



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



MAYO 2013

MONTERÍA - CÓRDOBA

Informe Mayo 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 sus 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 Mayo 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.

Con relación a las 4 solicitudes que faltaban por responder del mes de Abril, se recibieron respuesta de 3 de ellas y la que falta por responder se está tratando en Consejo Académico, de lo cual ya se notificó al solicitante.

Durante el mes de Mayo se recibieron 34 solicitudes las cuales fueron respondidas 31. Las tres (3) solicitudes faltantes fueron notificadas a las dependencias involucradas para que respondan a estas solicitudes.

De las 31 solicitudes recibidas y direccionadas durante el mes, 3 fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido y las 3 faltantes ya incumplieron los tiempos de respuesta. 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.

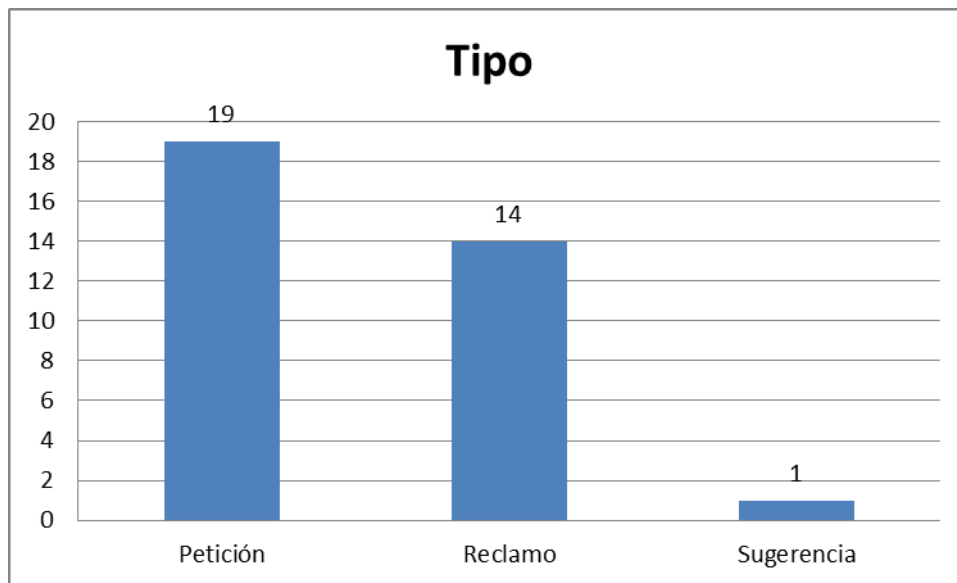


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 Mayo del año 2013. En total se recepcionaron 34 solicitudes, de las cuales el 55.88 % corresponden a Peticiones, el 41.17% son Reclamos y el 2.94% 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 | Mayo | | | TOTAL | % |
|---|------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | Peticiones | Reclamos | Sugerencias | | |
| Docencia | 13 | 5 | 0 | 18 | 52.9 |
| Extensión | 1 | 0 | 0 | 1 | 2.9 |
| Comunicación | 1 | 1 | 0 | 2 | 5.8 |
| Gestión Financiera | 0 | 4 | 0 | 4 | 11.2 |
| Gestión de Bienestar Institucional | 1 | 1 | 1 | 3 | 8.8 |
| Gestión Legal | 1 | 0 | 0 | 1 | 2.9 |
| Gestión del Talento Humano | 0 | 2 | 0 | 2 | 5.8 |
| Gestión del Desarrollo Tecnológico | 0 | 1 | 0 | 1 | 2.9 |
| UAES | 2 | 0 | 0 | 2 | 5.8 |
| Total | 19 | 14 | 1 | 34 | 100 |

Tabla 1



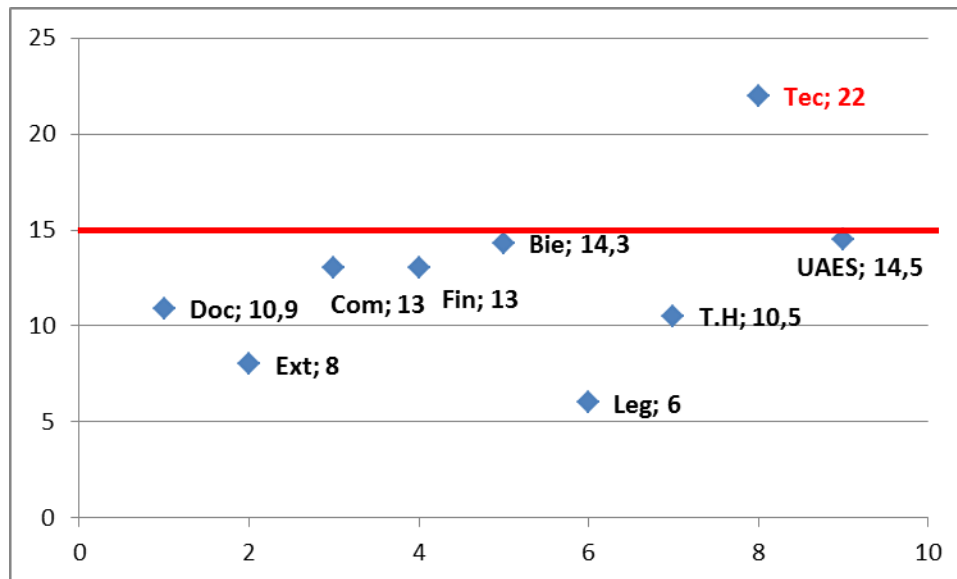
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 | 18 | 17 | 1 | 10.95 |
| Extensión | 1 | 1 | 0 | 8 |
| Comunicación | 2 | 2 | 0 | 13 |
| Gestión Financiera | 4 | 2 | 2 | 13 |
| Gestión de Bienestar Institucional | 3 | 3 | 0 | 14.3 |
| Gestión Legal | 1 | 1 | 0 | 6 |
| Gestión del Talento Humano | 2 | 2 | 0 | 10.5 |
| Gestión del Desarrollo Tecnológico | 1 | 1 | 0 | 22 |
| UAES | 2 | 2 | 0 | 14.5 |

