

**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**



**JUNIO 2013**

**MONTERÍA - CÓRDOBA**

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

Durante este mes se le dio respuesta a las tres (3) solicitudes que estaban pendientes del mes de Mayo, sin embargo aun está pendiente por responder la solicitud interpuesta en el mes de Abril la cual se encuentra en trámite en el Consejo de Facultad de Ciencias Básicas.

En el mes de Junio se recibieron 28 solicitudes, de las cuales fueron respondidas en su totalidad.

De las 28 solicitudes recibidas y direccionadas durante el mes, 1 fue respondida 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. También se retroalimentó con los procesos a través de una comunicación en la cual se les recuerda los tiempos de respuestas y las notificaciones que se realizan por medios electrónicos.

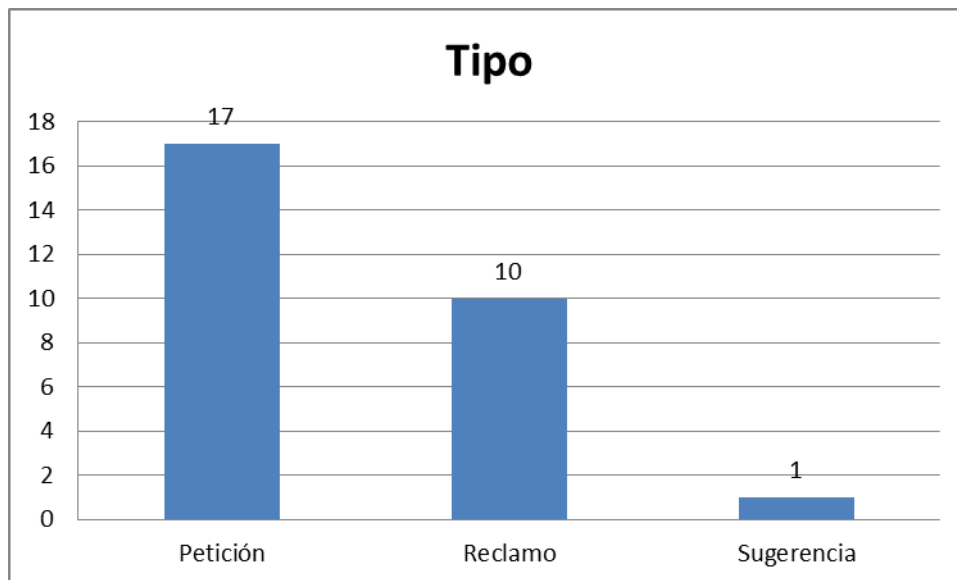


**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC**

*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 Junio del año 2013. En total se recepcionaron 28 solicitudes, de las cuales el 60.71% corresponden a Peticiones, el 35.71% a Reclamos y el 3.58% a Sugerencias.



Grafica 01

**2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.**

La siguiente tabla muestra los procesos que recibieron solicitudes durante el mes de Junio de 2013:

Procesos	Junio			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
<b>Docencia</b>	13	4	1	18	64.28
<b>Gestión de la Calidad</b>	1	0	0	1	3.57
<b>Gestión de Bienestar Institucional</b>	1	2	0	3	10.71
<b>Gestión Documental</b>	0	1	0	1	3.57
<b>Gestión del Talento Humano</b>	2	1	0	3	10.71
<b>Gestión del Desarrollo Tecnológico</b>	0	1	0	1	3.57
<b>UAES</b>	0	1	0	1	3.57
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Tabla 1



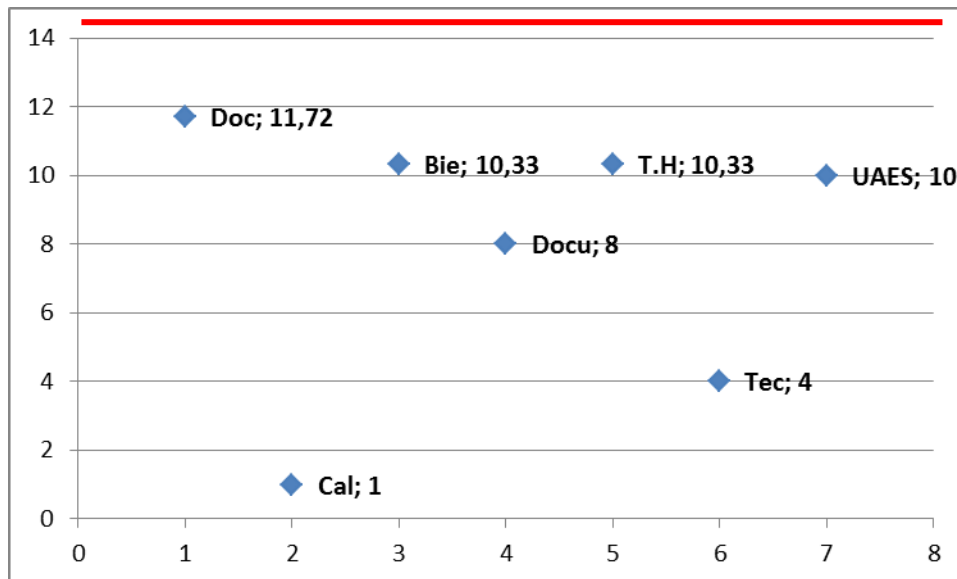
**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC**

*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	18		11.72
Gestión de la Calidad	1	1	0	1
Gestión de Bienestar Institucional	3	3	0	10.33
Gestión Documental	1	1	0	8
Gestión del Talento Humano	3	3	0	10.33
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	1	0	4
UAES	0	1	0	10

Tabla 2

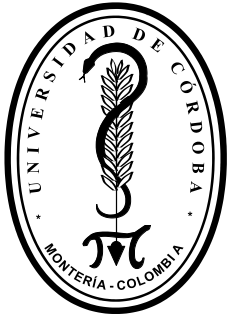


Gráfica 2

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 10.5 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 1 solicitud tramitada por fuera de los tiempos límites de respuesta.

