



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



JULIO - DICIEMBRE 2013

MONTERÍA - CÓRDOBA

Informe Julio - Diciembre de 2013- 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) durante el periodo de Julio a Diciembre 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.

Durante el segundo semestre se recibieron 154 solicitudes de las cuales fueron respondidas 152, solo falta por responder 2 solicitud de los procesos de Gestión Financiera y Bienestar Institucional, las cual se encuentran en trámite por los procesos.

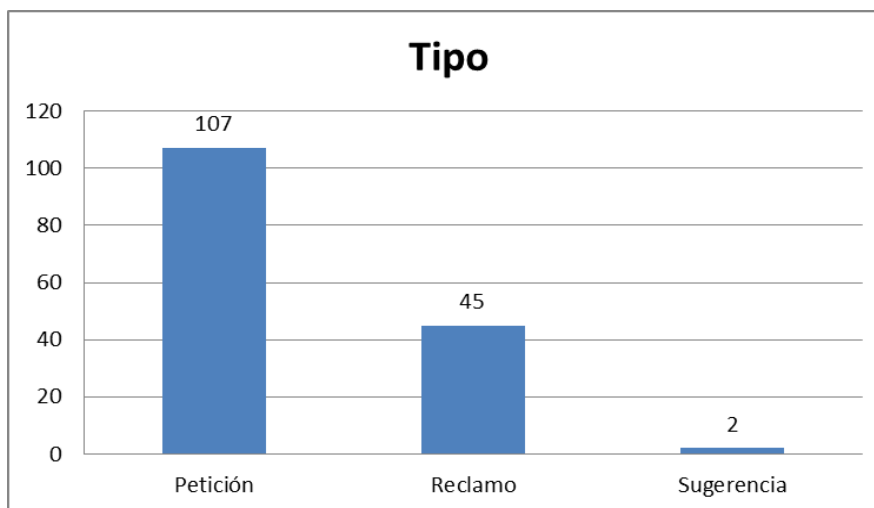


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

La grafica 01 muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas en el 2º semestre del año 2013. En total se recepcionaron 154 solicitudes, de las cuales el 69.48% corresponden a Peticiones, el 29.22% son Reclamos y el 1.29% a 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	Julio - Diciembre			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Planeación	0	0	1	1	0.6
Comunicación	2	2	0	4	2.6
Docencia	86	16	0	102	66.2
Extensión	2	4	0	6	3.9
Infraestructura	1	4	0	5	3.2
Gestión Financiera	7	9	0	16	10.3
Gestión del Talento Humano	3	2	0	5	3.2
Gestión del Desarrollo Tecnológico	2	3	0	5	3.2
Gestión Legal	2	2	0	4	2.6
Gestión de Bienestar Institucional	1	3	1	5	3.2
Gestión de Contratación	1	0	0	1	0.6
Total	107	45	2	154	100

Tabla 1



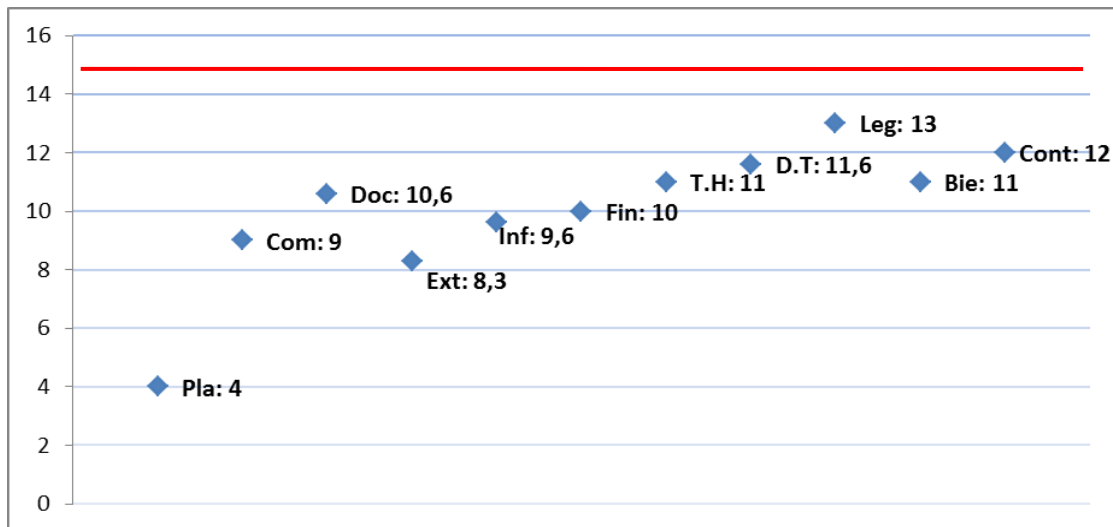
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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	4
Comunicación	4	4	0	9
Docencia	102	102	0	10.6
Extensión	6	6	0	8.3
Infraestructura	5	5	0	9.6
Gestión Financiera	16	15	1	10
Gestión del Talento Humano	5	5	0	11
Gestión del Desarrollo Tecnológico	5	5	0	11.6
Gestión Legal	4	4	0	13
Gestión de Bienestar Institucional	5	4	1	11
Gestión de Contratación	1	1	0	12

