



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



JULIO 2013

MONTERÍA - CÓRDOBA

Informe Julio 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 Julio 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.

Durante el mes de Julio se recibieron 27 solicitudes de las cuales fueron respondidas 26 quedando 1 en espera de su respuesta por parte de Vicerrectoría Académica.

De las 27 solicitudes recibidas y direccionadas durante el mes, 3 fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido incluyendo la solicitud pendiente la cual ya tiene los términos vencidos. 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.

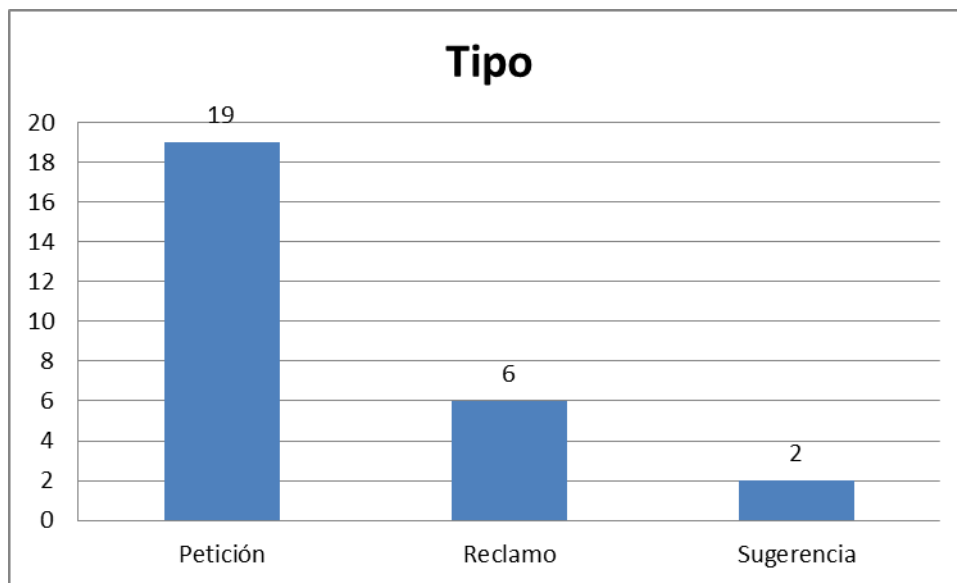


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 Julio del año 2013. En total se recepcionaron 27 solicitudes, de las cuales el 70.37% corresponden a Peticiones, el 22.22% son Reclamos y el 7.40% a Sugerencias.



Grafica 01

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra los procesos que recibieron solicitudes durante el período analizado:

Procesos	Julio			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Planeación	0	0	1	1	3.70
Docencia	15	5	0	20	74.10
Gestión Financiera	2	1	0	3	11.10
Gestión de Bienestar Institucional	0	0	1	1	3.70
Gestión del Talento Humano	2	0	0	2	7.40
Total	19	6	2	27	100

Tabla 1



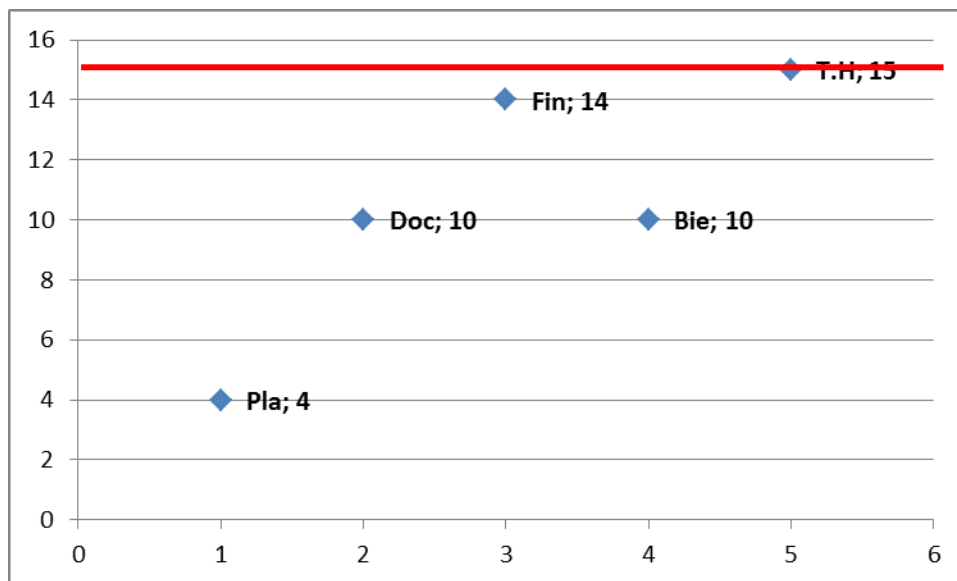
UNIVERSIDAD DE CORDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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)
Planeación	1	1	0	4
Docencia	20	19	1	10
Gestión Financiera	3	3	0	14
Gestión de Bienestar Institucional	1	1	0	10
Gestión del Talento Humano	2	2	0	15

