



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



ENERO - MARZO 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 los 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 primer trimestre 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 al correo electrónico peticionesyquejas@unicordoba.edu.co.

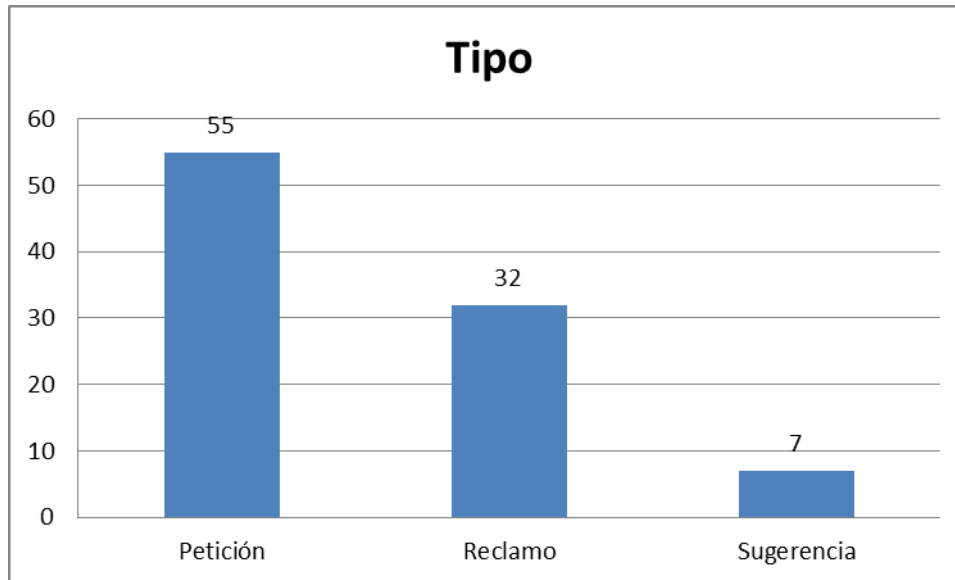


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad
de Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

La grafica 01 muestra la cantidad y el tipo de solicitudes recibidas en el primer trimestre del año 2012. En total, se recepcionaron 94 solicitudes; de las cuales el 58.5% son Peticiones, el 34.0% son Reclamos y el 7.4% son Sugerencias.



Grafica 01

De las 94 solicitudes recibidas durante el trimestre, solo 1 solicitud no se pudo tramitar por falta de información necesaria para iniciar el trámite y poder dar respuesta a la solicitud. Se trataba de un reclamo interpuesto el día 26 de enero del 2012 por el estudiante "Juan Manuel" quien manifestaba su inconformidad por la no aceptación al programa inscrito, pero no indicaba mayores datos para realizar la respectiva diligencia.

Se dieron respuesta a 91 de las 93 solicitudes tramitadas, lo cual indica que la efectividad del SPRS es del 97.85%. Las dos solicitudes no contestadas a la fecha son:

- Requerimiento enviado al Departamento de Administración en Salud, con fecha 22 de febrero de 2012, se notificó a Control Interno según oficio OFAC – 131 de marzo 15 de 2012, quien realizó la visita al departamento y quedo en acta el resultado de dicha visita, pero aun no se dio respuesta de parte del departamento.
- Requerimiento enviado a la División de Bienestar Institucional, quien debe responder por un reclamo radicado el día 28 de marzo y que a la fecha no ha dado respuesta al sistema, aunque de manera informal reportaron que ya se llegó a un acuerdo con el reclamante para solucionar su inconveniente.