Tabla 2



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos, sobre las solicitudes respondidas. En este semestre, el promedio general es de 10.46 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 Docencia con 8 y Gestión Financiera con 2

De las 154 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 de Julio hasta el 31 de Diciembre de 2013, se han respondido 152 lo cual nos indica que la eficiencia del sistema está en el 98.70% para el semestre.

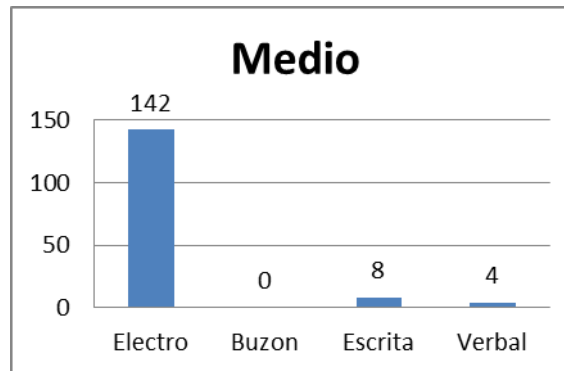


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este semestre el 92.20% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, el 5.19% recibidas por medio escrito. Y el 2.59% a través de medio verbales por la línea telefónica de la Unidad.



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
Planeación		1							
Comunicación		3				1			
Docencia	4	16	6	3	25	1	4	43	
Extensión		4			1			1	
Infraestructura		4						1	
Gestión Financiera		2	2	1	1	1	5	4	
Gestión del Talento Humano		1		2			1	1	
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1				4				
Gestión Legal	1						1	2	
Gestión de Bienestar Institucional	3	1						1	
Gestión de Contratación		1							
Total	9	33	8	6	31	3	11	53	

Tabla 3



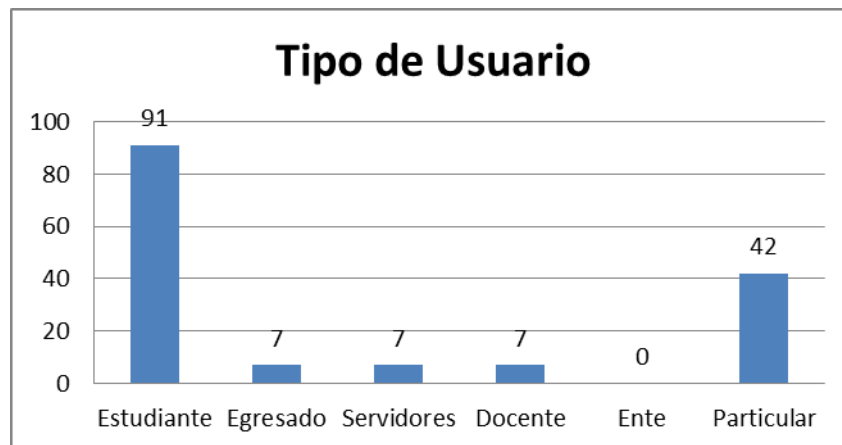
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional

La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Solicitudes de Información con el 34.41%. Promesa de Servicio con el 21.42%, Calidad en los Sistemas de Información con el 20.12% Transparencia con el 7.14%, Calidad del Producto o servicio con el 5.84%, Tiempo con el 5.19%, Oportunidad con el 3.89% y Amabilidad con el 1.94%, estas solicitudes fueron las más tramitadas por el proceso de Docencia debido a que este proceso tiene adscrito la División de Admisiones, Registros y Control Académico, Biblioteca y las facultades con todos sus programas.

6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4

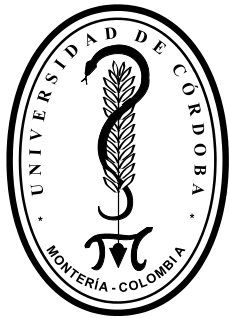
Durante el semestre de Julio a Diciembre de 2013 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes, quienes representan el 59.09% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Particulares con el 27.27%, luego por los Servidores Públicos, Docentes y los Egresados con el 4.54% cada uno.

7. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de Julio hasta el 31 de Diciembre es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
154	154	152

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 petitionario, 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:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	98.70 %	93.50%

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 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.