



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE 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 LA CALIDAD



Abril 2011

MONTERÍA - CÓRDOBA



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE 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 Abril del año 2011.

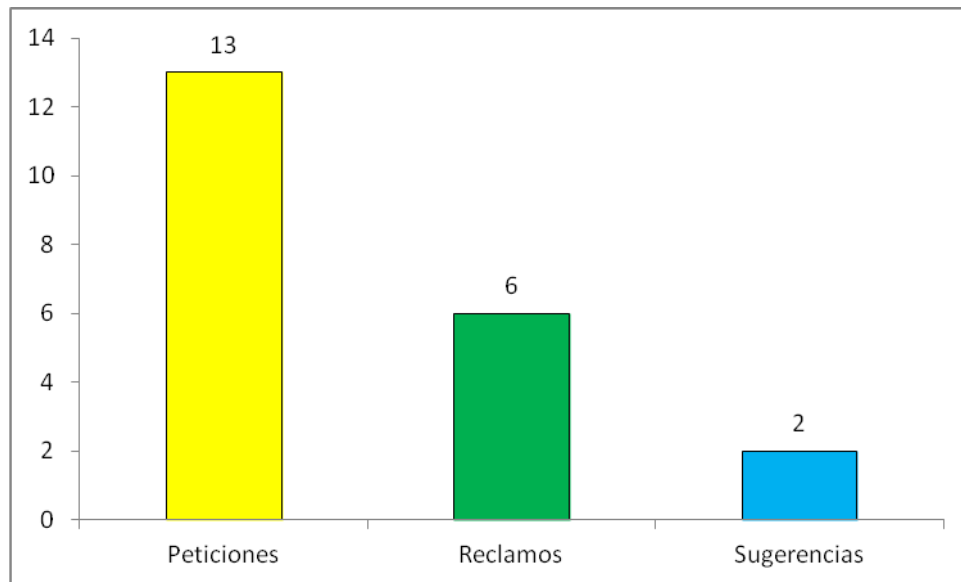
Para la elaboración del informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico peticionesyquejas@unicordoba.edu.co.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES



Gráfica 1

La grafica 1 muestra el número de solicitudes recibidas en el mes de Abril durante el año 2011. En total, se recepcionaron 21 solicitudes



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

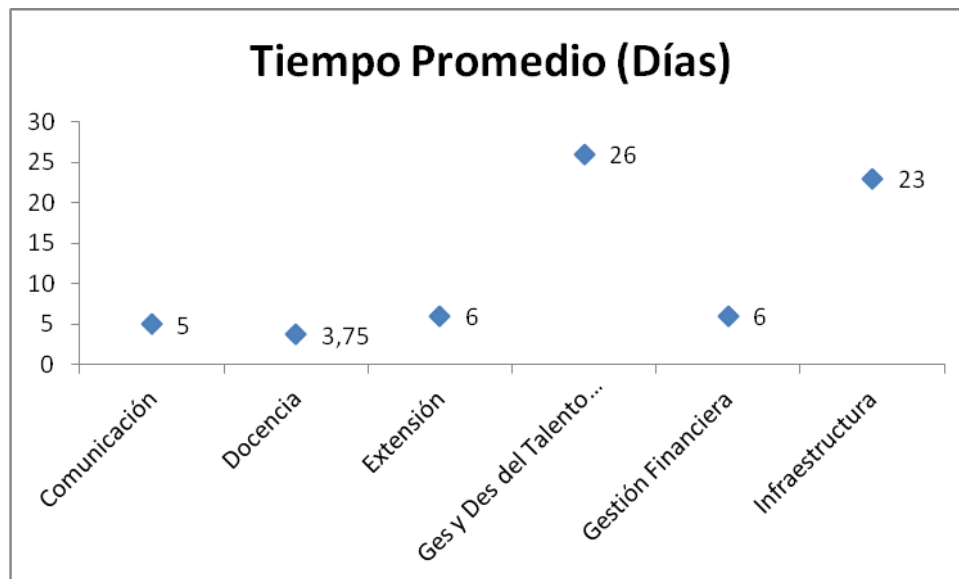
2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

Procesos	Abril		
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias
Comunicación		1	
Docencia	8	1	1
Extensión	4		
Gestión y Desarrollo del Talento Humano		2	
Gestión Financiera		1	
Infraestructura	1	1	1
Total	13	6	2

Tabla 1

3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.



Gráfica 2

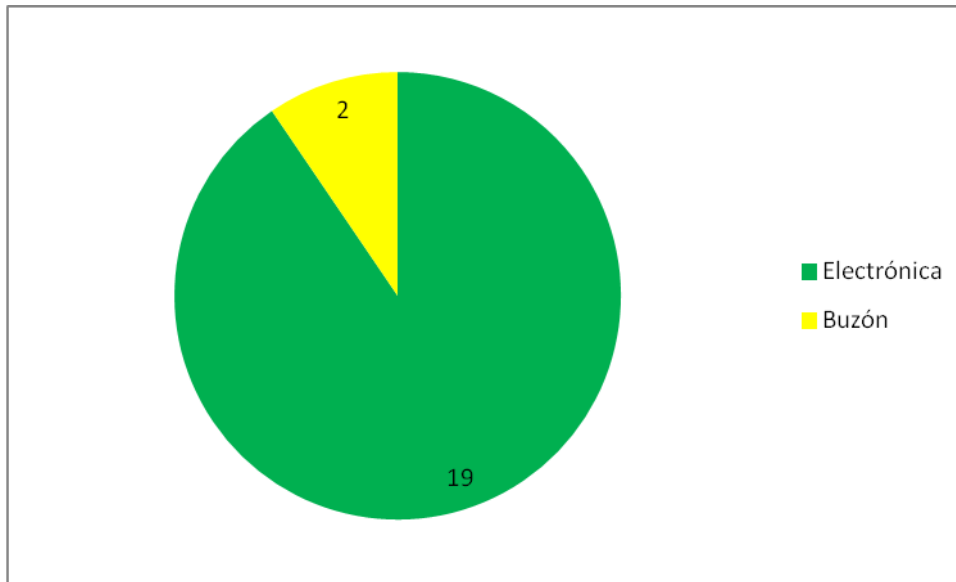
En la gráfica 2 se observa que en este mes los procesos de Gestión y Desarrollo del Talento Humano y de Infraestructura no respondieron sus solicitudes dentro de los tiempos establecidos.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES



En este mes el 90.48% de las solicitudes recibidas dentro del SPRS fueron a través de la página web. El 9.52% se recibieron por medio de los Buzones de sugerencia.

5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

Procesos	Atributos de Calidad						
	Transparencia	Calidad en los sistemas de información	Solicitudes de información	Calidad en el producto o servicio	Oportunidad	Promesa del Servicio	Amabilidad
Docencia	1	1	7		1		
Gestión Financiera						1	
Gestión y Desarrollo del Talento Humano			1				1
Infraestructura			2	1			
Extensión			2	1	1		
Comunicación						1	
Total	1	1	12	2	2	2	1

Tabla 2



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

La tabla 2 muestra que el atributo de calidad más afectado es la solicitud de información

6. RECOMENDACIONES.

Socialización del Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias en los equipos de mejoramientos de los procesos.

Sensibilización a la comunidad universitaria sobre la importancia del SPRS con el fin de que al momento de interponer sus reclamos, peticiones o sugerencias llenen todos lo requisito legales para que sean tramitadas.

Publicar los tramites más utilizados por los usuarios

Tomar acciones correctivas y preventivas cuando se presente un Reclamo o una petición.