



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



NOVIEMBRE 2012
MONTERÍA - CÓRDOBA



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

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

GENERALIDADES.

El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias (SPRS) de la Universidad de Córdoba en el mes de Noviembre del año 2012.

Para la elaboración del informe se tienen en cuenta los datos 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 las solicitudes que faltaban por responder del mes de Octubre, éstas fueron tramitada satisfactoriamente, por lo cual se establece que la eficiencia del sistema para el mes de Octubre fue del 100% y la eficacia del 77.78% (ocho solicitudes no fueron respondidas dentro del tiempo máximo de respuesta)

En relación con lo acumulado del año hasta el mes de Noviembre la eficiencia es de 100.00%, y la eficacia es de 89.73%.

Para el mes de Noviembre se recibieron y direccionaron 20 solicitudes, de las cuales se han respondido 16 hasta la fecha, las 4 solicitudes que faltan por responder tienen hasta el 18 de Diciembre como fecha de vencimiento.

Los procesos que no han cumplido con el tiempo de respuesta serán retroalimentados en lo referente a lo que dicta la Resolución 0255 de marzo de 2011 en materia de tiempos de respuesta.

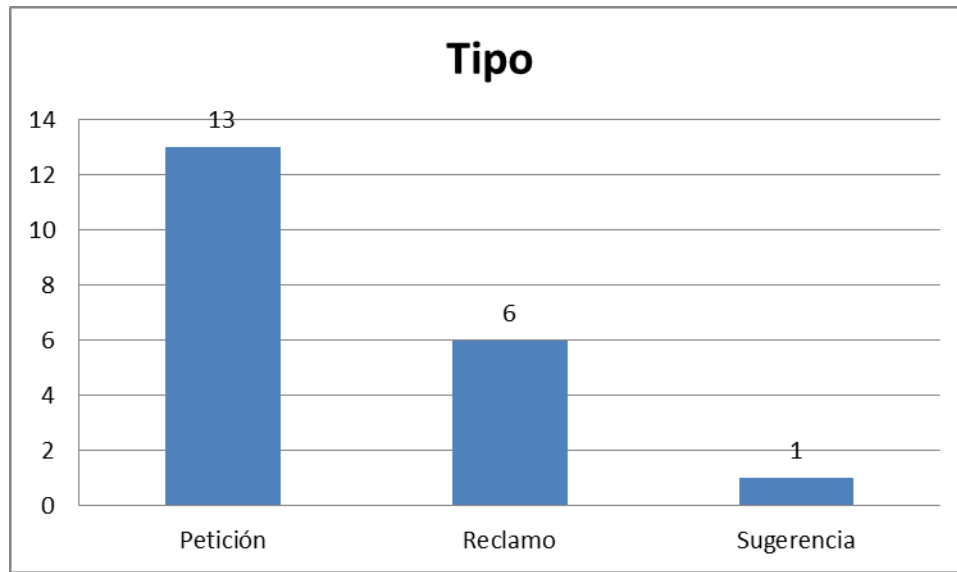


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 Noviembre del año 2012. En total se recepcionaron 20 solicitudes, de las cuales el 65% corresponden a Peticiones, el 30% son Reclamos y el 5% 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	Noviembre			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Docencia	10	3	0	13	65
Gestión del Bienestar Institucional	0	1	0	1	5
Gestión del Talento Humano	0	0	1	1	5
Gestión Financiera	1	1	0	2	10
Gestión Legal	2	0	0	2	10
Infraestructura	0	1	0	1	5
Total	13	6	1	20	100

Tabla 1



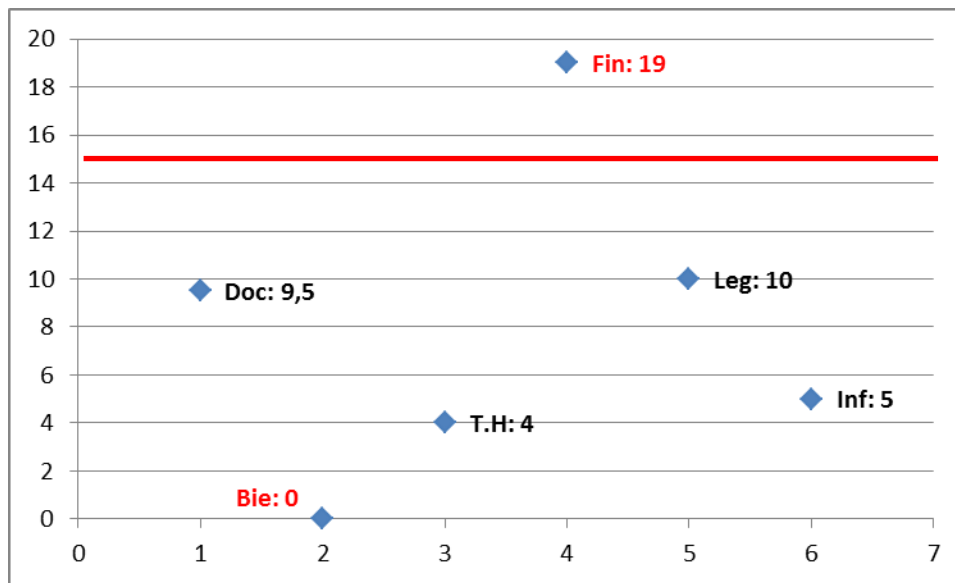
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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)
Docencia	13	10	3	9.5
Gestión del Bienestar Institucional	1	0	1	¿?
Gestión del Talento Humano	1	1	0	4
Gestión Financiera	2	2	0	19
Gestión Legal	2	2	0	10
Infraestructura	1	1	0	5

