



**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**



**AGOSTO 2012**

**MONTERÍA - CÓRDOBA**

*Informe Agosto 2012- 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 Agosto 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](mailto:peticionesyquejas@unicordoba.edu.co).

En referencia a las tres (3) solicitudes que faltaban por responder del mes de Julio, esta fueron tramitada satisfactoriamente, por lo cual se establece que la eficiencia del sistema para el mes de Julio fue del 100% y la eficacia del 89% (cuatro solicitudes no fueron respondidas dentro del tiempo máximo de respuesta)

En relación con lo acumulado del año hasta el mes de Julio la eficacia es de 92.81%, y la eficiencia es de 100%.

De las 38 solicitudes recibidas en el mes, 36 se direccionaron efectivamente, las dos (2) restantes no pudieron ser enviadas a la unidad correspondiente debido a que la información consignada en estas no era suficientemente clara para dar inicio a la solicitud. Sin embargo se requirió a los solicitantes para que ampliaran la información, en una no se obtuvo respuesta y en la otra el solicitante expresó su decisión de no seguir adelante con el requerimiento (Esta es considerada tramitada y respondida).

De las 36 solicitudes direccionadas, se han respondido 35 hasta la fecha. Quedando pendiente en para la fecha de corte de este informe una solicitud debido a que tiene hasta el 15 de Septiembre como fecha de vencimiento.

De las 35 solicitudes respondidas 2 estuvieron por fuera del tiempo máximo de respuesta. Los procesos implicados fueron Gestión del Desarrollo Tecnológico y UEAS. A los cuales se les retroalimentó en lo referente a lo que dicta la Resolución 0255 de marzo de 2011.

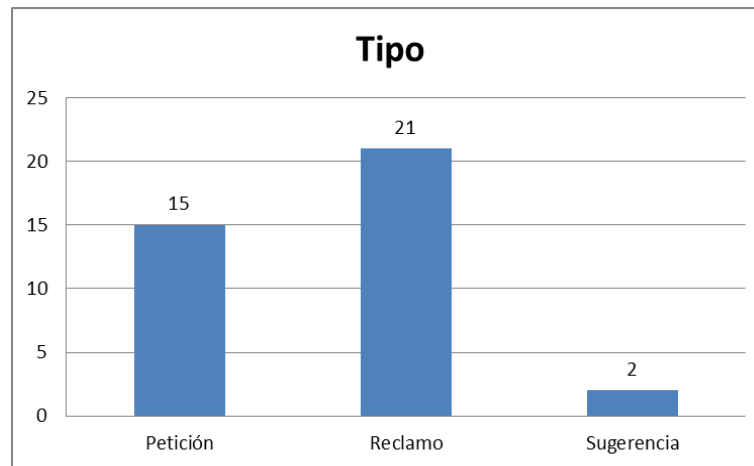


**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC**

*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 Agosto del año 2012. En total se recepcionaron 38 solicitudes, de las cuales el 55.26% corresponden a Reclamos, el 39.47% son Peticiones y el 5.26% son 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	Agosto			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Planeación Institucional	0	1	0	1	
Comunicación	1	2	1	4	
Gestión de la Calidad	0	1	0	1	
Docencia	13	4	0	17	
Extensión	0	1	0	1	
Infraestructura	0	1	0	1	
Gestión Financiera	0	4	0	4	
Gestión del Talento Humano	0	0	1	1	
Gestión de Adquisición y Contratación	0	2	0	2	
Gestión del Desarrollo Tecnológico	0	2	0	2	
Gestión Legal	1	0	0	1	
Gestión del Bienestar Institucional	0	2	0	2	
UAES	0	1	0	1	
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>38</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)
Planeación Institucional	1	1	0	8.5
Comunicación	4	4	0	12.2
Gestión de la Calidad	1	1	0	8
Docencia	17	16	1	8.86
Extensión	1	1	0	8
Infraestructura	1	1	0	8
Gestión Financiera	4	4	0	11.2
Gestión del Talento Humano	1	1	0	15
Gestión de Adquisición y Contratación	2	2	0	11
Gestión del Desarrollo Tecnológico	2	2	0	14
Gestión Legal	1	1	0	2
Gestión del Bienestar Institucional	2	2	0	9.5
UAES	1	1	0	18

Tabla 2

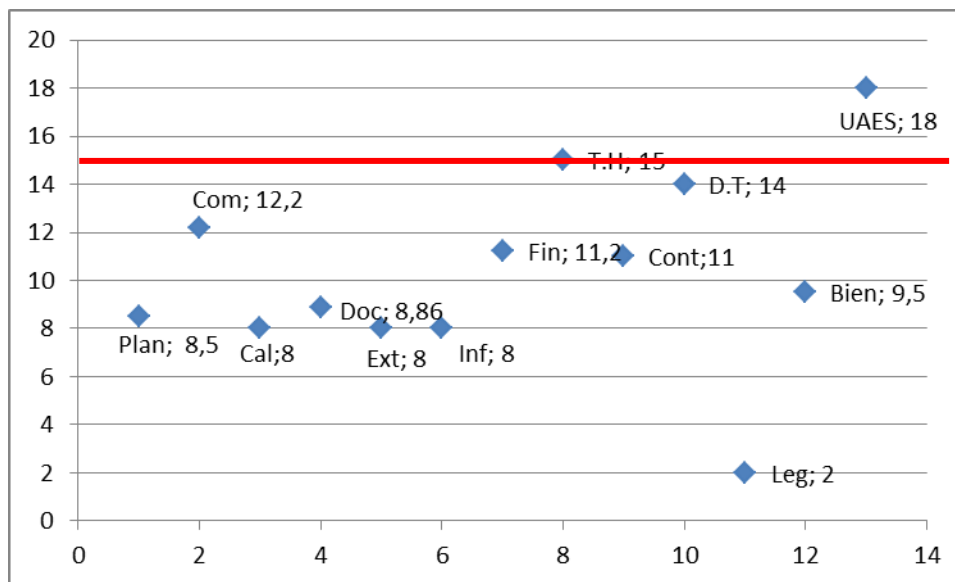


Gráfico 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos. En este mes, el promedio general es de 10.14 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.



