



**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**



**ENERO 2011**

**MONTERÍA - CÓRDOBA**



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

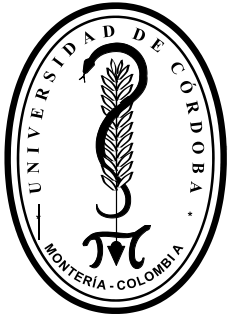
**GENERALIDADES.**

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 enero del año 2011.

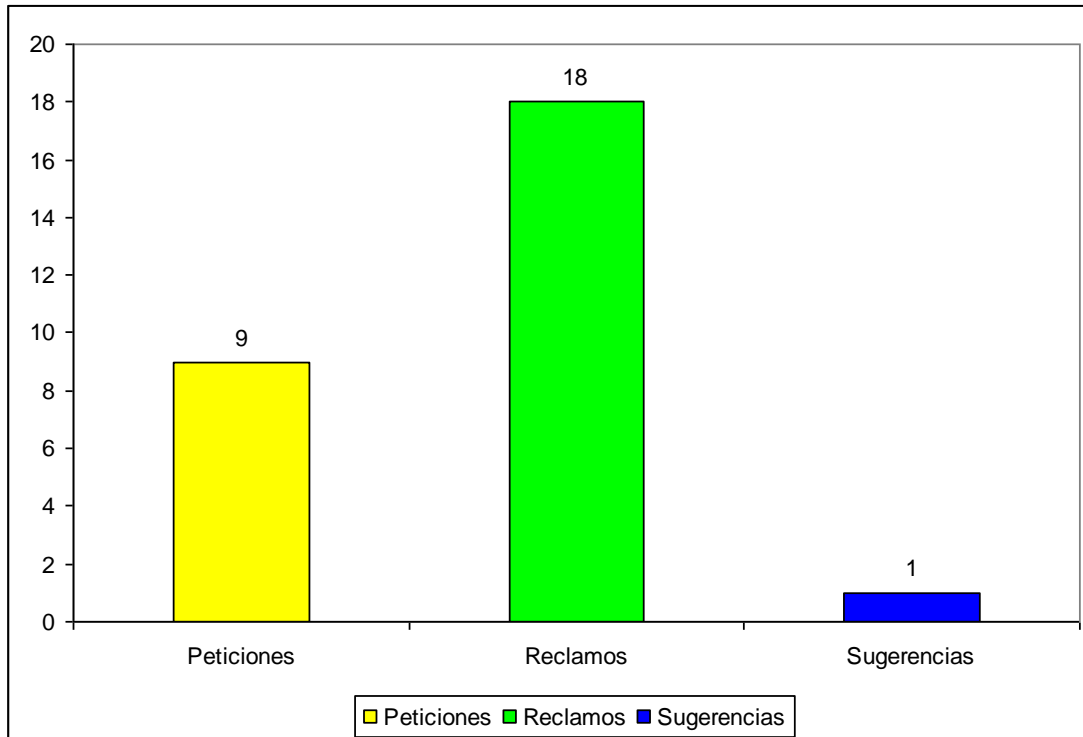
Para la elaboración del informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico [peticionesyquejas@unicordoba.edu.co](mailto:peticionesyquejas@unicordoba.edu.co).



**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 enero durante el año 2011. En total, se recepcionaron 28 solicitudes



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

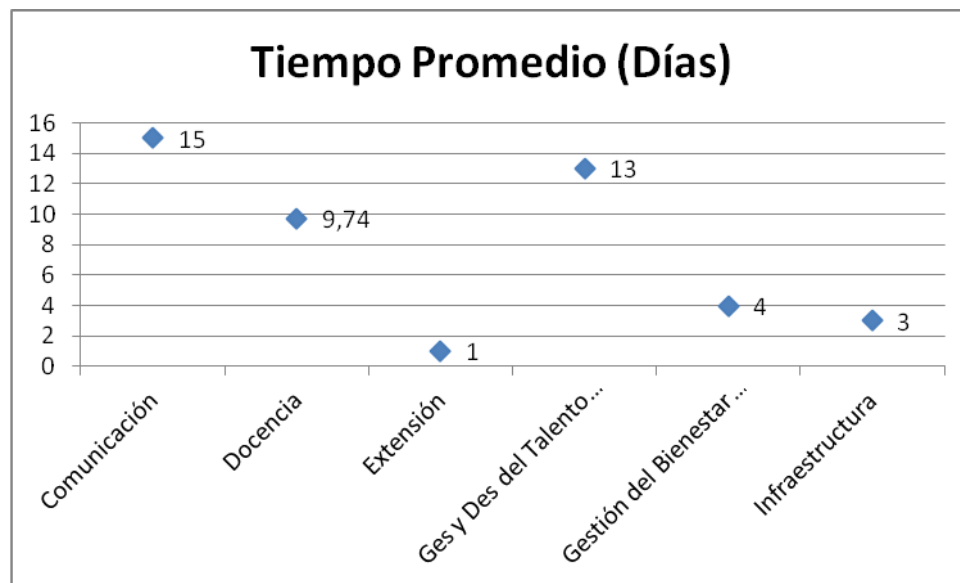
**2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.**

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

Procesos	Enero		
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias
Comunicación	1		
Docencia	6	15	
Extensión	1		
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	1		
Gestión del Bienestar Institucional			1
Infraestructura		3	
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>1</b>

Tabla 1

**3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.**



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa que todos los procesos, en este mes, respondieron las solicitudes dentro del tiempo establecido.



**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

Para este mes todas las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución

#### 5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

Procesos	Atributos de Calidad					
	Calidad en los sistemas de información	Tiempo	Calidad en el producto o servicio	Oportunidad	Promesa del servicio	Solicitud de información
Comunicación				1		
Docencia	14	1	3	1		2
Extensión						1
Gestión y Desarrollo del Talento Humano					1	
Gestión del Bienestar Institucional				1		
Infraestructura	1		2			
<b>Total</b>	15	1	5	3	1	3

Tabla 2

La tabla 2 muestra que el atributo de calidad más afectado es la calidad en los sistemas de información identificado en el proceso de Docencia, esto se debe a que en dicho proceso se encuentra la División de Admisiones, Registro y Control Académico que es la que administra el software academusoft.

#### 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.