



**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**



**Febrero 2011**

**MONTERÍA - CÓRDOBA**



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

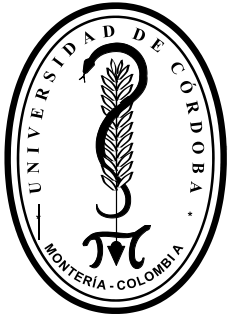
**GENERALIDADES.**

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 Febrero del año 2011.

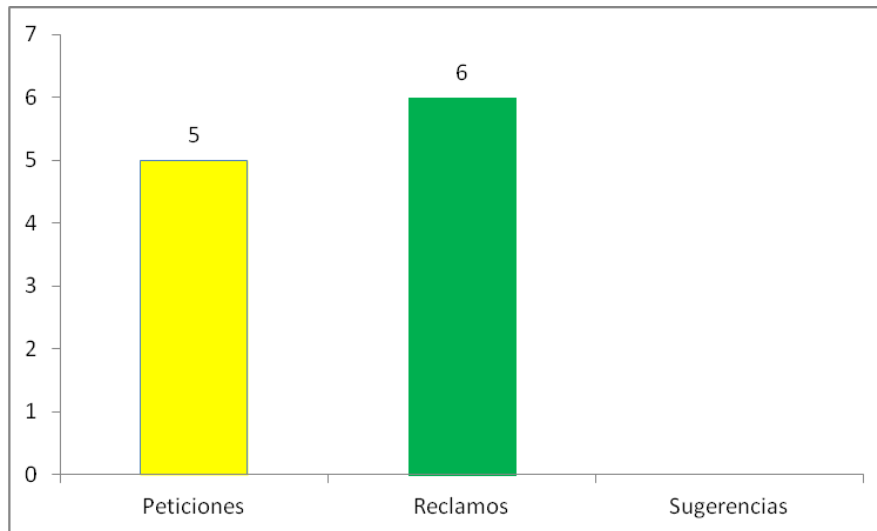
Para la elaboración del informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico [peticionesyquejas@unicordoba.edu.co](mailto:peticionesyquejas@unicordoba.edu.co).



**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 Febrero durante el año 2011. En total, se recepcionaron 11 solicitudes



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

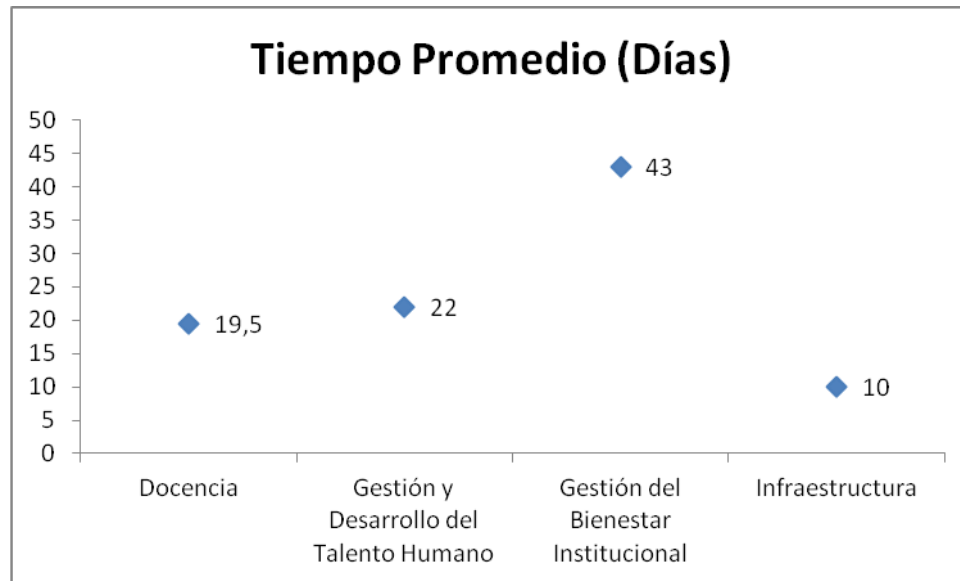
**2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.**

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

Procesos	Febrero		
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias
Docencia	5	2	
Gestión y Desarrollo del Talento Humano			1
Gestión del Bienestar Institucional			1
Infraestructura			2
Total	5	6	0

Tabla 1

**3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.**



Gráfica 2

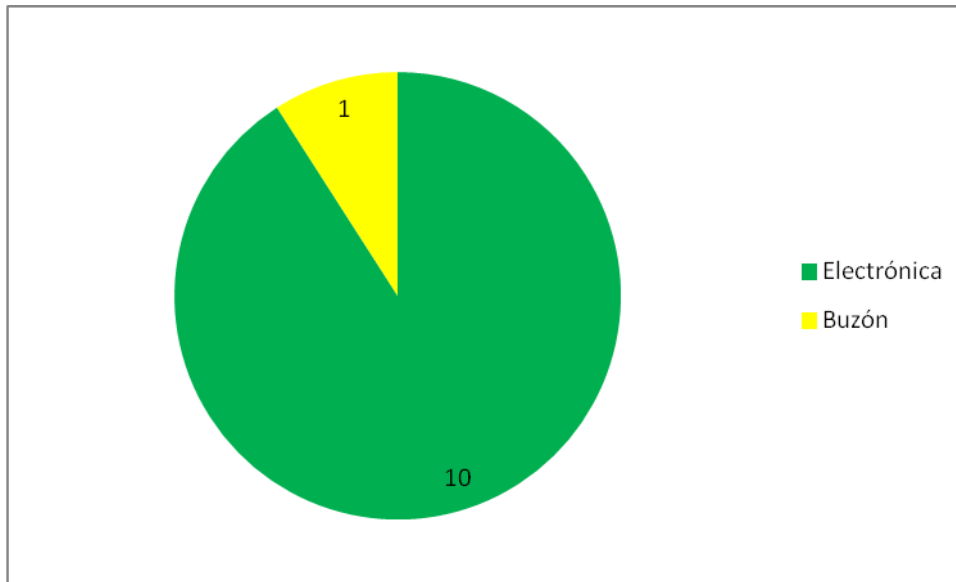
En la gráfica 2 se observa que tres de los cuatros procesos que recibieron solicitudes respondieron por fuera de los tiempos establecidos.



**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**



Gráfica 3

En la Gráfica 3 se observa que el medio preferido para interponer una solicitud, por parte de los usuarios es por medio de la página web.

**5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.**

Procesos	Atributos de Calidad				
	Transparencia	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Calidad en el producto o servicio	Promesa del servicio
Docencia	1	4		2	
Gestión del Bienestar Institucional	1				
Gestión y Desarrollo del Talento Humano			1		
Infraestructura				1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

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 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.

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