

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



SEPTIEMBRE 2013
MONTERÍA - CÓRDOBA



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 los usuarios de la Institución.

Se reglamenta por la resolución 0255 del 10 de Marzo del 2011 y el PGDC-004 Procedimiento peticiones, reclamos y sugerencias, 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 Septiembre 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 Septiembre se recibieron 17 solicitudes de las cuales se respondieron 16 y quedando una solicitud pendiente por contestar la cual se envió a la dependencia involucrada con copia a control interno, en cumplimiento al PGDC-004 Procedimiento peticiones, reclamos y sugerencias.

De las 17 solicitudes recibidas y direccionadas durante el mes, dos (2) no cumplieron con los tiempos límites de respuesta establecidos. Los procesos implicados serán retroalimentados en lo referente a las directrices de la Resolución 0255 de marzo de 2011 en materia de tiempos de respuesta.

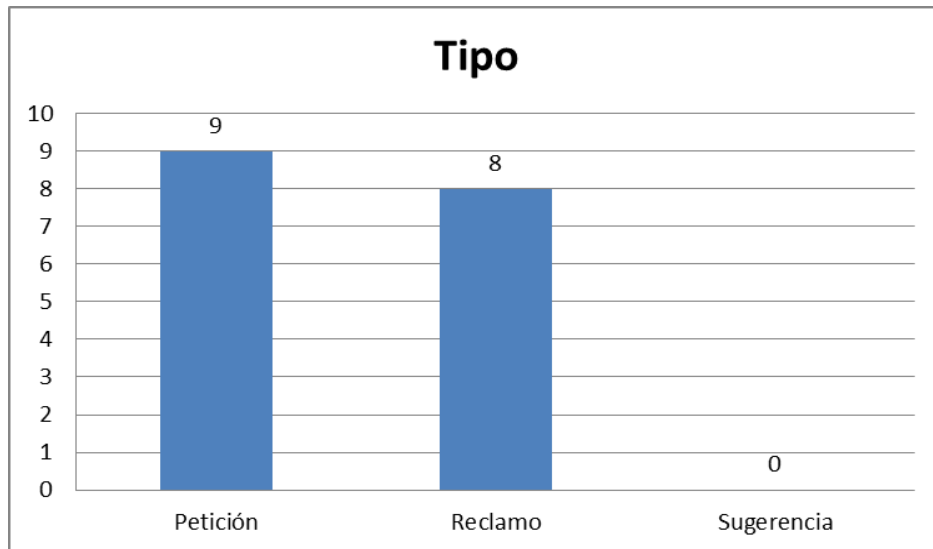


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 Septiembre del año 2013. En total se recepcionaron 17 solicitudes, de las cuales el 52.94% corresponden a Peticiones, el 47.06% son Reclamos, para el mes no se recepcionaron 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	Septiembre			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Comunicación	1	1	0	2	11.76
Docencia	5	2	0	7	41.17
Extensión	1	1	0	2	11.76
Gestión de Bienestar Institucional	0	1	0	1	5.88
Gestión de Cont y Adquisición	1	0	0	1	5.88
Infraestructura	1	0	0	1	5.88
Gestión del Talento Humano	0	1	0	1	5.88
Gestión del Desarrollo Tecnológico	0	2	0	2	11.76
Total	9	8	0	17	100

Tabla 1



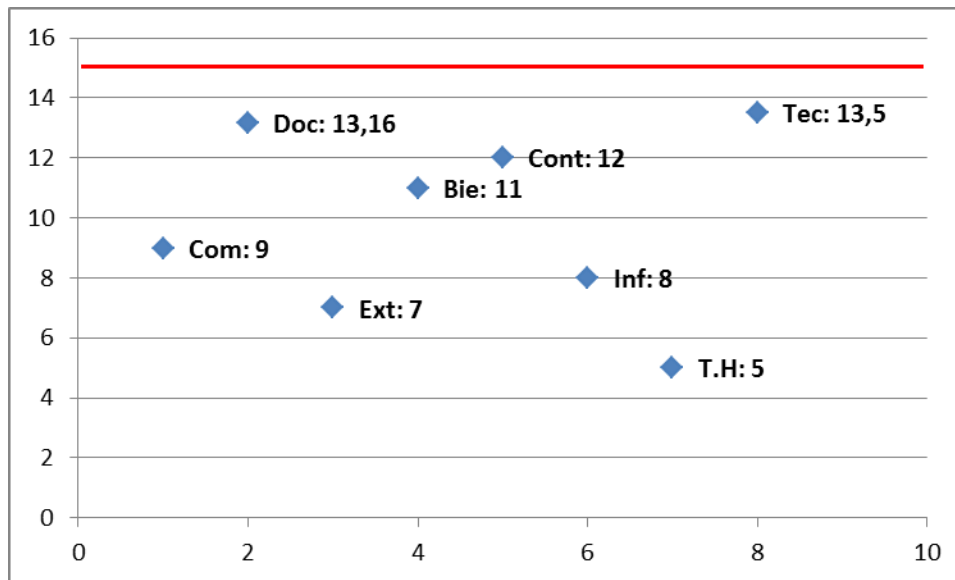
UNIVERSIDAD DE CORDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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)
Comunicación	2	2	0	9
Docencia	7	6	1	13.16
Extensión	2	2	0	7
Gestión de Bienestar Institucional	1	1	0	11
Gestión de Contratación y Adquisición	1	1	0	12
Infraestructura	1	1	0	8
Gestión del Talento Humano	1	1	0	5
Gestión del Desarrollo Tecnológico	2	2	0	13.5

