



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



Diciembre 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 Diciembre del año 2011.

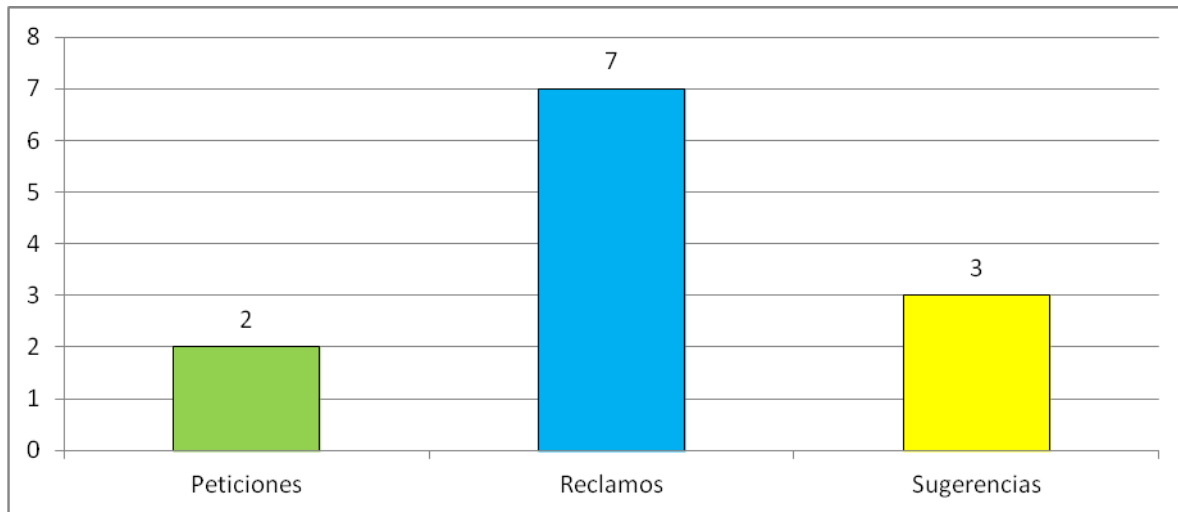
Para la elaboración del informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico peticionesyquejas@unicordoba.edu.co.



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 Diciembre del año 2011. En total, se recibieron 12 solicitudes

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

Procesos	Diciembre			
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias	Total
Docencia	1	4	1	6
Extensión	1			1
Infraestructura			1	1
Gestión del Desarrollo Tecnológico		2		2
Gestión y Desarrollo del Talento Humano		1		1
UAES			1	1
Total	2	7	3	12

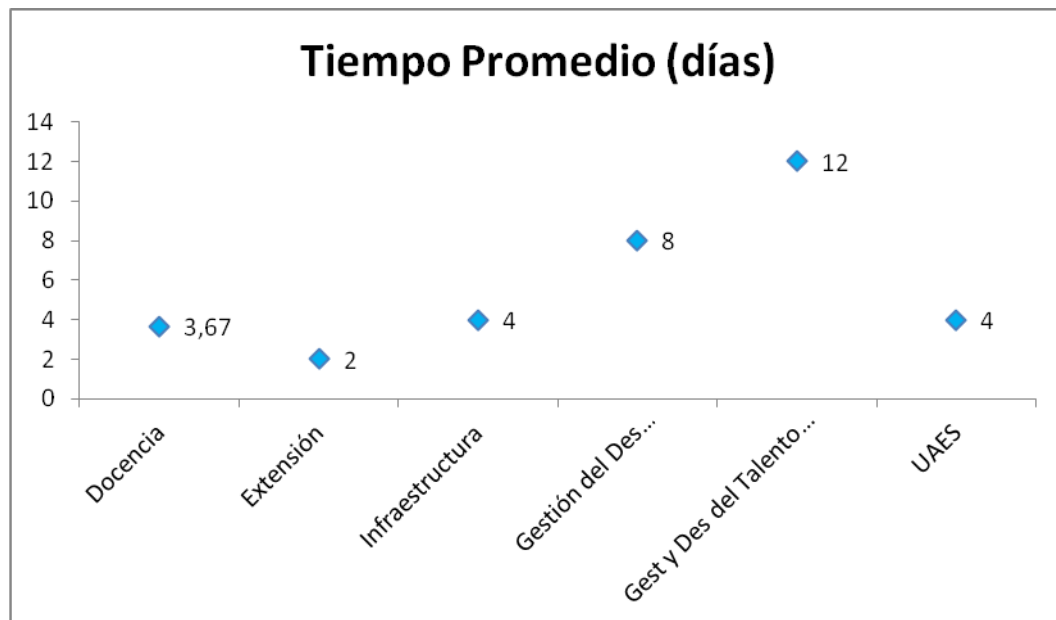
Tabla 1



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 todos los procesos respondieron todas las solicitudes dentro de los tiempos establecidos.

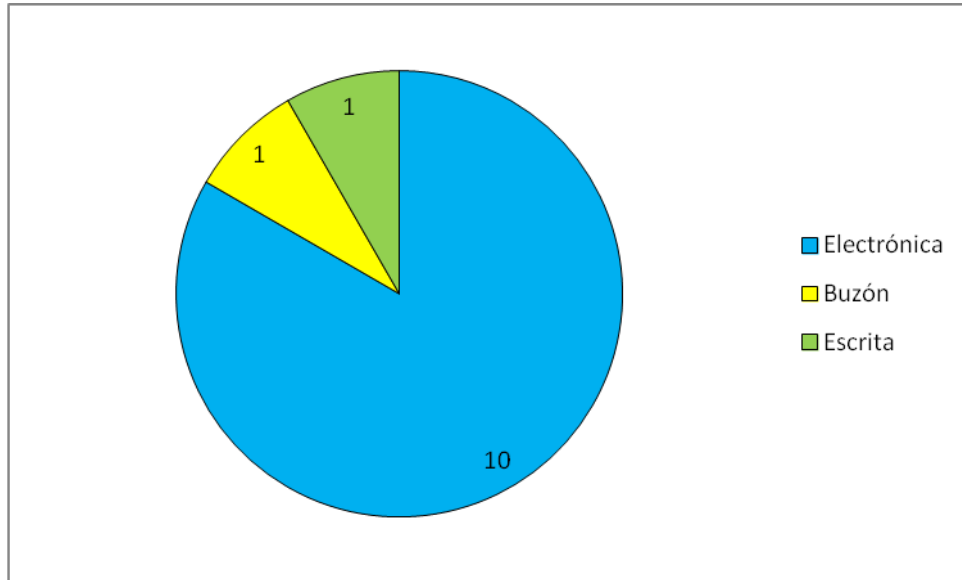
5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

La Gráfica 3 muestra los medios utilizados, por los usuarios, para interponer las peticiones, los reclamos o las sugerencias.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*



Gráfica 3



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

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	UAES	Infraestructura	Gestión del Desarrollo Tecnológico	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Extensión
Falta de Información	2					1
Fallas en Academusoft	1					
Fallas en el préstamo de computadores en Biblioteca	1					
Incumplimiento de horario por parte del Docente	1					
Falta de espacio para los peatonales			1			
Hacinamiento en el salón	1					
Inconformismo con el servicio de internet				2		
Desorganización en las entregas de los certificados de las Capacitaciones					1	
Otras		1				
Total	6	1	1	2	1	1

Tabla 2

7. RECOMENDACIONES.

Publicar los trámites que los usuarios utilizan con mayor frecuencia

Mejorar el aplicativo web del SPRS para que los usuarios puedan hacerles seguimientos a las solicitudes.