



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



SEPTIEMBRE 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 Septiembre 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 Agosto, esta fue tramitada satisfactoriamente, por lo cual la eficiencia del sistema para el mes de Agosto fue del 100% y la eficacia del 86.84% (cinco solicitudes no fueron respondidas dentro del tiempo máximo de respuesta)

En relación con lo acumulado del año hasta el mes de Agosto la eficacia es de 93.6%, y la eficiencia es de 100%.

Para el mes de Septiembre se recibieron y direccionaron 47 solicitudes, de las cuales se han respondido 43 hasta la fecha, las 4 solicitudes que faltan por responder tienen hasta el 15 de Octubre como fecha de vencimiento.

De las 47 solicitudes han respondidas 43 dentro del tiempo establecido, lo cual determina que las 4 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.

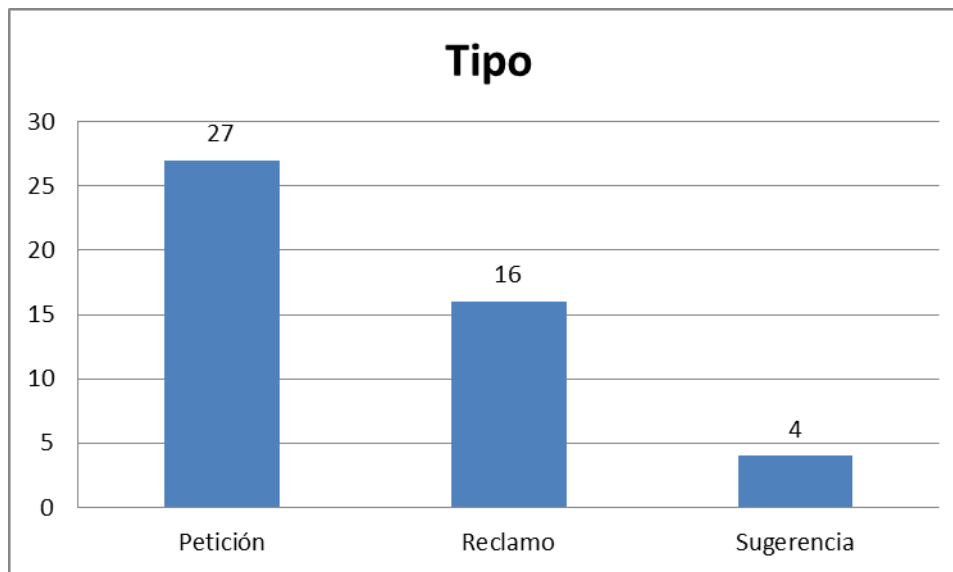


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 Septiembre del año 2012. En total se recepcionaron 47 solicitudes, de las cuales el 57.44% corresponden a Peticiones, el 34.04% son Reclamos y el 8.51% 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 | Septiembre | | | TOTAL | % |
|-------------------------------------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
| | Peticiones | Reclamos | Sugerencias | | |
| Comunicación | 1 | 1 | 2 | 4 | 8.51 |
| Docencia | 20 | 10 | 2 | 32 | 68.08 |
| Extensión | 1 | 0 | 0 | 1 | 2.12 |
| Infraestructura | 1 | 1 | 0 | 2 | 4.24 |
| Gestión Financiera | 0 | 1 | 0 | 1 | 2.12 |
| Gestión del Talento Humano | 0 | 2 | 0 | 2 | 4.24 |
| Gestión Legal | 1 | 1 | 0 | 2 | 4.24 |
| Gestión del Bienestar Institucional | 3 | 0 | 0 | 3 | 6.36 |
| Total | 27 | 16 | 4 | 47 | 100 |

Tabla 1



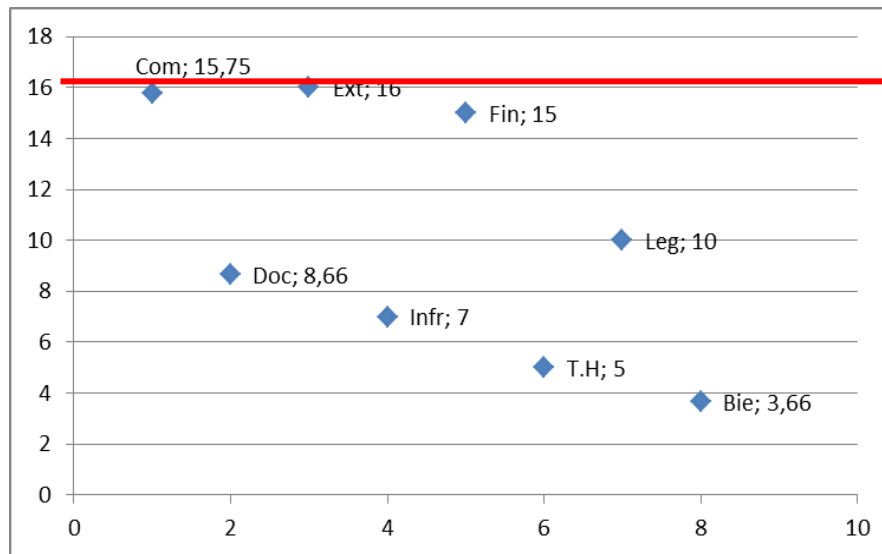
UNIVERSIDAD DE CORDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*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 | 4 | 4 | 0 | 15.75 |
| Docencia | 32 | 30 | 2 | 8.66 |
| Extensión | 1 | 0 | 1 | 16 |
| Infraestructura | 2 | 1 | 1 | 7 |
| Gestión Financiera | 1 | 1 | 0 | 15 |
| Gestión del Talento Humano | 2 | 2 | 0 | 5 |
| Gestión Legal | 2 | 2 | 0 | 10 |
| Gestión del Bienestar Institucional | 3 | 3 | 0 | 3.66 |