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

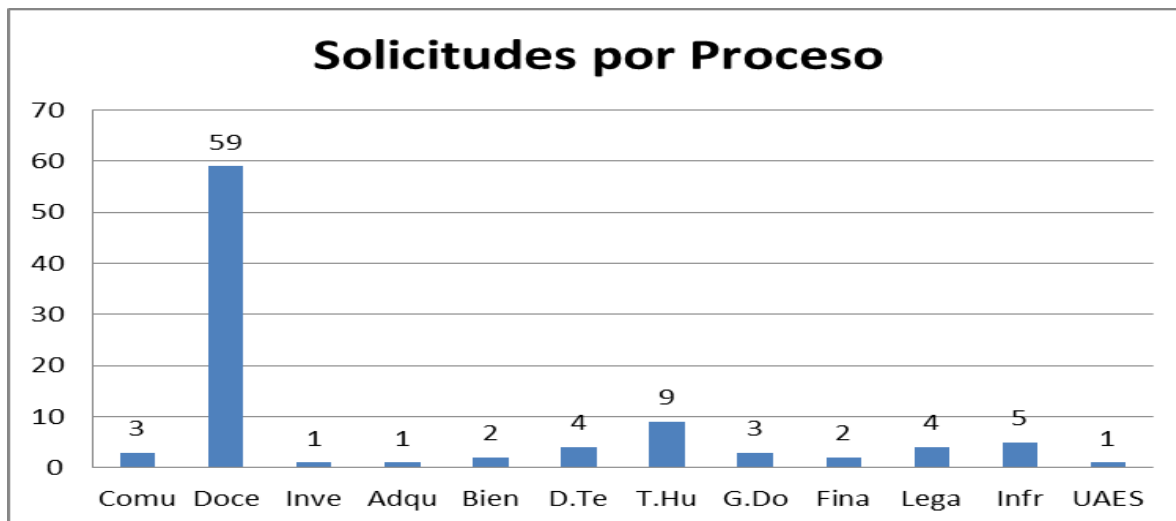
*Universidad
de Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra el comportamiento de las solicitudes interpuestas en relación con el Proceso a quien le compete:

| Procesos | Enero - Marzo | | | TOTAL | % |
|--|---------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | Peticiones | Reclamos | Sugerencias | | |
| Comunicaciones | 0 | 0 | 3 | 3 | 3.2 |
| Docencia | 47 | 11 | 1 | 59 | 62.7 |
| Investigación | 0 | 1 | 0 | 1 | 1.1 |
| Gestión de Adquisición y Contratación | 0 | 1 | 0 | 1 | 1.1 |
| Gestión del Bienestar Institucional | 0 | 1 | 1 | 2 | 2.1 |
| Gestión del Desarrollo Tecnológico | 2 | 2 | 0 | 4 | 4.3 |
| Gestión del Talento Humano | 2 | 6 | 1 | 9 | 9.5 |
| Gestión Documental | 0 | 3 | 0 | 3 | 3.2 |
| Gestión Financiera | 0 | 2 | 0 | 2 | 2.1 |
| Gestión Legal | 4 | 0 | 0 | 4 | 4.3 |
| Infraestructura | 0 | 4 | 1 | 5 | 5.3 |
| UEAS | 0 | 1 | 0 | 1 | 1.1 |
| Total | 55 | 32 | 7 | 94 | 100 |

Tabla 01



Grafica 02

El proceso de Docencia presenta el mayor número de solicitudes debido a que a este es un Proceso Misional y a él pertenecen las oficinas administrativas de los Departamentos y Facultades, la División de Admisiones, Registros y Control Académico, Biblioteca y Consejo Académico. Quienes presentan la mayor parte de las solicitudes por tener relación directa con los procesos académicos el cual tiene como usuarios directos a los estudiantes de la Institución.



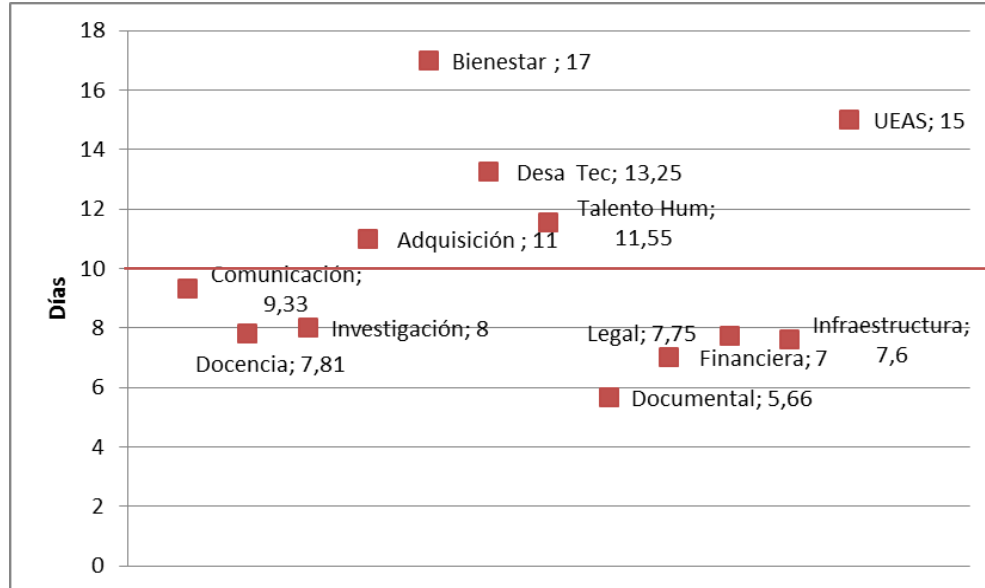
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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) |
|--|-----------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Comunicaciones | 3 | 3 | 0 | 9.33 |
| Docencia | 59 | 58 | 2 | 7.81 |
| Investigación | 1 | 1 | 0 | 8.0 |
| Gestión de Adquisición y Contratación | 1 | 1 | 0 | 11 |
| Gestión del Bienestar Institucional | 2 | 1 | 1 | 17 |
| Gestión del Desarrollo Tecnológico | 4 | 4 | 0 | 13.25 |
| Gestión del Talento Humano | 9 | 9 | 0 | 11.55 |
| Gestión Documental | 3 | 3 | 0 | 5.66 |
| Gestión Financiera | 2 | 2 | 0 | 7 |
| Gestión Legal | 4 | 4 | 0 | 7.75 |
| Infraestructura | 5 | 5 | 0 | 7.6 |
| Unidad Administrativa Especial de Salud (UAES) | 1 | 0 | 0 | 15 |