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 10.18 días, estando las solicitudes tramitadas y respondidas dentro del tiempo límite de respuesta establecido en el Sistema.

El proceso de Gestión Financiera, respondió a su solicitud en un tiempo de respuesta mayor al tiempo máximo permitido.

De las 20 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 30 de Noviembre de 2012, se han respondido 16, las otras solicitudes están vigentes y a la fecha no se ha recibido respuesta de parte de los implicados. La eficiencia del sistema parcialmente está por el 80% para el mes.

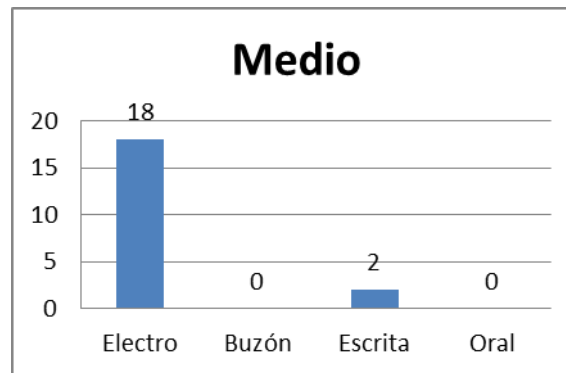


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 90% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, el 10% de forma escrita por medio de oficios dirigidos a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad



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
Docencia	1	2		2	3		1	4	
Gestión del Bienestar Institucional	1								
Gestión del Talento Humano		1							
Gestión Financiera		1					1		
Gestión Legal				1				1	
Infraestructura	1								
Total	3	4		3	3		2	5	

Tabla 3

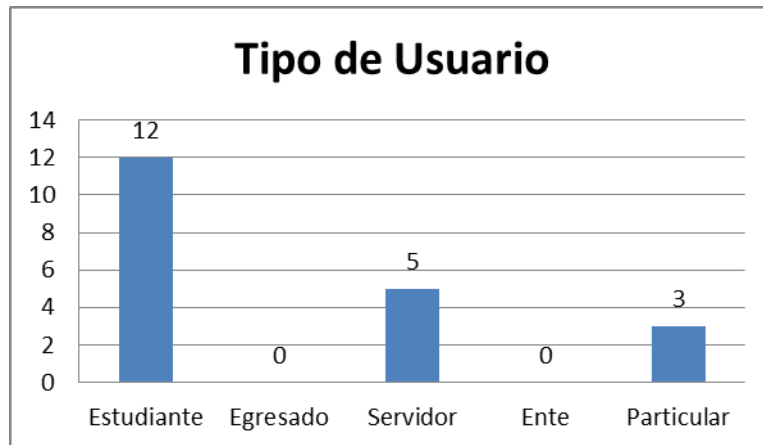
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Solicitudes de Información con el 25% de las solicitudes, le sigue Promesa de Servicio con el 20% de las solicitudes, estas fueron las mas tramitadas por el proceso de Docencia teniendo en cuenta que a este proceso pertenece la División de Admisiones, Registros y Control Académico, el cual se encuentra en proceso de matricula del II semestre del 2012.



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 Noviembre 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 60% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Servidores Públicos con el 25%, luego por los Particulares con el 15 %.

7. ESTADO DEL SISTEMA

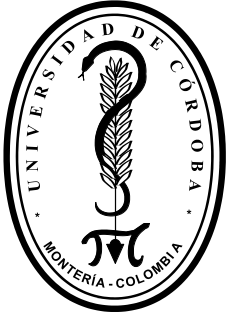
El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de enero hasta el 30 de Noviembre es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
322	322	318

Se consideran solicitudes tramitadas aquellas que se les solicita ampliación de la información para poder dar inicio a su solicitud, 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.

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Tramitadas	Respondidas
100%	98.75%



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 definir en común acuerdo con los procesos que demoran en la respuesta a las solicitudes, acciones correctivas que minimicen estos tiempos de respuestas.