

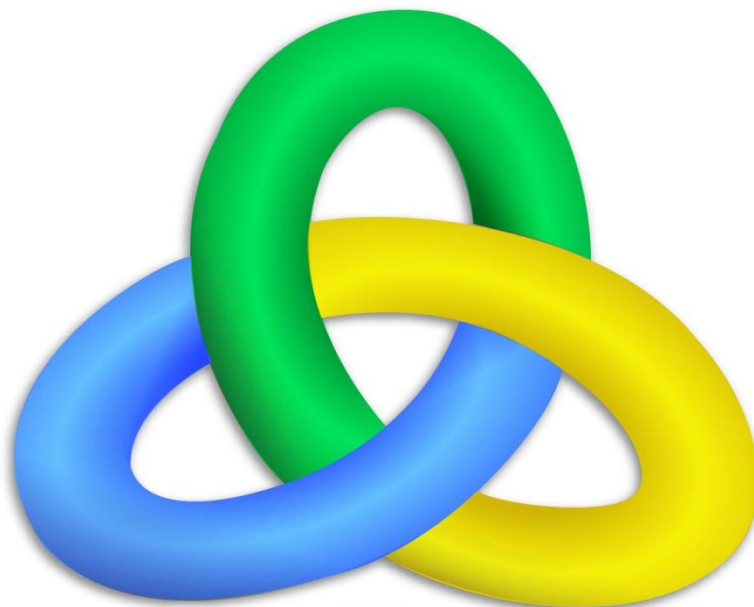


**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC**

*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**



**SIGEC**  
**Sistema Integral de Gestión de la Calidad**

**FEBRERO 2012**

**MONTERÍA - CÓRDOBA**

*Informe Febrero 2012- Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias*



**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 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](mailto:peticionesyquejas@unicordoba.edu.co).

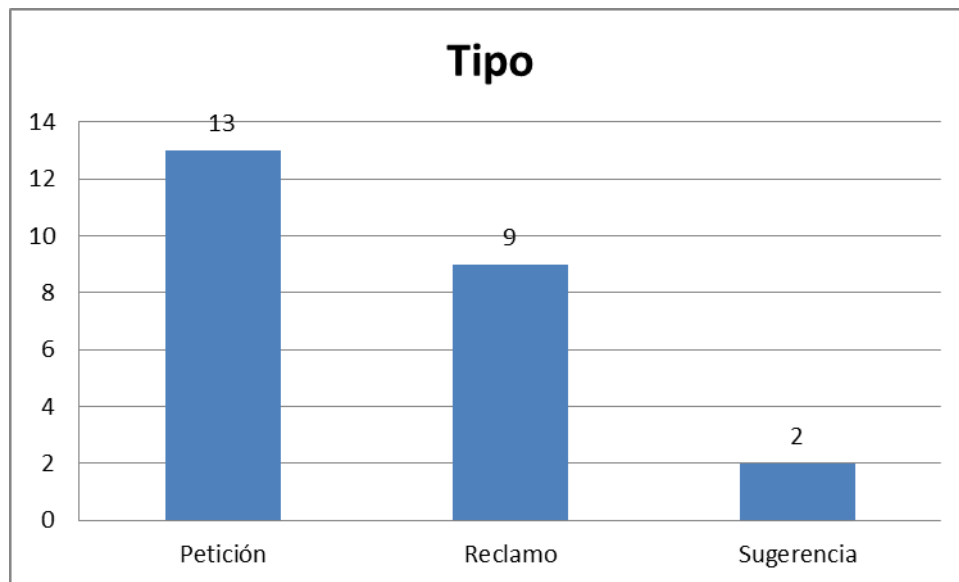


**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC**

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES**

La grafica 01 muestra la cantidad de solicitudes recibidas y el tipo de solicitud en el mes de febrero durante el año 2012. En total, se recepcionaron 24 solicitudes (no se tramitó una solicitud debido a que no existía información suficiente para iniciar el tramite, se solicitó información al peticionario, pero este nunca la envió), donde el 54.16% son Peticiones, el 37.5% son Reclamos y el 8.335 son Sugerencias.



Grafica 01

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

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

Procesos	Febrero			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Comunicación			1	1	4.16%
Docencia	12	2		14	58.33%
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	1		2	8.33%
Gestión del Talento Humano		5		5	20.83%
Gestión Documental		1		1	4.16%
Infraestructura			1	1	4.16%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Tabla 1