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

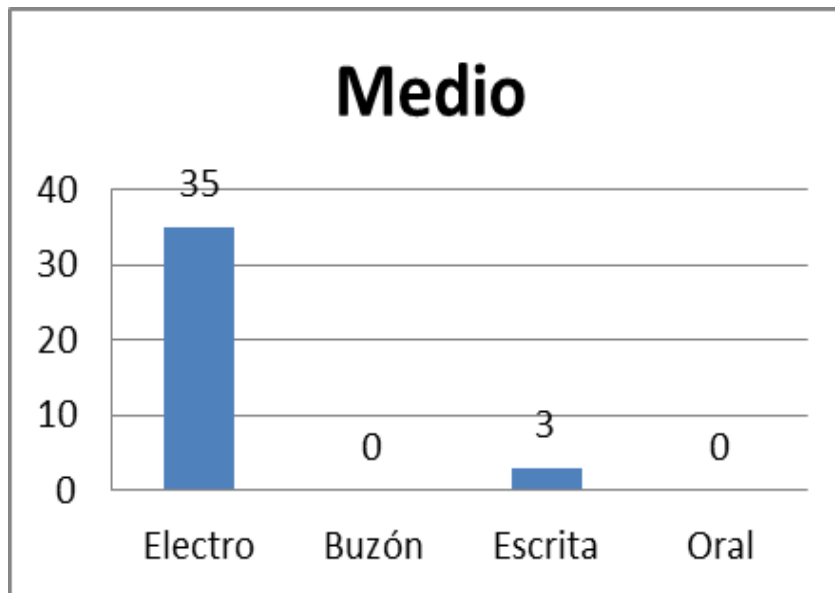
*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

Los procesos de Comunicaciones, Gestión del Desarrollo Tecnológico y Talento Humano respondieron a sus solicitudes en promedio de tiempo de respuesta muy cerca al tiempo máximo, lo cual se debe mejorar con el fin que no se corra el riesgo de vencimiento de términos.

De las 36 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Agosto de 2012, se han respondido 35, la otra solicitud está vigente y a la fecha no se ha recibido respuesta de parte de los implicados. La eficiencia del sistema parcialmente está por el 97.22% para el mes.

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

Para este mes el 92.1% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, el 7.9% de forma escrita por oficios o cartas enviadas a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad



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
Planeación Institucional			1						
Comunicación		1		2				1	
Gestión de la Calidad	1								
Docencia	1	3	1	1	2	1		8	
Extensión		1							
Infraestructura							1		
Gestión Financiera				3			1		
Gestión del Talento Humano				1					
Gestión de Adquisición y Contratación		2							
Gestión del Desarrollo Tecnológico					2				
Gestión Legal							1		
Gestión del Bienestar Institucional		1		1					
UAES				1					
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

Tabla 3

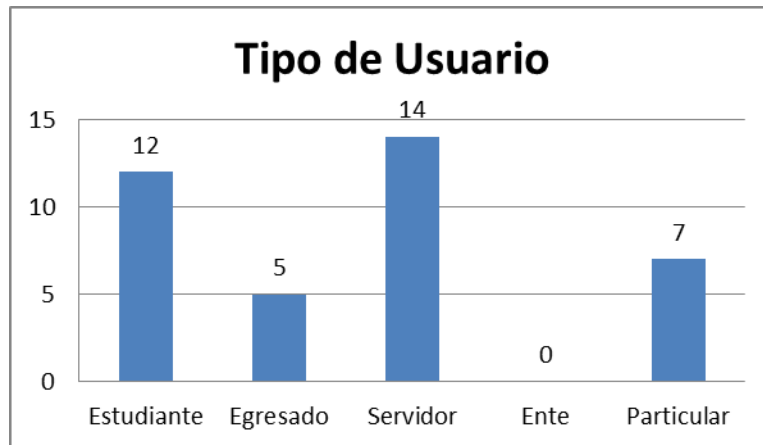
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Solicitudes de Información al igual que oportunidad (23.68% de las solicitudes para cada atributo), estas fueron las mas tramitadas por el proceso de Docencia y Gestión Financiera.



**UNIVERSIDAD DE CORDOBA**  
**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 Agosto de 2012 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Servidores Públicos, quienes representan el 36.84% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Estudiantes con el 31.57 %, luego por los Particulares con el 18.42% y por ultimo los Egresados con 13.15%.

**7. ESTADO DEL SISTEMA**

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de enero hasta el 31 de Agosto es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
219	219	212

Se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información para poder dar inicio a su solicitud, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del petionario, (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:

Tramitadas	Respondidas
100%	96.80%



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

El porcentaje de solicitudes respondidas se afecta con aquellas que no se les puede dar trámite, debido a que la información suministrada no es suficiente para iniciar el proceso e hicieron caso omiso de la solicitud de ampliación de la información.

### **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.

La actualización de la información publicada en la pagina web de la institución debe ser constante, se debe proponer un mecanismo que garantice que la información socializada por este medio, sea oportuna y veraz.

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 recomienda a los líderes de los procesos tomar la las peticiones, quejas y reclamos como insumo para el análisis del proceso y la definición de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.