



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE 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 2012

MONTERÍA - CÓRDOBA



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE 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 Abril 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 2012.

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.

Es importante resaltar que a la fecha de elaboración de este informe, faltan por responder cinco solicitudes que tiene fecha límite de respuesta hasta el 15 de Mayo.

De las cuatro solicitudes que faltaban por responder del mes de Marzo, tres fueron respondidas dentro del tiempo establecido y una fuera del tiempo limite de respuesta, lo cual aumenta la eficacia del sistema a un 100% para el mes de Marzo y en lo que va del año al 98.92%.

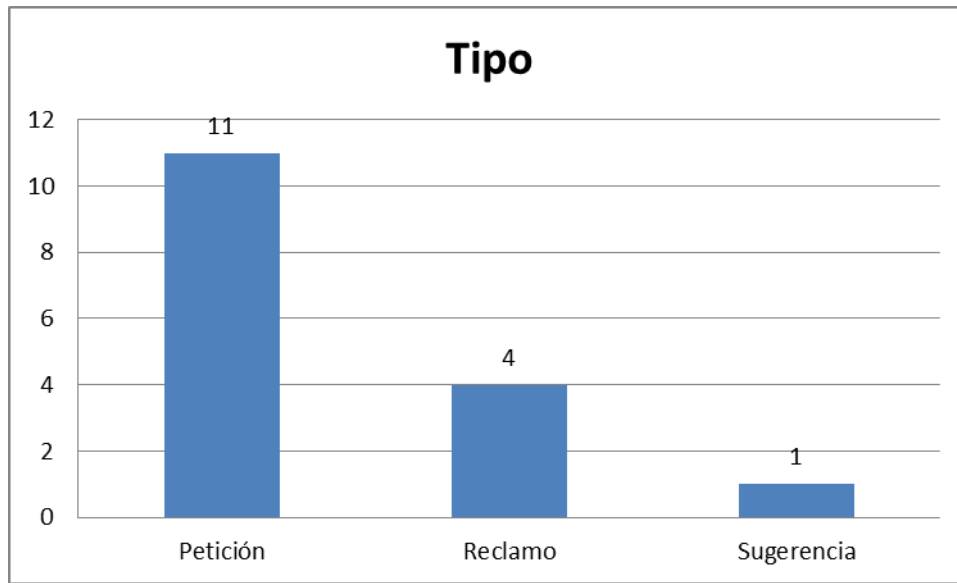


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES

La grafica 01 muestra la cantidad y el tipo de solicitudes recibidas en el mes de Abril del presente año. En total, se recepcionaron 16 solicitudes, de las cuales el 68.75% son Peticiones, el 25% son Reclamos y el 6.25% son Sugerencias.



Grafica 01

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes:

Procesos	Abril			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Docencia	10	2	1	13	81.25
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	2	0	3	18.75
Total	11	4	1	16	100

Tabla 1

Durante el mes de Abril de 2012 solo se recibieron solicitudes para los procesos de Docencia (13 Solicitudes) y Gestión del Desarrollo Tecnológico (3 Solicitudes).



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE 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	13	8	5	9.37
Gestión del Desarrollo Tecnológico	3	3	0	6.33

Tabla 2



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos. En este mes, el promedio general es de (8.54 días), dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

De las 16 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 30 de Abril de 2012, se han respondido 11, las otras cinco están vigentes y a la fecha (10 de Mayo de 2012) no se ha recibido respuesta de parte de los implicados. La eficiencia del sistema parcialmente está por el 68.75%.

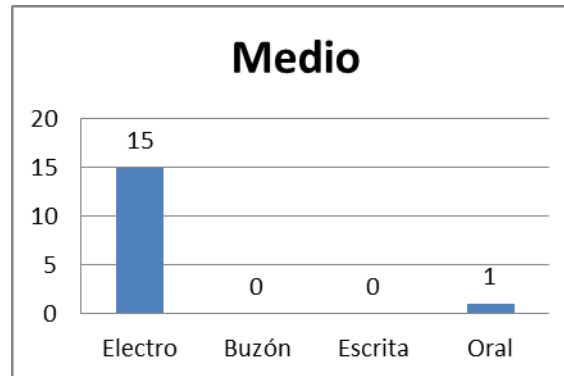


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 93.75% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, y el 6.25% por medio oral o telefónico



Grafica 3

5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

Procesos	Atributos de Calidad								
	Calidad en los sistemas de información	Calidad del producto	Amabilidad	Transparencia	Oportunidad	Promesa del servicio	Solicitud de información	Tiempo	Otros
Docencia	1	1		2		1	8		
Gestión del Desarrollo Tecnológico	2	1							
Total	3	2		2		1	8		

Tabla 3

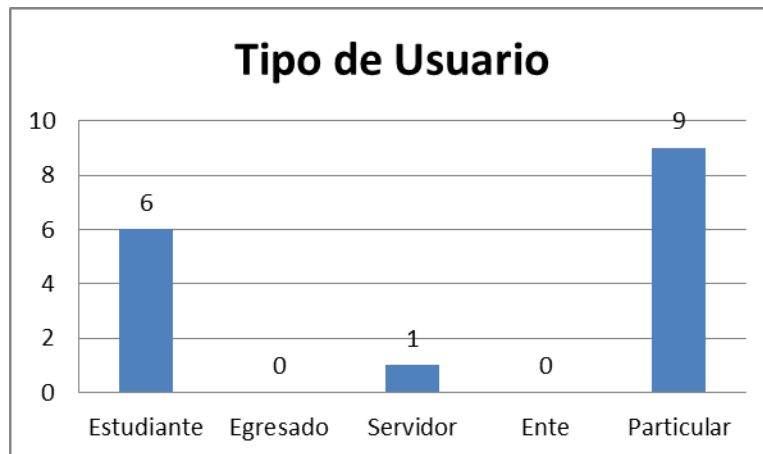
La tabla 3 muestra que el atributo de calidad más afectado es Solicitudes de Información (50% de las solicitudes), estas fueron las mas tramitadas por el proceso de Docencia, principalmente en el tema relacionado con las diferentes actividades que desarrolla la División de Admisiones, Registro y Control Académico las cuales son críticas para los estudiantes quienes son nuestros principales usuarios. Igualmente dentro del proceso de Docencia también se encuentran las solicitudes que los programas académicos realizan sobre la información que requieren para la elaboración de los documentos de Renovación de Registro Calificado y Acreditación de Calidad, los cuales ha sido un número alto durante este lo que va de la presente vigencia.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4

Durante el mes de Abril de 2012 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Particulares, quienes representan el 56.25% de los usuarios del Sistema, es importante hacer la observación que la mayoría de estos particulares responden a personas inscritas en los programas ofertados por la Universidad y en el Semestre de Aprestamiento a la Vida Universitaria – SAVIUN, quienes solicitan información sobre el inicio de clases las cuales no han sido retomadas por los inconvenientes de índole Institucional en los que se encuentra la Universidad en estos momentos. Seguido por los Estudiantes con el 37.5% y por último los Servidores Públicos con 6.25%.

7. 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.

Es responsabilidad del proceso que recibe la petición, reclamo o sugerencia dar respuesta a éstas y definir acciones correctivas, preventivas o de mejora, y del proceso de Seguimiento y Control verificar oportunamente que la respuesta y las acciones planteadas sean efectivas.

Los funcionarios implicados deben enviar la respuesta a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad, dos (2) días hábiles antes del vencimiento de los términos 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 han identificado los Procesos que demoran mas tiempo en responder a las solicitudes a los cuales se les está citando para identificar y tratar estas demoras.