



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



Agosto 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 Agosto del año 2011.

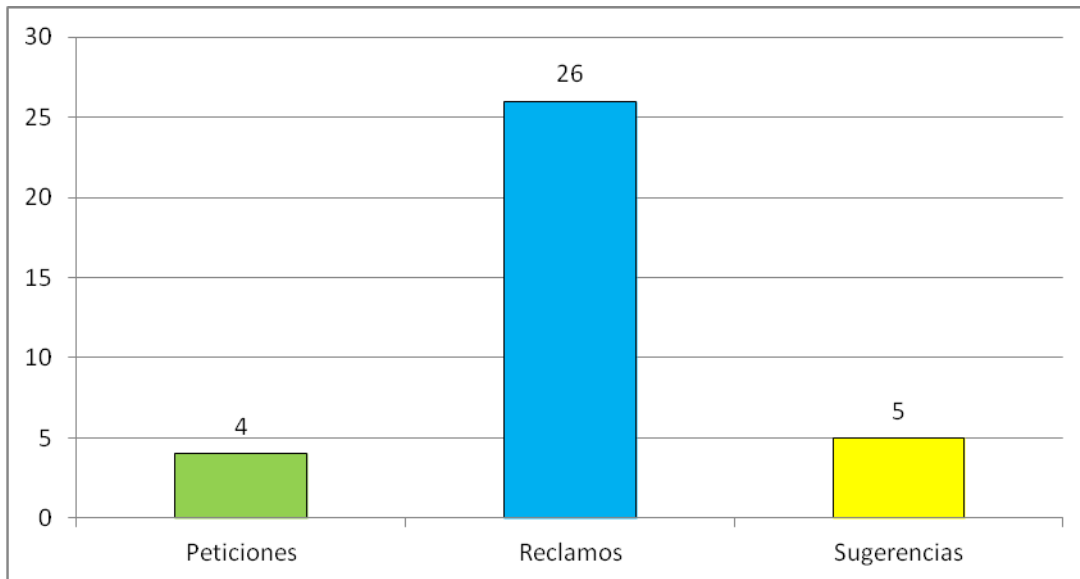
Para la elaboración del informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico peticionesyquejas@unicordoba.edu.co.



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 la cantidad de solicitudes recibidas en el mes de Agosto durante el año 2011. En total, se recepcionaron 35 solicitudes

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

| Procesos | Agosto | | | |
|--|------------|----------|-------------|-------|
| | Peticiones | Reclamos | Sugerencias | Total |
| Docencia | 4 | 12 | 1 | 17 |
| Extensión | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Gestión del Bienestar Institucional | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Infraestructura | 0 | 5 | 0 | 5 |
| Gestión y Desarrollo del Talento Humano | 0 | 6 | 0 | 6 |
| Total | 4 | 26 | 5 | 35 |

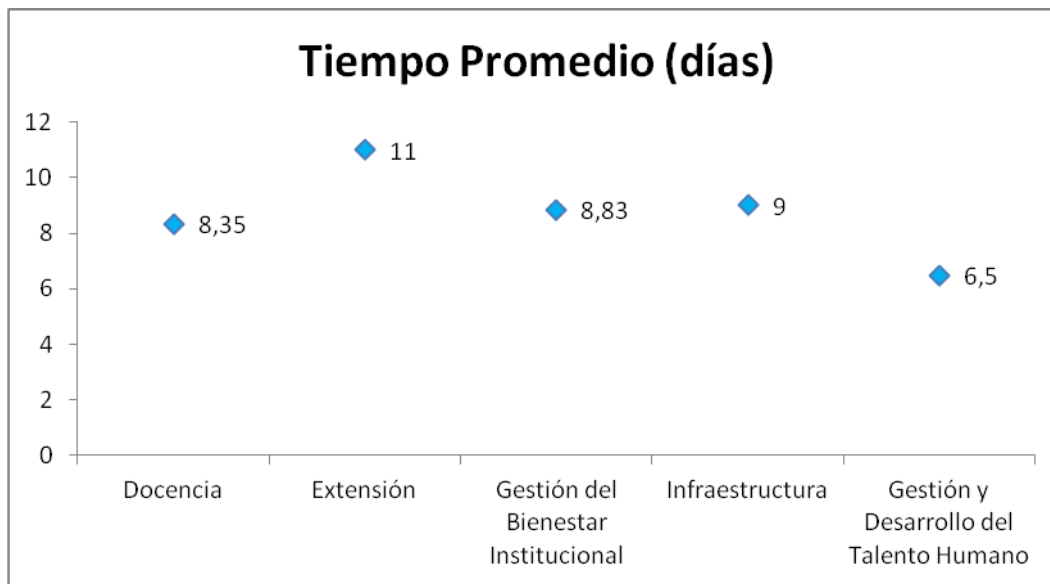
Tabla 1



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa que Todos los procesos tienen un tiempo promedio de respuesta inferior al establecido en la resolución (15 días)

4. SOLICITUDES RESPONDIDA POR FUERA DEL TIEMPO ESTABLECIDO

Para este mes solamente el proceso de docencia respondió un reclamo por fuera de los tiempos establecidos.

