0	18
Gestión de Bienestar Institucional	1	1	0	7
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	1	0	14
Gestión Documental	1	1	0	6

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 9.54 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 2 solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta más las 4 (cuatro) que faltan por responder que están en estudio del Consejo Académico. Al igual que Gestión de Adquisición y Contratación y Gestión Financiera, tienen una (1) solicitud respondida por fuera de los tiempos de respuesta cada uno. Estos procesos deben mejorar sus tiempos de respuesta a todas las solicitudes recibidas.

Las 28 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 30 de Abril de 2013, se han respondido veinticuatro (24), lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 85.71% para el mes.

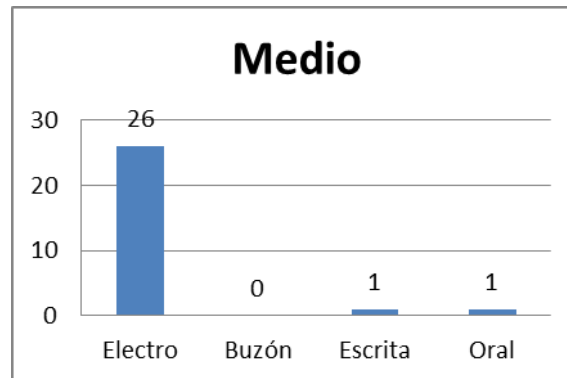


**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC**

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES**

Para este mes el 92.85% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución y el 3.27% en forma escrita y oral.



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
<b>Gestión de la Calidad</b>							1		
<b>Docencia</b>		2			3	4	2	10	
<b>Extensión</b>		1							
<b>Gestión Financiera</b>			1						
<b>Gestión de Adquisición y Cont</b>		1							
<b>Gestión de Bienestar Institucional</b>		1							
<b>Gestión del Desarrollo Tecnológico</b>		1							
<b>Gestión Documental</b>		1							
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	

Tabla 3

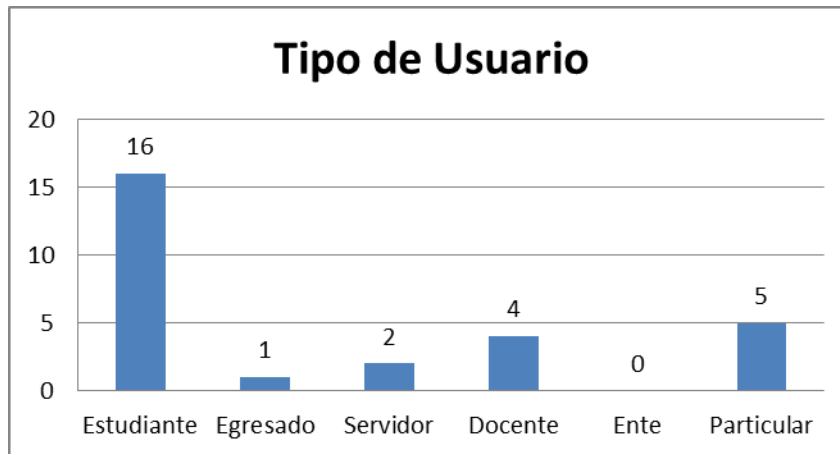
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Solicitudes de Información con el 35.71%, Promesa de Servicio con el 25%, Amabilidad con el 14.28%, Calidad en los Sistemas de Información y Transparencia con el 10.71% y Tiempo con el 3.57%. Estas fueron las más tramitadas por el proceso 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 II 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 Abril 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 57.14% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Particulares con el 17.85%, luego por los Docentes con el 14.28%, Servidores Públicos con el 7.14%, Egresados con el 3.57%.

**7. ESTADO DEL SISTEMA**

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

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
124	124	120

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 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%	96.77%	72.58%



**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.