



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



OCTUBRE 2012

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 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 Octubre 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 las solicitudes que faltaban por responder del mes de Septiembre, éstas fueron tramitada satisfactoriamente, por lo cual se establece que la eficiencia del sistema para el mes de Septiembre fue del 100% y la eficacia del 89.36% (cinco solicitudes no fueron respondidas dentro del tiempo máximo de respuesta)

En relación con lo acumulado del año hasta el mes de Octubre la eficiencia es de 100.00%, y la eficacia es de 91.72%.

Para el mes de Octubre se recibieron y direccionaron 36 solicitudes.

De las 36 solicitudes direccionadas, se han respondido 33 hasta la fecha, las 3 solicitudes que faltan por responder tienen hasta el 15 de Noviembre como fecha de vencimiento.

De las 36 solicitudes han respondidas 33 dentro del tiempo establecido, lo cual determina que las 3 solicitudes que faltan por responder lo harán por fuera del tiempo establecido. Los procesos implicados serán retroalimentados en lo referente a lo que dicta la Resolución 0255 de marzo de 2011 en materia de tiempos de respuesta.

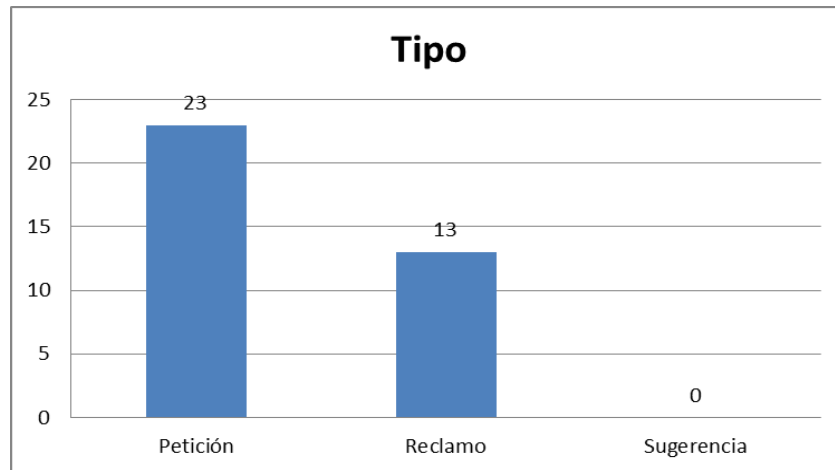


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 Octubre del año 2012. En total se recepcionaron 36 solicitudes, de las cuales el 63.88% corresponden a Peticiones, el 36.11% son Reclamos y no hubo Sugerencias para este mes.



Grafica 01

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

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

Procesos	Octubre			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Comunicación	0	1	0	1	2.77
Docencia	15	3	0	18	50.00
Extensión	1	0	0	1	2.77
Infraestructura	0	2	0	2	5.55
Gestión Financiera	4	3	0	7	19.44
Gestión del Talento Humano	1	2	0	3	8.33
Gestión Legal	1	0	0	1	2.77
Gestión del Bienestar Institucional	1	1	0	2	5.55
UAES	0	1	0	1	2.77
Total	23	13	0	36	100

Tabla 1



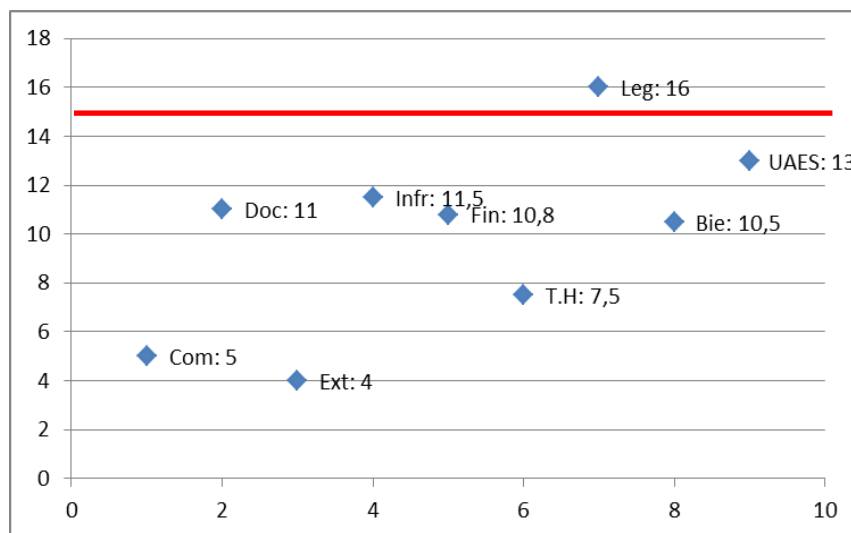
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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)
Comunicación	1	1	0	5
Docencia	18	16	2	11
Extensión	1	1	0	4
Infraestructura	2	2	0	11.5
Gestión Financiera	7	7	0	10.8
Gestión del Talento Humano	3	2	1	7.5
Gestión Legal	1	1	0	16
Gestión del Bienestar Institucional	2	2	0	10.5
UAES	1	1	0	13

