



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



MAYO 2012

MONTERÍA - CÓRDOBA

Informe Mayo 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 Mayo 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.

Es importante resaltar que a la fecha de elaboración de este informe, está pendiente por responder una solicitud que tiene fecha límite hasta el 15 de Junio.

Des las cinco solicitudes que faltaban por responder del mes de Abril, cuatro fueron respondidas dentro del tiempo establecido y una aun está pendiente por enviar su respuesta, por lo cual y cumpliendo con lo definido en el procedimiento se le hizo nuevamente el requerimiento de respuesta al proceso involucrado con copia al Proceso de Seguimiento y Control. Todo esto establece la eficacia del sistema a un 93.75% para el mes de Abril. Y en lo que va del año al 97.92%.

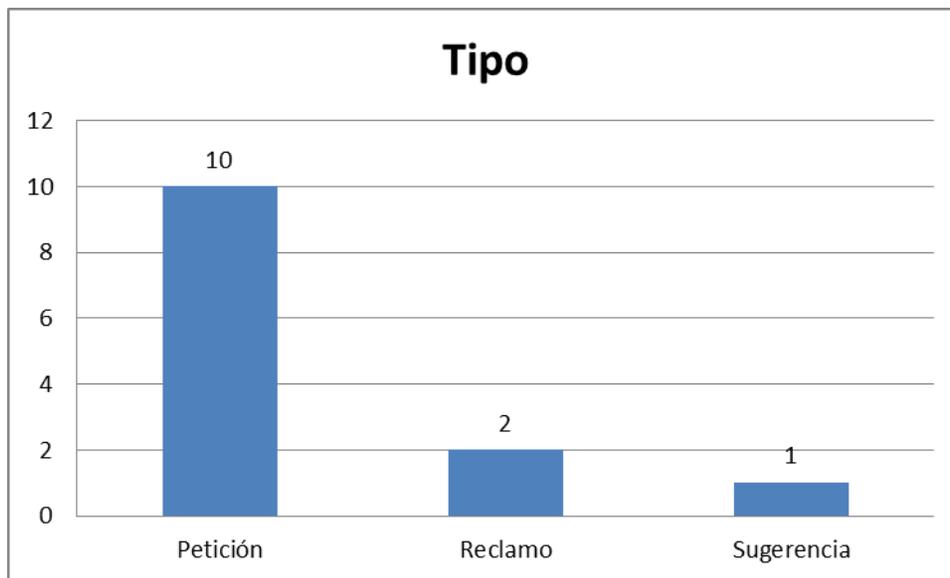


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 Mayo del año 2012. En total se recepcionaron 13 solicitudes, de las cuales el 76.92% corresponden a Peticiones, el 15.38% son Reclamos y el 7.69% 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	Mayo			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Docencia	10	1	1	12	92.31
Infraestructura	0	1	0	1	7.69
Total	10	2	1	13	100

Tabla 1

Durante el mes de Mayo de 2012 solo se recibieron solicitudes para los procesos de Docencia (12 Solicitudes) e Infraestructura (1 Solicitud).



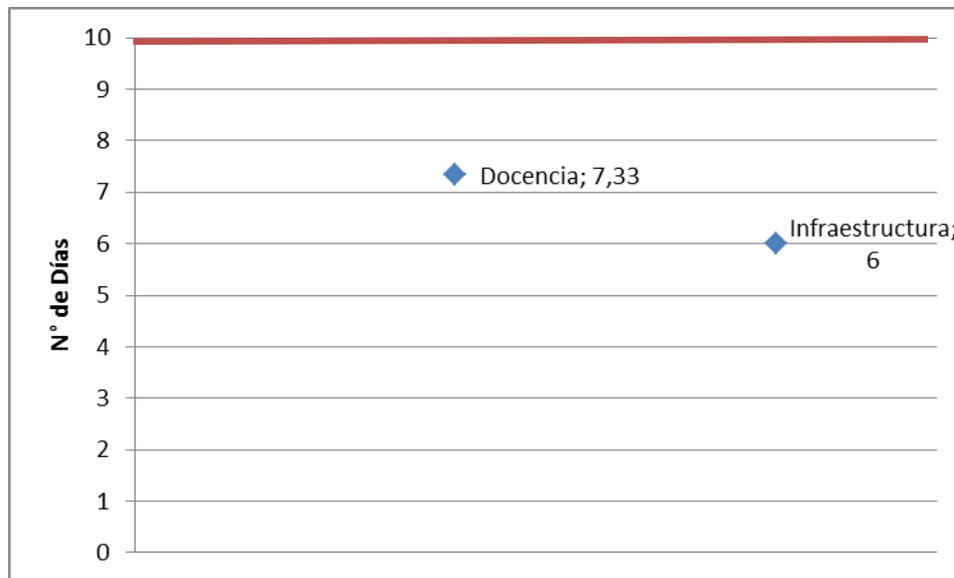
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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)
Docencia	12	11	1	7.33
Infraestructura	1	1	0	6