Tabla 02



Gráfica 03

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos. En este trimestre han respondido a las solicitudes dentro del tiempo establecido (10 días) 7 de los 12 procesos que recibieron solicitudes, los otros 5 procesos respondieron por fuera del tiempo límite de respuesta. Para estos procesos que demoran las respuestas a las solicitudes se plantea unas actividades con el fin de afianzar con ellos el procedimiento de Peticiones, Reclamos y Sugerencias y se definirán compromisos para que los tiempos estipulados de respuestas, se apliquen a las solicitudes recibidas. Estos procesos son:



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

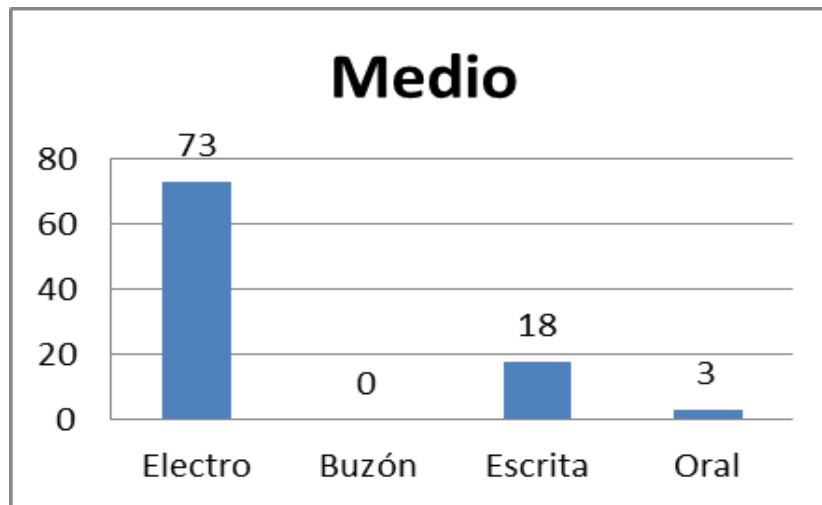
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

Universidad
de Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional

- Gestión del Bienestar Institucional
- Gestión del Desarrollo Tecnológico
- Gestión y Desarrollo del Talento Humano
- Gestión de Adquisición y Contratación
- Unidad Administrativa Especial de Salud (UAES)

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este trimestre el 77.7% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución; el 19.1% por medio escrito y 3.2% por medio oral o medio telefónico



