



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 2012

MONTERÍA - CÓRDOBA

Informe Julio 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 Julio 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.

En referencia a la solicitud que faltaba por responder del mes de Junio, esta fue tramitada satisfactoriamente, por lo cual se establece que la eficiencia del sistema para el mes de Junio fue del 100% y la eficacia del 95% (una solicitud no fue respondida dentro del tiempo máximo de respuesta).

En relación con lo acumulado del año hasta el mes de Junio la eficacia es de 92.85%, y la eficiencia es de 100%.

De las 38 solicitudes recibidas en el mes de Julio, se direccionaron 36, debido a que dos (2) solicitudes no se lograron direccionar porque la información consignada en estas no era suficientemente clara para dar inicio al procedimiento. Se retroalimentó a los solicitantes para que ampliaran la información, pero no se obtuvo respuesta.

De las 36 solicitudes direccionadas, se han respondido 33 a la fecha de corte para este informe, las otras 3 faltan por responder y sus términos en tiempo de respuesta van hasta el 15 de agosto.

De las 33 solicitudes respondidas 2 fueron respondidas por fuera del tiempo máximo de respuesta. Los procesos implicados fueron Gestión del Talento Humano y Docencia. A los cuales se les retroalimentó en lo referente a lo que dicta la Resolución 0255 de marzo de 2011.

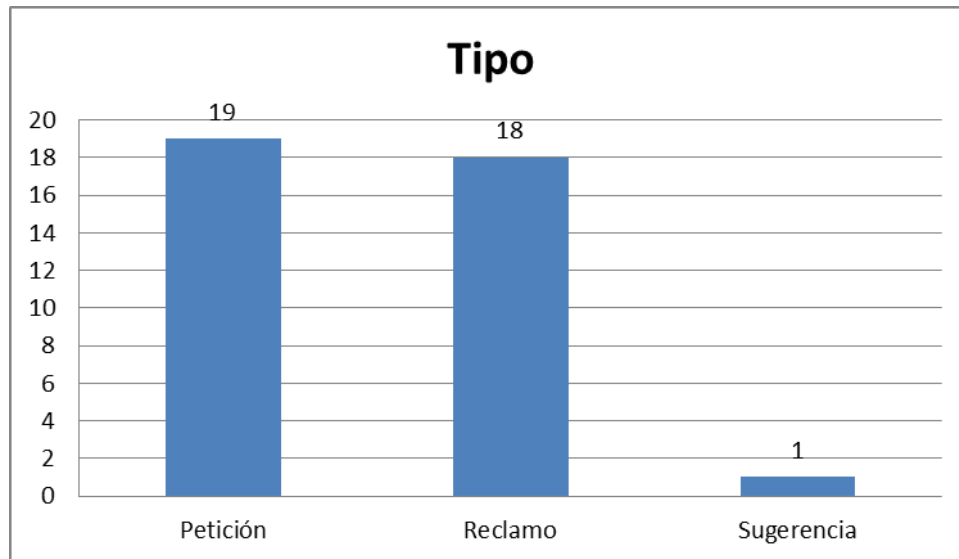


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JULIO DE 2012

La grafica 01 muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas en el mes de Julio del año 2012. En total se recepcionaron 38 solicitudes, de las cuales el 50% corresponden a Peticiones, el 47.36% son Reclamos y el 2.64% 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	Julio			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Comunicación	1	0	1	2	5.26
Docencia	12	4	0	16	42.10
Extensión	1	0	0	1	2.63
Gestión de Adquisición y Contratación	0	1	0	1	2.63
Gestión del Bienestar Institucional	0	4	0	4	10.52
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	3	0	4	10.52
Gestión del Talento Humano	1	1	0	2	5.26
Gestión Legal	1	1	0	2	5.26
Infraestructura	2	3	0	5	13.15
Planeación Institucional	0	1	0	1	2.63
Total	19	18	1	38	100

Tabla 1



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

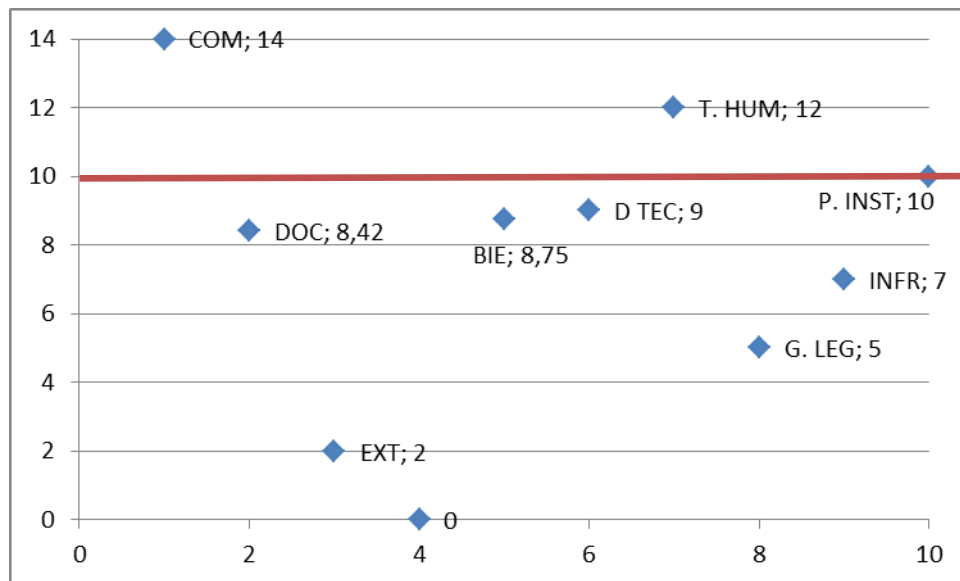
*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.