Tabla 2



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos, sobre las solicitudes respondidas. En el mes de septiembre, el promedio general es de 10.87 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 de los tiempos límites de respuesta.

De las 17 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 30 de Septiembre de 2013, se han respondido 16 lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 94.11% para el mes.

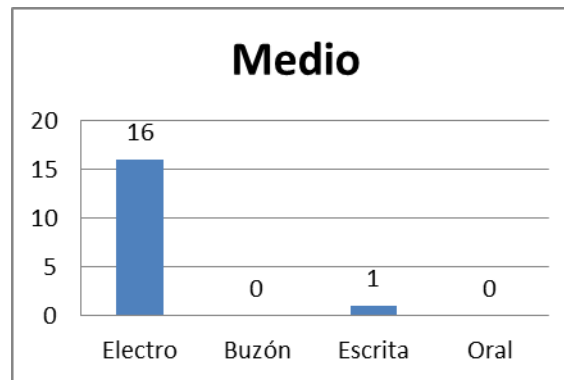


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 94.11% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, el 5.89% a través de medios escritos recibidos en la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de calidad.



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
Comunicación		2							
Docencia	1	3						3	
Extensión		1						1	
Gestión de Bienestar Institucional	1								
Gestión de Contratación y Adquisición		1							
Infraestructura								1	
Gestión del Talento Humano				1					
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1				1				
Total	3	7		1	1			5	

Tabla 3

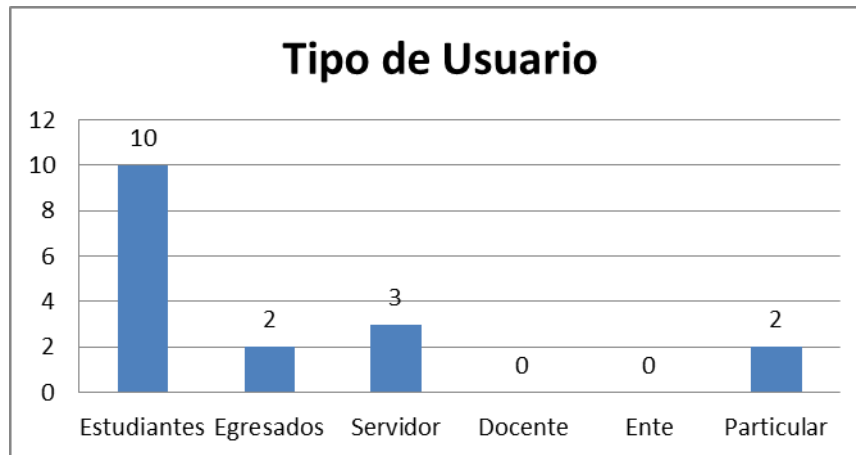
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Promesa de Servicio con el 41.17%, Solicitudes de Información con el 29.41%, Calidad del Producto o Servicio con el 17.64%, Calidad en los Sistemas de Información, y Oportunidad con el 5.88%. Estas fueron las más tramitadas por el proceso de Docencia debido a que este proceso tiene adscrito la División de Admisiones, Registros y Control Académico.



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 Septiembre 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 58.82% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Servidores Públicos con el 17.64%, luego por los Egresados y los Particulares con el 11.76%,

7. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de Enero de 2013 hasta el 30 de Septiembre es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
267	267	266

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%	99.62 %	82.77%



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 procesos 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.

El acompañamiento realizado por la Unidad de Control Interno hacia las dependencias o procesos que no hayan respondidos sus solicitudes es constante, por lo cual se debe evidenciar la mejora en los tiempos de respuestas.