Grafica 04

El medio de recepción mas utilizado por los usuarios es el Electrónico a través de nuestra página web, por el link de Peticiones, Reclamos y Sugerencias; este es utilizado en la mayoría de los casos cuando la solicitud no va dirigida directamente a un funcionario docente o no docente. Los reclamos con señalamiento directo a un funcionario docente o no docente se registran, en su mayoría, en los buzones físicos distribuidos por el campus universitario, sin embargo muchos de estos reclamos son de carácter anónimo o irrespetuosas, por lo cual no son tenidas en cuenta por el SPRS de manera oficial, pero se les informa a los líderes de los procesos con el fin que sea analizada la situación que se reporta.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
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 en el producto | Promesa de Servicio | Tiempo | Oportunidad | Calidad sist información | Amabilidad | Transparencia | Solicitudes | Otros |
| Comunicación | 1 | | | | 1 | | | 1 | |
| Docencia | 2 | 12 | | 4 | 4 | | 1 | 36 | |
| Investigación | | 1 | | | | | | | |
| Gestión de Adquisición y Contratación | | 1 | | | | | | | |
| Gestión del Bienestar Institucional | | | | 1 | | | 1 | | |
| Gestión del Desarrollo Tecnológico | 1 | 1 | | | 1 | | | 1 | |
| Gestión del Talento Humano | | 1 | 2 | 3 | | 2 | 1 | | |
| Gestión Documental | | 2 | | | | 1 | | | |
| Gestión Financiera | | | | | | 1 | 1 | | |
| Gestión Legal | | | | 1 | | | 1 | 1 | 1 |
| Infraestructura | 4 | 1 | | | | | | | |
| UAES | | | | | | | 1 | | |
| Total | 8 | 19 | 2 | 9 | 6 | 4 | 6 | 39 | 1 |
| % | 8.5 | 20.2 | 2.1 | 9.6 | 6.4 | 4.3 | 6.4 | 41.5 | 1.1 |

Tabla 03

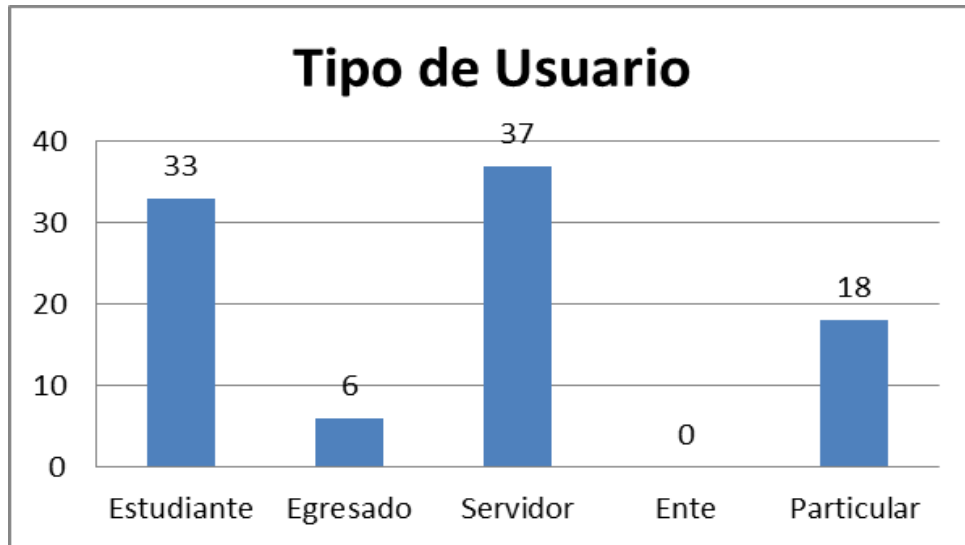
La tabla 3 muestra que el atributo de calidad más afectado es Solicitudes de Información con el 41.5%, estas fueron las tramitadas por el proceso de Docencia, teniendo en cuenta que en dicho proceso se encuentra la División de Admisiones, Registro y Control Académico, dependencia encargada de suministrar la información relacionada con la admisión de estudiantes y la administración de su hoja de vida académica, entre otros aspectos críticos del Proceso de Docencia. Le sigue la promesa de servicio con el 20.2% de las solicitudes recibidas.



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 05

Durante el trimestre de Enero a Marzo 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 realizaron 37 solicitudes, lo cual representan el 39.4% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Estudiantes con 33 solicitudes que equivale al 35.15% de los usuarios del sistema. Los usuarios Particulares con 18 solicitudes representan el 19.1% de los usuarios. Y Egresados con 6 solicitudes, representan el 6.4% de los usuarios, le siguen con los porcentaje de las solicitudes.



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

*Universidad
de Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

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. Igualmente es responsabilidad 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, 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 socialización del SPRS con la academia se hace necesaria, al igual que el Procedimiento de Peticiones, Reclamos y Sugerencias.

Se deben realizar mesas de trabajo con los procesos que aun no definen de manera correcta las acciones de mejora para subsanar las quejas de los usuarios.

Realizar por parte de la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad sensibilizaciones con los procesos que no responden dentro del término establecido, es importante el acompañamiento de los procesos de Seguimiento y Control y Gestión Legal con el fin que estos reafirmen la importancia que tiene el cumplimiento de los tiempos establecidos para la respuesta de estos requerimientos y las implicaciones que tiene para los servidores públicos.