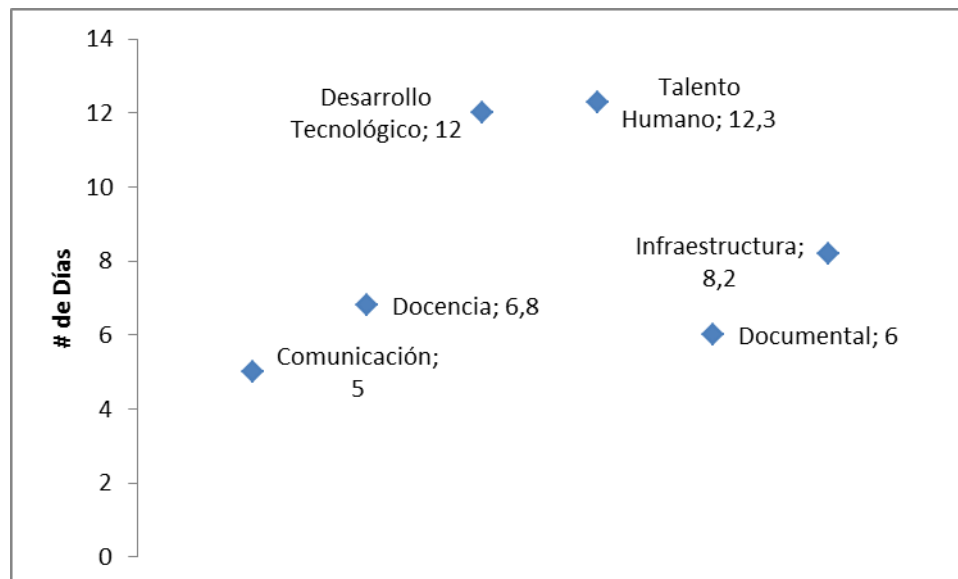
**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC**

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.**

Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Comunicación	1	1	0	5
Docencia	14	13	1	6.80
Gestión del Desarrollo Tecnológico	2	2	0	12
Gestión del Talento Humano	5	4	1	12.3
Gestión Documental	1	1	0	6
Infraestructura	1	1	0	8.2

Tabla 2



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos, en este mes, han respondido a las solicitudes dentro del tiempo establecido.

De las 24 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 29 de febrero de 2012, se han respondido 22, las otras dos están vencidas y a la fecha no se ha recibido respuesta de parte de los implicados. La eficiencia del sistema está por el 91.67%.

**Nota:** hay una solicitud no respondida por el proceso correspondiente, ya que le hace falta información para poder darle respuesta.

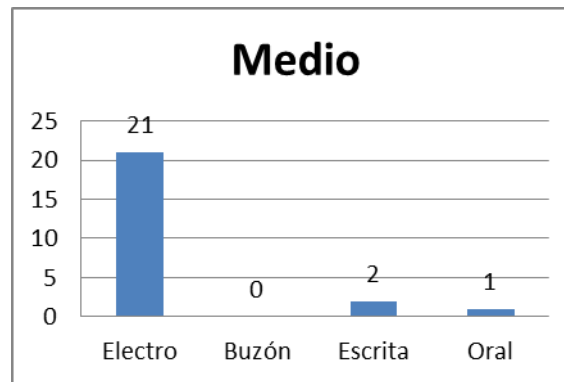


**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC**

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES**

Para este mes el 87.5% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución; el 4.16% por medio oral o medio telefónico y 8.33% por medio escrito.



Grafica 3

**5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.**

Procesos	Atributos de Calidad						
	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Oportunidad	Promesa del servicio	Solicitud de información	Tiempo
<b>Comunicación</b>	1						
<b>Docencia</b>	2			2		10	
<b>Gestión del Desarrollo Tecnológico</b>					1	1	
<b>Gestión del Talento Humano</b>		1	1	2			1
<b>Gestión Documental</b>					1		
<b>Infraestructura</b>					1		
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>1</b>

Tabla 3

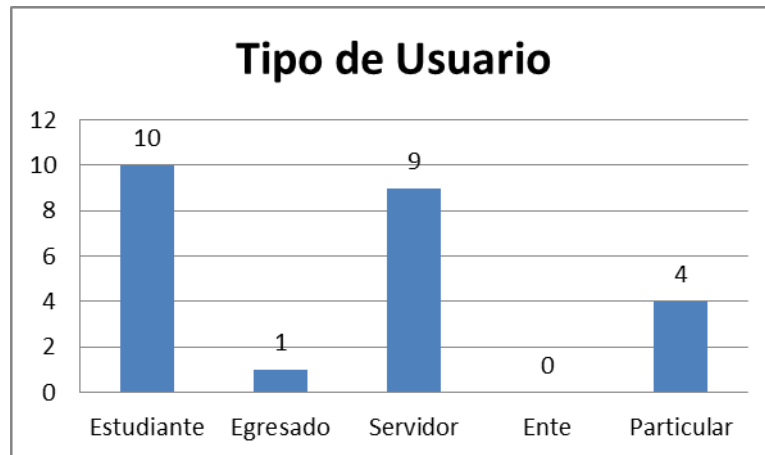
La tabla 3 muestra que el atributo de calidad más afectado es Solicitudes de Información, estas fueron las mas tramitadas por el proceso de Docencia, esto se debe a que en dicho proceso se encuentra la División de Admisiones, Registro y Control Académico, dependencia encargada de suministrar la información en lo que respecta a la información de admitidos en los llamados a matrícula.



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

## 6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4

Durante el mes de Febrero de 2012 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes quienes representan el 41.66% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los servidores con el 37.5%, los usuarios particulares con el 16.66% los siguientes en uso del sistema y finalmente los egresados con el 4.16%.

## 7. 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.

Es responsabilidad del proceso que recibe la petición, reclamo o sugerencia dar respuesta a éstas y definir acciones correctivas, preventivas o de mejora, y del proceso de Seguimiento y Control verificar oportunamente que la respuesta y las acciones planteadas sean efectivas.

Los funcionarios implicados deben enviar la respuesta a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad, 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 socialización del SPRS con la academia se hace necesaria, al igual que el Procedimiento de Peticiones, Reclamos y Sugerencias.