Tabla 2



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos. En este mes, el promedio general es de (7.22 días), lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

De las 13 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Mayo de 2012, se han respondido 12, la otra está vigente y a la fecha (4 de Junio de 2012) no se ha recibido respuesta de parte de los implicados. La eficiencia del sistema parcialmente está por el 92.31%.

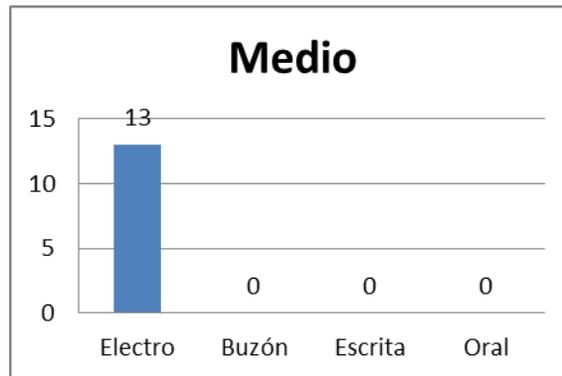


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
 Córdoba,
 comprometida
 con el
 desarrollo
 Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 100% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución.



Grafica 3

5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

Procesos	Atributos de Calidad								
	Calidad en los sistemas de información	Calidad del producto	Amabilidad	Transparencia	Oportunidad	Promesa del servicio	Solicitud de información	Tiempo	Otros
Docencia						1	9	1	1
Infraestructura		1							
Total	0	1	0	0	0	1	9	1	1

Tabla 3

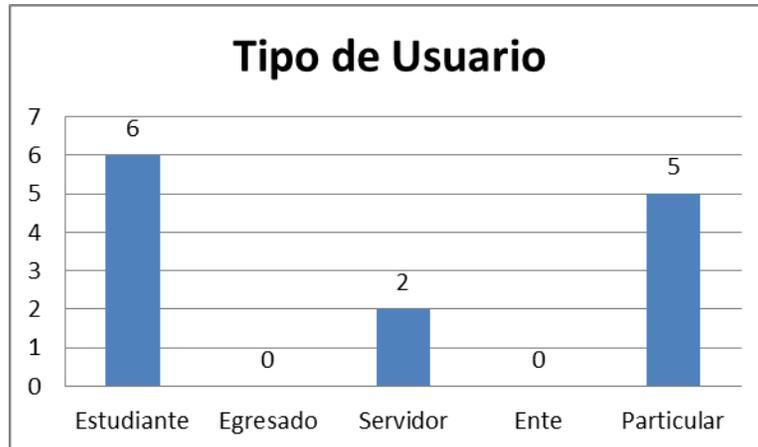
La tabla 3 muestra que el atributo de calidad más afectado es Solicitudes de Información (69.23% de las solicitudes), estas fueron las mas tramitadas por el proceso de Docencia, esto se debe a que en dicho proceso se encuentra la División de Admisiones, Registro y Control Académico, dependencia encargada de suministrar la información en lo que respecta a la información de admitidos en los llamados a matricula y de la publicación del nuevo calendario académico.



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 Mayo de 2012 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes, quienes representan el 46.15% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Particulares con el 38.46 %, por ultimo los Servidores Públicos con 15.38%.

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, 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.