De las 28 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 30 de Junio de 2013, se le ha dado respuesta a todas, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 100% para el mes.

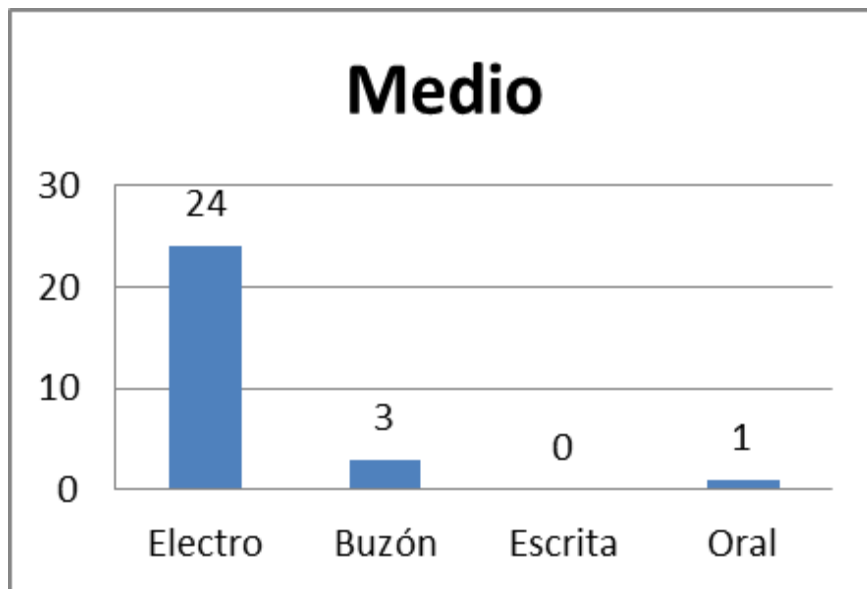


**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC**

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

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

Para este mes el 85.71% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, el 10.71% a través de los buzones ubicados en lugares estratégicos de la Institución, y el 3.57% recibida verbalmente por la línea telefónica de la Unidad.



Grafica 3



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**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>Docencia</b>		4		1	3	1		9	
<b>Extensión</b>									
<b>Gestión de la Calidad</b>							1		
<b>Gestión Financiera</b>									
<b>Gestión de Bienestar Institucional</b>		2	1						
<b>Gestión Documental</b>			1						
<b>Gestión del Talento Humano</b>		1					1	1	
<b>Gestión del Desarrollo Tecnológico</b>		1							
<b>UAES</b>		1							
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

Tabla 3

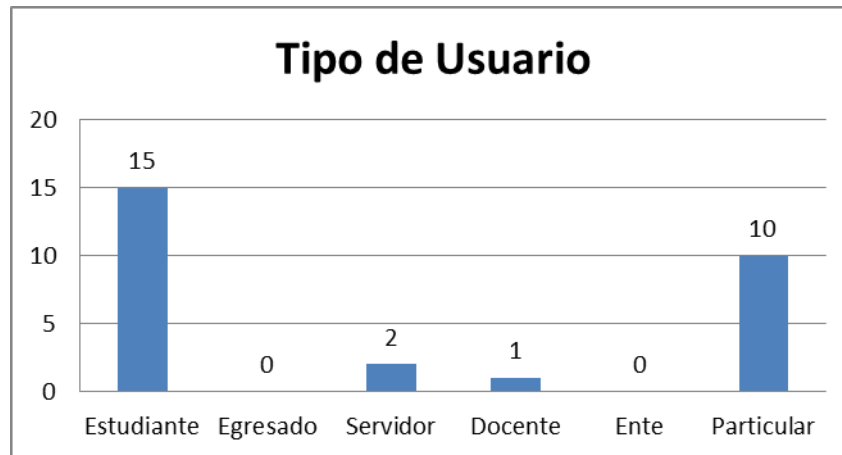
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Solicitudes de Información con el 35.71%. Promesa de Servicio con el 32.14 %, Calidad en los Sistemas de Información con 10.71% Tiempo y Transparencia con el 7.14%, Amabilidad y Oportunidad con el 3.57%. Estas solicitudes fueron tramitadas por el proceso de Docencia, el cual tiene adscrito la División de Admisiones, Registros y Control Académico, quienes se encuentran 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 Junio 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 53.57% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Particulares con el 35.71%, luego por los Servidores Públicos con el 7.14% y finalmente los Docentes con el 3.57%.

**7. ESTADO DEL SISTEMA**

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

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
186	186	185

Todas los requerimientos a los cuales se le solicita ampliación de la información para poder dar inicio a su solicitud, 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%	99.46 %	79.56%



**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 las 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.