De las 36 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Julio de 2012, se han respondido 33, las tres (3) pendientes están vigentes y a la fecha de corte de este informe (31 de Julio de 2012) no se ha recibido respuesta de parte de los implicados. La eficiencia del sistema parcialmente está por el 91.66% para el mes

Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Comunicación	2	1	1	14
Docencia	16	16	0	8.42
Extensión	1	1	0	2
Gestión de Adquisición y Contratación	1	0	1	
Gestión del Bienestar Institucional	4	4	0	8.75
Gestión del Desarrollo Tecnológico	4	3	1	9
Gestión del Talento Humano	2	2	0	12
Gestión Legal	2	2	0	5
Infraestructura	5	5	0	7
Planeación Institucional	1	1	0	10

Tabla 2



Gráfica 2



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

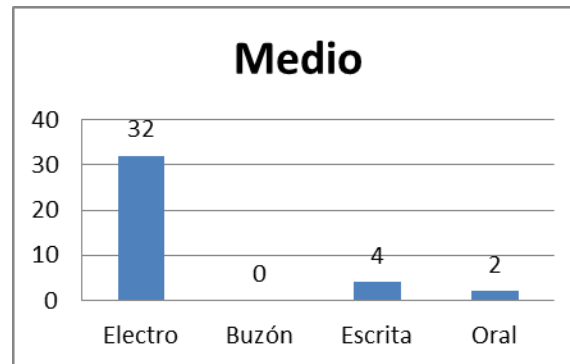
*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos. En este mes, el promedio general es de 8.33 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

Los procesos de Comunicaciones y Talento Humano respondieron a sus solicitudes en promedio de tiempo de respuesta muy cerca al tiempo máximo, lo cual se debe mejorar, ya que se puede llegar a vencer los términos.

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 84.21% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, el 10.52% de forma escrita por oficios o cartas enviadas a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad y el 5.26% de forma oral a través de llamadas telefónicas o de solicitud interpuesta personalmente en la oficina.



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
Comunicación		1					1		
Planeación Institucional	1								
Docencia		3		1	2		1	9	
Extensión								1	
Gestión de Adquisición y Contratación		1							
Gestión del Bienestar Institucional	2		1			1			
Gestión del Desarrollo Tecnológico		2		1	1				
Gestión del Talento Humano				1				1	
Gestión Legal							1	1	
Infraestructura		2		2				1	
Total	3	9	1	5	3	1	3	13	0

Tabla 3

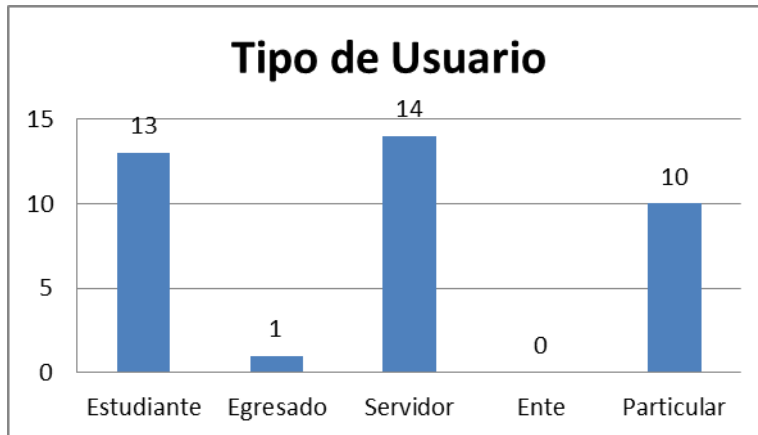
La tabla 3 muestra que el atributo de calidad más afectado es Solicitudes de Información (34.21% de las solicitudes), estas fueron las mas tramitadas por el proceso de Docencia, esto se debe a que en dicho proceso se encuentra las dependencias académicas que son las encargadas de responder a los requerimientos de información de los estudiantes y aspirantes a matricula, entre otras solicitudes.



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 mes de Julio 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 34.21 %, después por los Particulares con el 26.31% y por ultimo los Egresados con 2.63%.

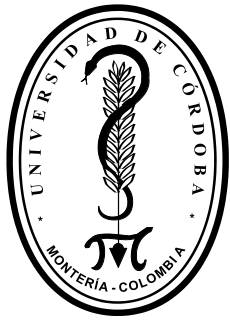
7. ESTADO DEL SISTEMA

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

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
181	176	173

Los porcentajes del comportamiento son:

Tramitadas	Respondidas
97.23%	98.29%



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

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

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.