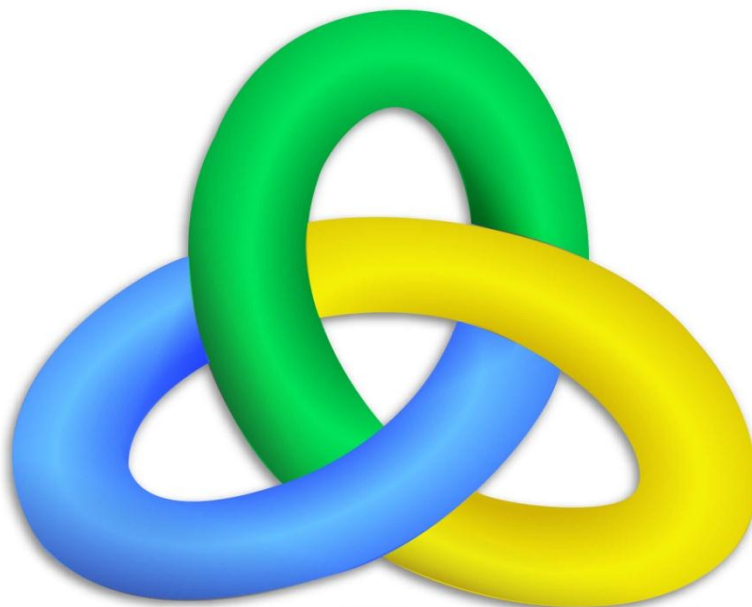


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC

*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 LA
CALIDAD**



SIGEC
Sistema Integral de Gestión de la Calidad

ENERO 2012

MONTERÍA - CÓRDOBA

Informe Enero 2012- Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias



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 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 enero 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.

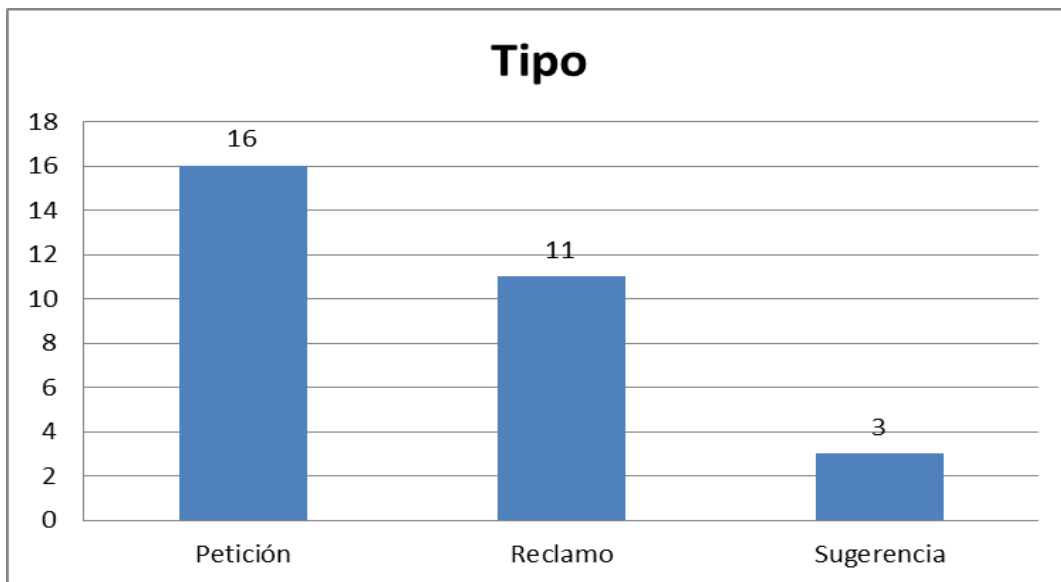


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES

La grafica 01 muestra la cantidad de solicitudes recibidas y el tipo de solicitud en el mes de enero durante el año 2012. En total, se recepcionaron 30 solicitudes (existe una solicitud no tramitada, ya que la información suministrada por el solicitante es insuficiente para iniciar el tramite)



Grafica 01

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

Procesos	Enero			TOTAL
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias	
Comunicación			2	2
Docencia	14	7	1	22
Investigación		1		1
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	2	1		3
Gestión del Desarrollo Tecnológico		1		1
UAES		1		1
Total	16	11	3	30