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 10.57 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

El proceso de Gestión Legal, respondió una solicitud en un tiempo de respuesta mayor al máximo permitido, esto debe generar una acción correctiva para este proceso.

De las 36 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Octubre de 2012, se han respondido 33, 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 91.66% para el mes.

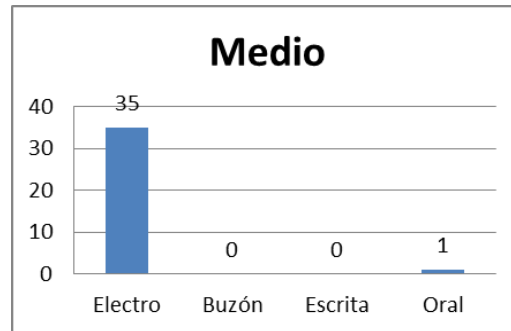


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 97.22% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica a través de la página web de la Institución, el 2.77% restante de forma oral en 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
Comunicación		1							
Docencia	2	2		2	2		1	9	
Extensión				1					
Infraestructura	1	1							
Gestión Financiera		3					1	3	
Gestión del Talento Humano		2		1					
Gestión Legal							1		
Gestión del Bienestar Institucional				1				1	
UAES		1							
Total	3	10	0	5	2	0	3	13	0

Tabla 3

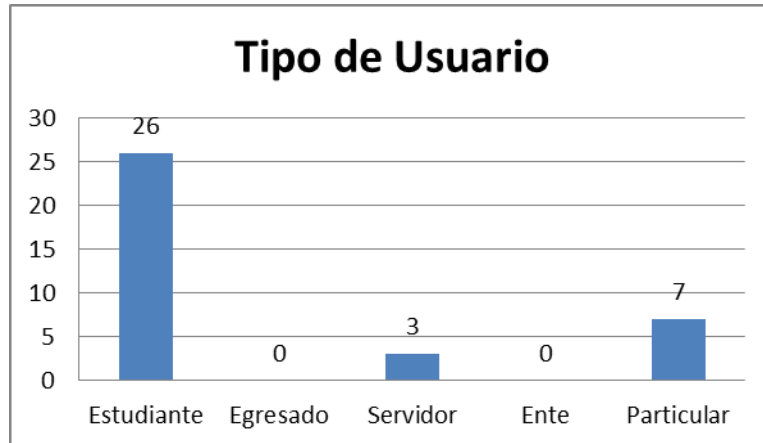
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Solicitudes de Información con el 36.11% de las solicitudes, le sigue Promesa de Servicio con el 27.77% de las solicitudes. Estas fueron las más tramitadas por el proceso de Docencia a través de la División de Admisiones, Registros y Control Académico, la cual se encontraba en proceso de matrícula 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 Octubre 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 72.22% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Particulares con el 19.44%, luego por los Servidores Públicos con el 8.33 %.

7. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema desde el 01 de enero hasta el 31 de Octubre de 2012 es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
302	302	299

Se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le 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%	99.00%



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 página 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.

Los procesos que no cumplan con los tiempos establecidos para la respuesta de los requerimientos interpuestos por los usuarios deberán analizar las causas de este incumplimiento y definir acciones correctivas que permitan responder siempre en el tiempo definido en la resolución.