Tabla 2

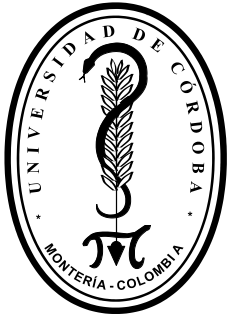


Gráfica 2

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 10.2 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 3 solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta .

De las 27 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Julio de 2013, se han respondido 26 lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 96.29% para el mes.



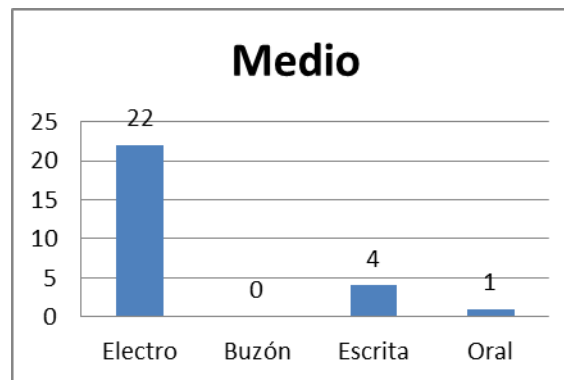
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

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 81.48% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, el 14.81% a través de medios escritos recibidos en la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de calidad, y el 3.70% recibida verbalmente por la línea telefónica de la Unidad.



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
Planeación		1							
Docencia		3	4		3		2	8	
Gestión Financiera		1					1	1	
Gestión de Bienestar Institucional	1								
Gestión del Talento Humano		1						1	
Total	1	6	4		3		3	10	

Tabla 3

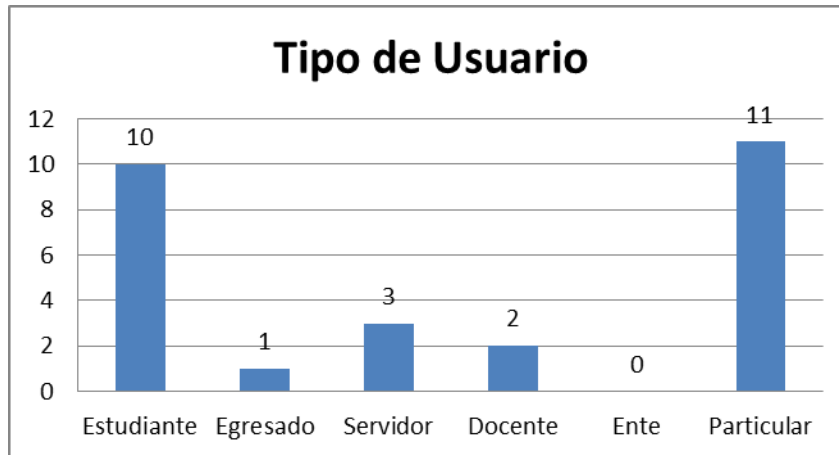
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Solicitudes de Información con el 37.03%. Promesa de Servicio con el 22.22 %, Tiempo con 14.81% Calidad en los Sistemas de Información y Transparencia con el 11.11%, Calidad del Producto o Servicio con el 3.70%. Estas fueron las más tramitadas 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 Julio 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 40.74% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Estudiantes con el 37.03%, Servidores Públicos con el 11.11%, Docentes con el 7.40% y Egresados con el 3.70%

7. ESTADO DEL SISTEMA

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

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
213	213	212

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 petitionario, 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%	99.53 %	80.75%



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

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

8. 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 deben crear los correos Institucionales de las dependencias que aun no los tienen e implementar estrategias de uso de los mismos.