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

Los procesos de Desarrollo Tecnológico, Docencia y Comunicaciones, presentan 1 solicitud tramitada por fuera de los tiempos límites de respuesta más las tres (3) que faltan por responder que están 1 en estudio del Consejo Académico y 2 en el Proceso de Gestión Financiera. Estos procesos deben mejorar sus tiempos de respuesta a todas las solicitudes recibidas.

Las 34 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Mayo de 2013, se han respondido 31 lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 91.17% para el mes.

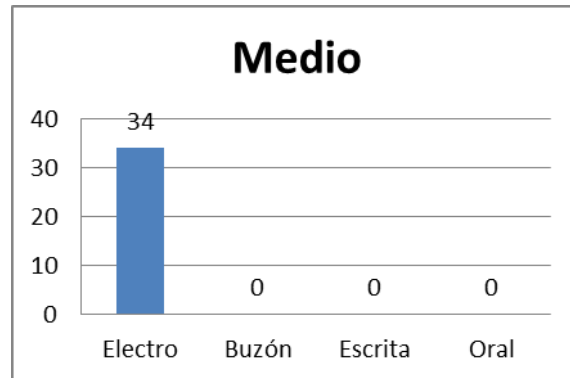


UNIVERSIDAD DE CORDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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.



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 | 3 | 2 | | 1 | | 1 | 10 | |
| Extensión | | | | | | | | 1 | |
| Comunicación | | 2 | | | | | | | |
| Gestión Financiera | | 3 | 1 | | | | | | |
| Gestión de Bienestar Institucional | | | | | | 1 | 1 | 1 | |
| Gestión Legal | | | | | | | | 1 | |
| Gestión del Talento Humano | | 1 | | | | 1 | | | |
| Gestión del Desarrollo Tecnológico | | 1 | | | | | | | |
| UAES | | 2 | | | | | | | |
| Total | 1 | 12 | 3 | | 1 | 2 | 2 | 13 | |

Tabla 3

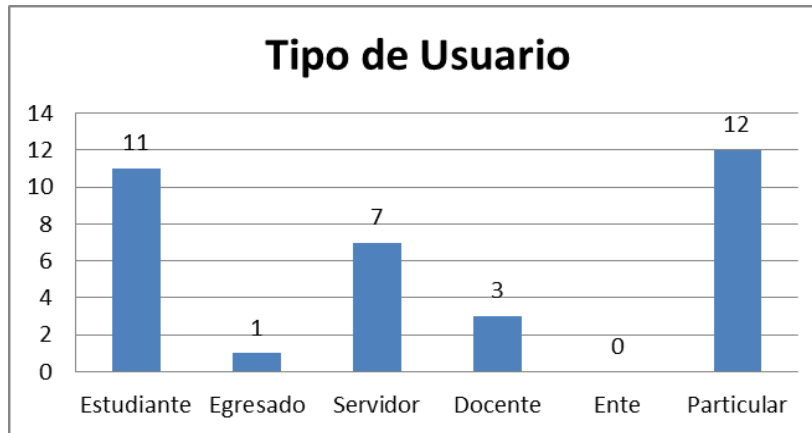
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Solicitudes de Información con el 38.23%. Promesa de Servicio con el 35.29%, Tiempo con el 8.82%, Amabilidad y Transparencia con el 5.88%, Calidad en los Sistemas de Información y Calidad del producto o Servicio con el 2.88%. Estas fueron 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 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 mayo 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 35.30% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Estudiantes con el 32.35%, luego por los Servidores Públicos con el 20.58%, Docentes con el 8.82%, Egresados con el 2.89%.

7. ESTADO DEL SISTEMA

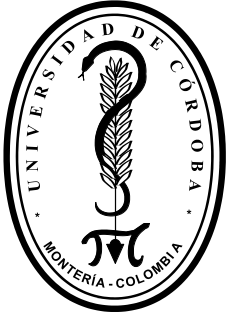
El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de Enero hasta el 31 de Mayo del presente año es el siguiente:

| Recibidas | Tramitadas | Respondidas |
|-----------|------------|-------------|
| 158 | 158 | 154 |

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% | 97.46 % | 74.05% |



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.