Tabla 2 - Tiempo Promedio de Respuesta



Gráfica 2 - Tiempo Promedio de Respuesta

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos. En este mes, el promedio general es de 8.97 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, Extensión y Gestión Financiera, respondieron a sus solicitudes en igual o mayor promedio al tiempo máximo permitido, lo cual se debe mejorar.

De las 47 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 30 de Septiembre de 2012, se han respondido 43, 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 91.48% para el mes.

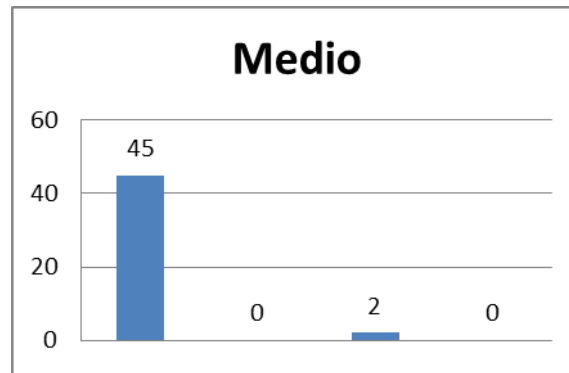


UNIVERSIDAD DE CORDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este mes el 95.74% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, el 4.26% de forma escrita por oficios o cartas enviadas a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad



Grafica 3 – Medios de Recepción de las Solicitudes

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 | | | 2 | |
| Docencia | | 9 | 3 | 1 | 6 | | 5 | 8 | |
| Extensión | | | | | | | | 1 | |
| Infraestructura | | 2 | | | | | | | |
| Gestión Financiera | | 1 | | | | | | | |
| Gestión del Talento Humano | | | | 2 | | | | | |
| Gestión Legal | | | 1 | | | | | 1 | |
| Gestión del Bienestar Institucional | | | | 1 | | | | 2 | |
| Total | | 13 | 4 | 4 | 7 | | 5 | 14 | |

Tabla 3

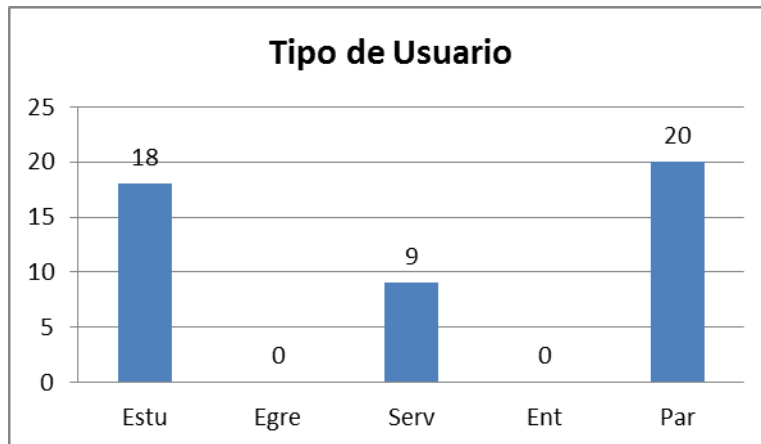
La tabla 3 muestra que los atributos de calidad más afectados son Solicitudes de Información con el 29.78% de las solicitudes, le sigue Promesa de Servicio con el 27.65% de las solicitudes. Estas fueron las mas tramitadas por el proceso de Docencia debido a que a este proceso pertenece la División de 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 – Tipos de Usuarios del Sistema

Durante el mes de Septiembre de 2012 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Particulares, quienes representan el 42.55% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Estudiantes con el 38.29 %, luego por los Servidores Públicos con el 19.14%.

7. ESTADO DEL SISTEMA

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

| Recibidas | Tramitadas | Respondidas |
|-----------|------------|-------------|
| 266 | 266 | 259 |

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 petionario, (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% | 97.68% |



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, con el fin de evitar que los usuarios tengan que esperar una respuesta dentro del sistema para poder tener conocimiento sobre un tema Institucional y de carácter público.

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.