Tabla 1



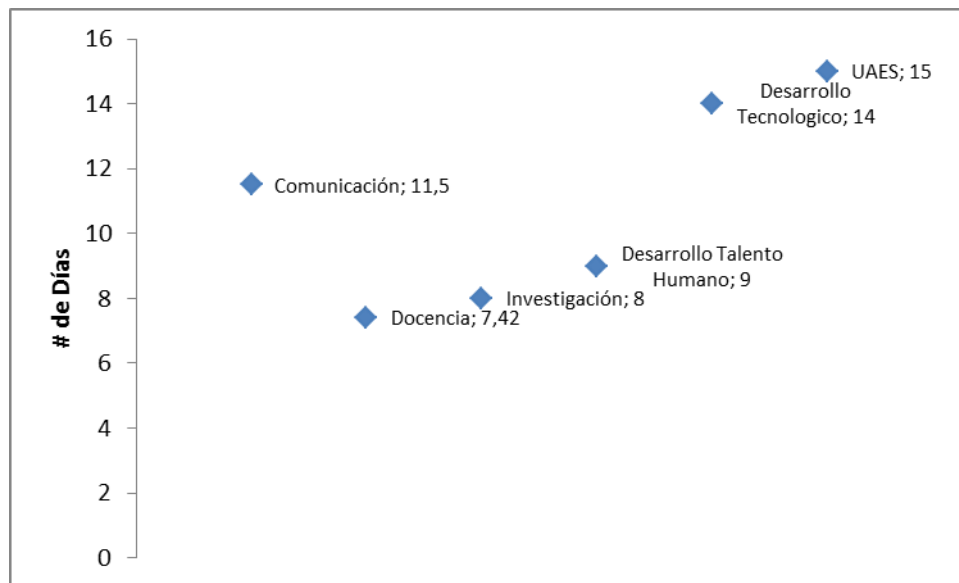
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC

*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)
Comunicación	2	2	0	11.5
Docencia	22	22	0	7.42
Investigación	1	1	0	8
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	3	3	0	9
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	1	0	14
UAES	1	1	0	15

Tabla 2



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos, en este mes, han respondido a las solicitudes dentro del tiempo establecido. (Por receso de vacaciones, se reinició suspendieron actividades académicas administrativas desde el día 23 de diciembre de 2011, hasta el 16 de enero de 2012, por lo cual hasta fecha no se ha vencido los términos de ninguna de las solicitudes)

De las 29 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 16 de enero de 2012, se han respondido 21, y hasta ahora no se han vencido ninguna. La eficiencia del sistema está por el 100%. Y las solicitudes por responder van hasta el 16 de febrero.

Nota: el día 16 de febrero se cerraron todas las 29 solicitudes tramitadas, con respuestas de los procesos

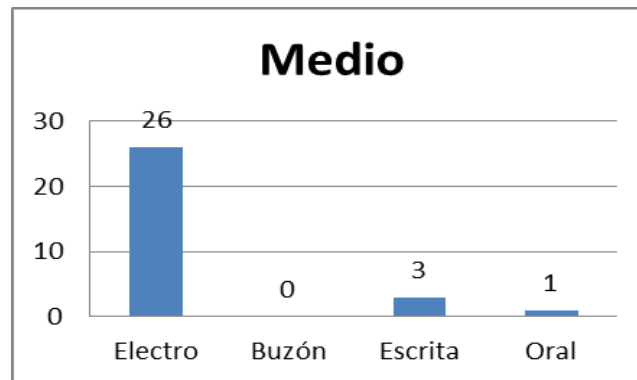


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 86.6% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución; el 3.3% por medio oral o medio telefónico y 10% por medio escrito fueron muy pocas.



Grafica 3

5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

Procesos	Atributos de Calidad						
	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Calidad en el producto o servicio	Oportunidad	Promesa del servicio	Solicitud de información	Transparencia
Comunicación			1				
Docencia	1		2	1	8	10	1
Investigación					1		
Gestión y Desarrollo del Talento Humano		1			2		
Gestión del Desarrollo Tecnológico			1				
UAES							1
Total	1	1	4	1	11	10	2

Tabla 3

La tabla 3 muestra que el atributo de calidad más afectado es Promesa del Servicio (cumplimiento de lo propuesto en el servicio o producto ofrecido, con todas sus características), mientras que las solicitudes de información fueron las mas tramitadas por el proceso de Docencia, esto se debe a que en dicho proceso se encuentra la División de Admisiones, Registro y Control Académico, dependencia



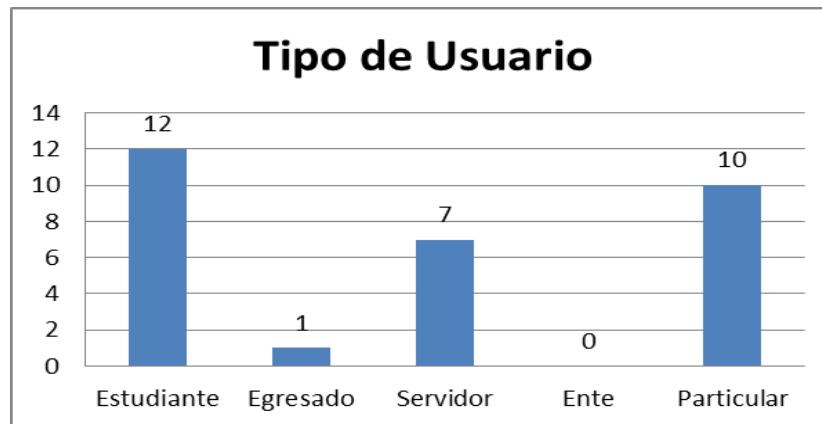
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

encargada de suministrar la información en lo que respecta a la información de admitidos en los llamados a matricula.

6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4

Durante el mes de enero de 2012 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes quienes representan el 56.6% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, siendo los particulares con el 33.3% y servidores con el 23.3% los siguientes en uso del sistema.

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 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.

Como la constitución política de Colombia lo consagra en su Artículo 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución"