



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**INFORME SEMESTRAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**

**UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD**



**ENERO - JULIO 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, 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) durante el periodo de Enero a Junio del año 2013.

Para la elaboración del presente 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).

Durante el semestre se recibieron 186 solicitudes, de las cuales se respondieron 185. La solicitud que falta por responder fue dirigida al programa de Geografía, la cual se encuentra en trámite en el Comité de Acreditación y Currículo del Programa de Geografía.



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

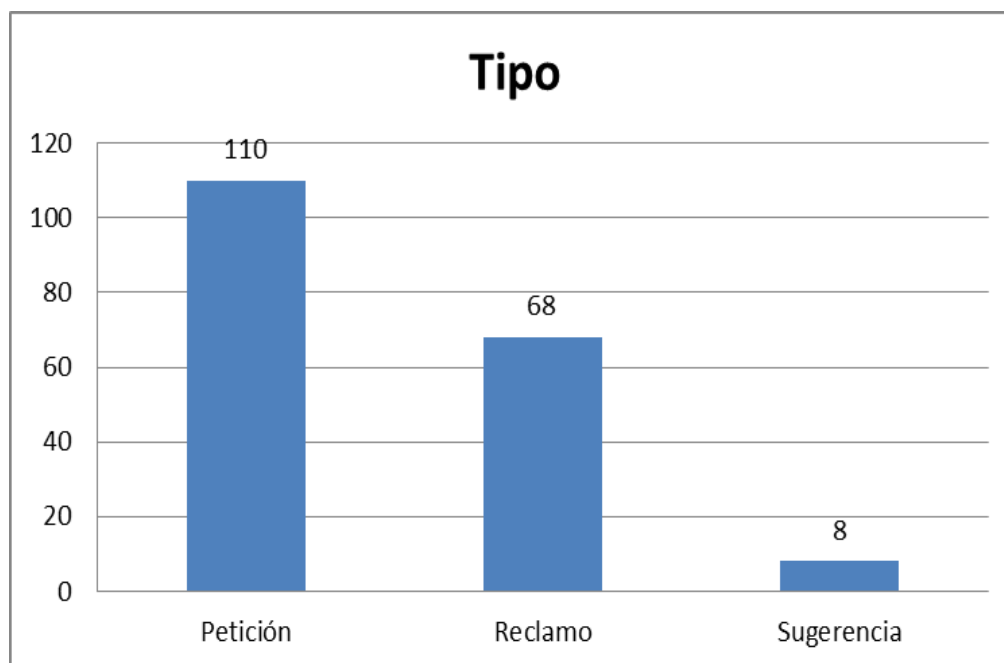
*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**INFORME SEMESTRAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA  
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**

**PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1º DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2013**

**1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEMESTRE**

La grafica 01 muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas en el 1er semestre del año 2013. En total se recepcionaron 186 solicitudes, de las cuales el 59.13% corresponden a Peticiones, el 36.55% son Reclamos y el 4.30% a Sugerencias



Grafica 01



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.**

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

Procesos	Enero - Junio			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Planeación	0	1	0	<b>1</b>	<b>0.53</b>
Comunicación	2	2	0	<b>4</b>	<b>2.15</b>
Gestión de la Calidad	2	0	1	<b>3</b>	<b>1.61</b>
Docencia	85	31	3	<b>119</b>	<b>63.97</b>
Extensión	4	1	0	<b>5</b>	<b>2.68</b>
Infraestructura	1	5	1	<b>7</b>	<b>3.76</b>
Gestión Financiera	5	8	0	<b>13</b>	<b>6.98</b>
Gestión del Talento Humano	2	6	0	<b>8</b>	<b>4.30</b>
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	5	0	<b>6</b>	<b>3.22</b>
Gestión Documental	0	1	1	<b>2</b>	<b>1.06</b>
Gestión Legal	3	0	0	<b>3</b>	<b>1.61</b>
Gestión de Bienestar Institucional	3	6	1	<b>10</b>	<b>5.37</b>
Gestión de Contratación	0	1	0	<b>1</b>	<b>0.53</b>
Seguimiento y Control	0	0	1	<b>1</b>	<b>0.53</b>
UAES	2	1	0	<b>3</b>	<b>1.61</b>
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>68</b>	<b>8</b>	<b>186</b>	<b>100</b>

Tabla 1



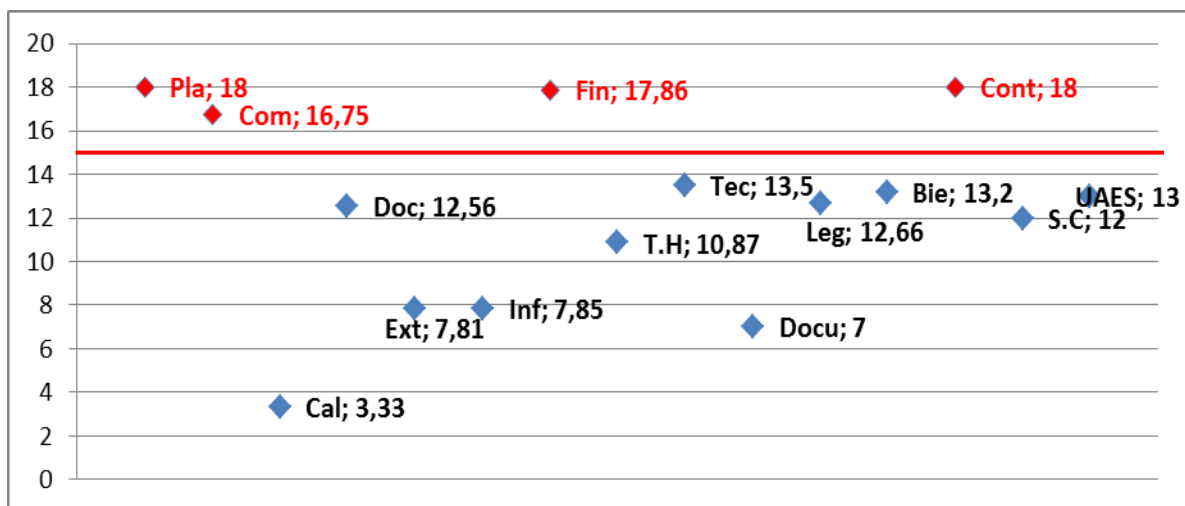
**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC**

*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	1	1	0	18.0
Comunicación	4	4	0	16.75
Gestión de la Calidad	3	3	0	3.33
Docencia	119	118	1	12.56
Extensión	5	5	0	7.81
Infraestructura	7	7	0	7.85
Gestión Financiera	13	13	0	17.86
Gestión del Talento Humano	8	8	0	10.87
Gestión del Desarrollo Tecnológico	6	6	0	13.50
Gestión Documental	2	2	0	7.0
Gestión Legal	3	3	0	12.66
Gestión de Bienestar Institucional	10	10	0	13.20
Gestión de Contratación	1	1	0	18.0
Seguimiento y Control	1	1	0	12.0
UAES	3	3	0	13.0

Tabla 2



Gráfica 2



## UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

### SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos de las solicitudes. En este semestre, el promedio general es de 12.58 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

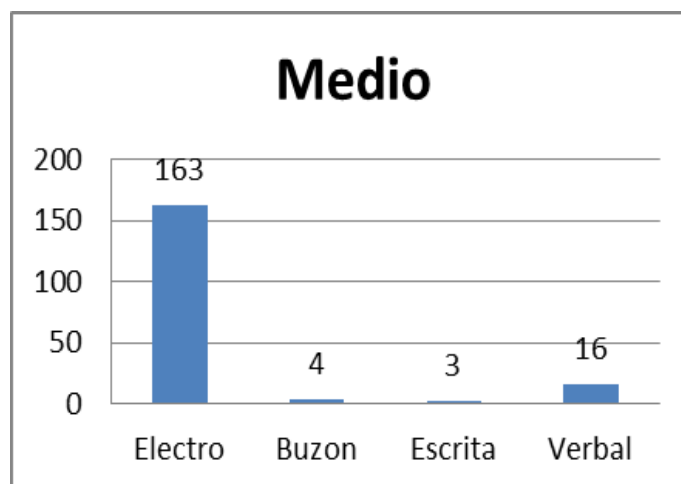
Los procesos que presentan solicitudes tramitadas por fuera del tiempo límite de respuesta son:

Procesos	Cantidad
Planeación	1
Comunicación	2
Docencia	26
Gestión Financiera	6
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1
Gestión de Bienestar Institucional	1
Gestión de Contratación	1

De las 186 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 de Enero hasta el 30 de Junio de 2013 se han respondido 185, lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 99.46% para el semestre.

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

Para este semestre el 87.63% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, el 8.60% a través de medio verbales por la línea telefónica de la Unidad., 2.15% por los buzones ubicados en lugares estratégicos de la Institución, y el 1.61% recibidas por medio escrito.



Grafica 3



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**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		1							
Comunicación		4							
Gestión de la Calidad							2	1	
Docencia	2	16	3	4	20	7	12	55	
Extensión		1	1					3	
Infraestructura	2	4							1
Gestión Financiera		4	4				1	4	
Gestión del Talento Humano		4				2	1	1	
Gestión del Desarrollo Tecnológico		4			2				
Gestión Documental		1	1						
Gestión Legal								3	
Gestión de Bienestar Institucional		5	1			1	1	2	
Gestión de Contratación		1							
Seguimiento y Control							1		
UAES		3							
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>48</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>69</b>	<b>1</b>

Tabla 3

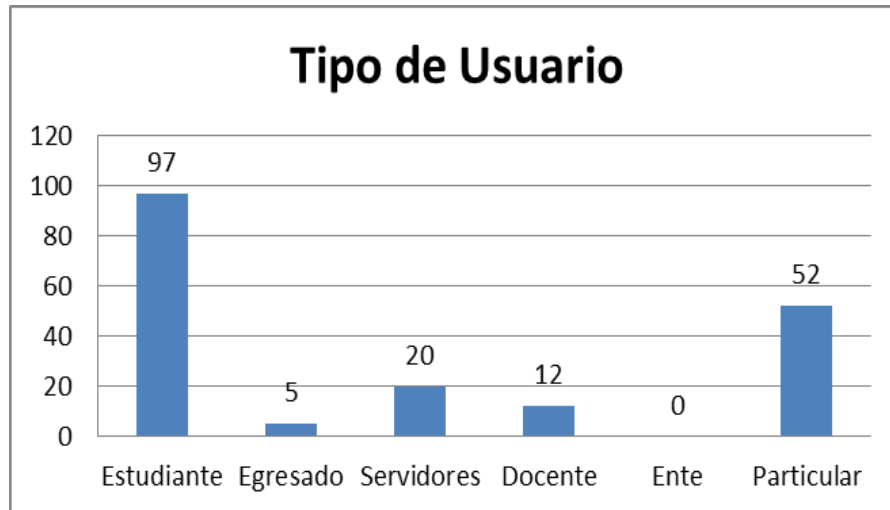
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son: Solicitudes de Información con el 37.09%, Promesa de Servicio con el 25.80 %, Calidad en los Sistemas de Información con 11.82% Transparencia con el 9.67%, Tiempo y Amabilidad con el 5.37%, Calidad del Producto o servicio y Oportunidad con el 2.15% y Otros con el 0.53%.



**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 semestre de Enero a Junio 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 53.15% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Particulares con el 27.95%, Servidores Públicos con el 10.75%, Docentes con el 6.45% y finalmente por los Egresados con el 2.68%.

**7. ESTADO DEL SISTEMA**

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

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
186	186	185

Todas los requerimientos a los cuales se le solicita ampliación de la información para poder dar inicio a su solicitud, 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.





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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

<b>Efectividad</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Eficacia</b>
100%	99.46 %	79.56%

## **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 las 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.

Se recomienda a los procesos realizar periódicamente, con los equipos de mejoramiento, el análisis de las peticiones interpuestas por los usuarios, igualmente la definición de acciones correctivas, preventivas o de mejora producto del mismo.