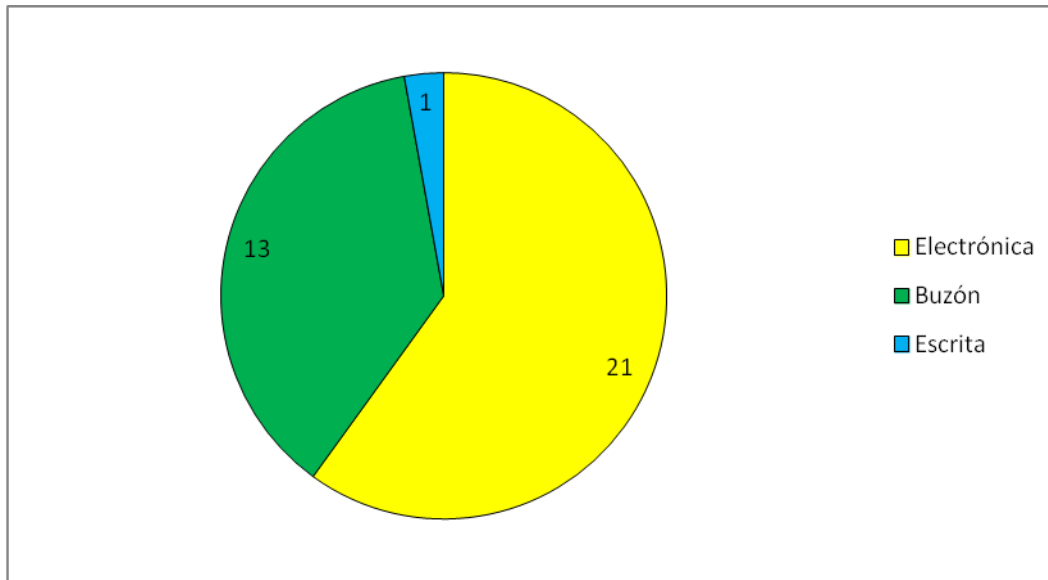
5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

La Gráfica 3 muestra los medios utilizados por los usuarios para interponer las solicitudes.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*



Gráfica 3

El 2.86% de las solicitudes recepcionadas en este mes se recibieron por medio escrito o por correspondencia interna, el 37.14% de la solicitudes fueron recibidas por medio de los buzones de sugerencias y el 60% por medio del aplicativo del SPRS que se encuentra en la pagina web de la Universidad.

6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

La tabla 2 muestra los atributos de calidad afectados por las solicitudes de los usuarios.

| Atributos de calidad Afectados | Procesos | | | | |
|---|----------|-------------------------------------|-----------|-----------------|---|
| | Docencia | Gestión del Bienestar Institucional | Extensión | Infraestructura | Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Falta de Información | 3 | | | | |
| Fallas en acedemusoft | 1 | | | | |
| Ruido | 2 | | | | |
| Retención de pagos a docentes de pre y post grados | 1 | | | | |



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

| | | | | | |
|--|----|---|---|---|---|
| adecuaciones de la infraestructura en la sede de lorica | | | | 1 | |
| inconformismo con el sistema de consulta | 2 | | | | |
| Mayor oportunidades de Trabajo | | 1 | | | |
| Inconformismo con el curso de ingles | | | 1 | | |
| Adecuaciones en el edificio de Postgrado | | | | 1 | |
| Inconformismo con el servicio de cafetería | | 4 | | | |
| No entrega de material de consulta en postgrado | 2 | | | | |
| falta de tomas corrientes en el edificio de informática | | | | 1 | |
| Inconformismo con la Hemeroteca | 1 | | | | |
| Falta de Docentes | 1 | | | | |
| Inconformismo con un profesor | 2 | | | | |
| Malos olores | | | | 1 | |
| Aires acondicionados dañados | | | | 1 | |
| Mala Atención por parte de los funcionarios | | | | | 5 |
| Otras | 2 | 1 | | | 1 |
| Total | 17 | 6 | 1 | 5 | 6 |

Tabla 2

7. RECOMENDACIONES.

Tener mayor acompañamiento de la Unidad de Control Interno para que realice seguimientos a las solicitudes que están próximas a vencerse.

Publicar y actualizar los tramites más utilizados por los usuarios.