



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



Julio 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 Julio del año 2011.

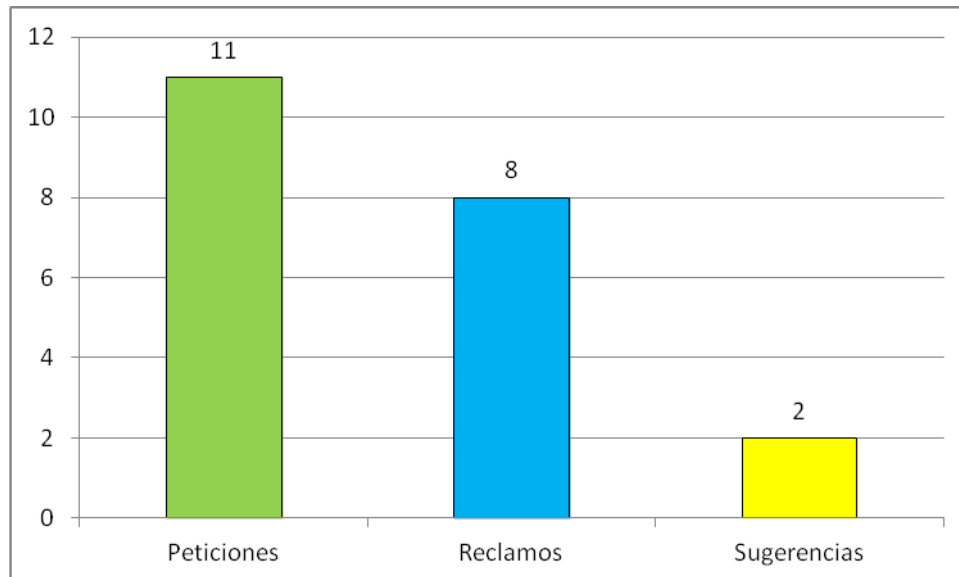
Para la elaboración del informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico peticionesyquejas@unicordoba.edu.co.



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 Julio durante el año 2011. En total, se recepcionaron 21 solicitudes

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

Procesos	Julio			
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias	Total
Docencia	6	4	0	10
Gestión Legal	0	1	0	1
Extensión	1	2	0	3
Gestión del Bienestar Institucional	1	0	0	1
Infraestructura	2	1	2	5
Gestión de Adquisición y Contratación	1	0	0	1
Total	11	8	2	21

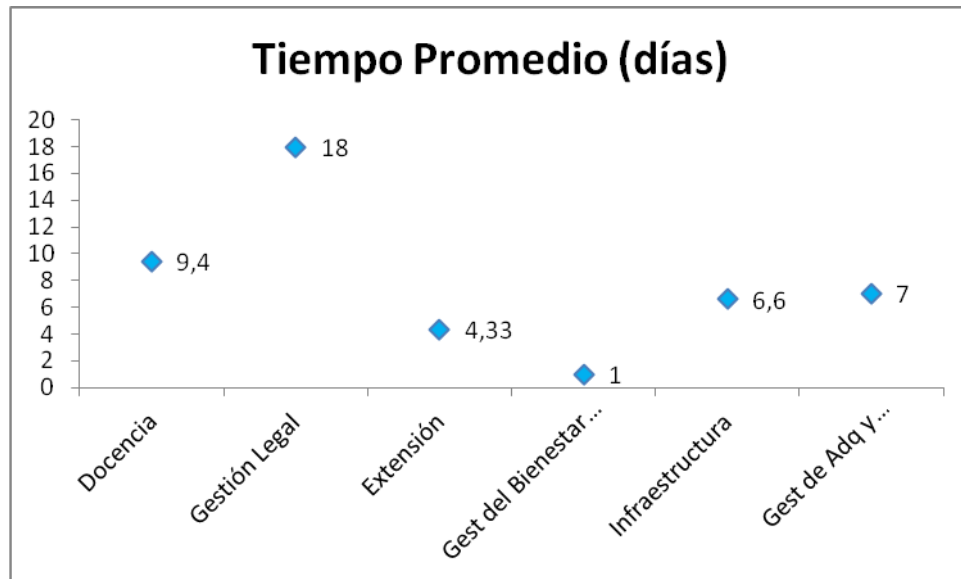
Tabla 1



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 el proceso de Gestión legal no respondió su solicitud antes de los quince (15) días.

4. SOLICITUDES RESPONDIDA POR FUERA DEL TIEMPO ESTABLECIDO

La tabla 2 muestra las solicitudes que no fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos por los procesos.

Procesos	Solicitudes Respondidas por fuera del tiempo establecido	Solicitudes Respondidas dentro del tiempo establecido
Docencia	1	9
Gestión Legal	1	0
Extensión	0	3
Gestión del Bienestar Institucional	0	1
Infraestructura	0	5
Gestión de Adquisición y Contratación	0	1
Total	2	19

Tabla 2

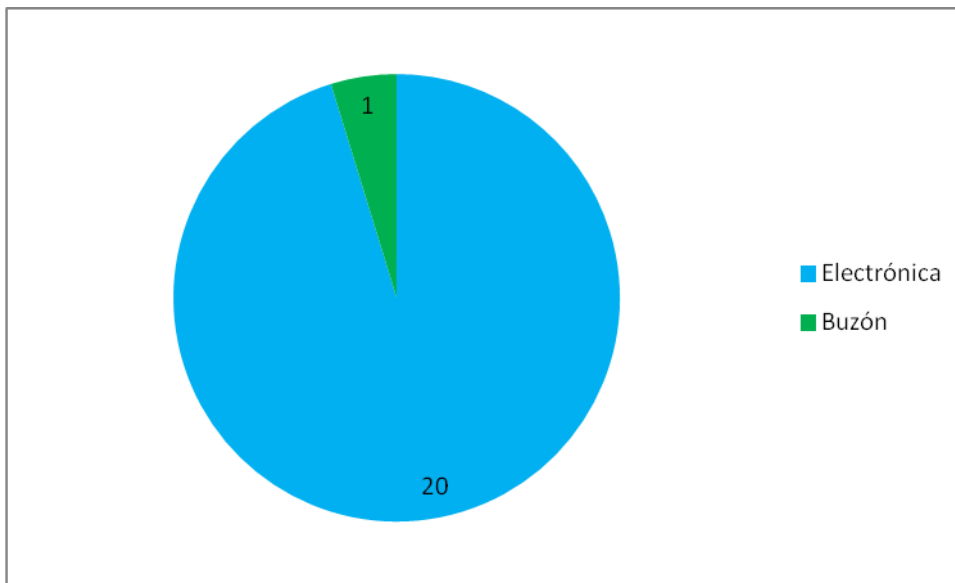


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

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



Gráfica 3

El 4.76% de las solicitudes recepcionadas en este mes se recibieron por medio escrito o por correspondencia interna y el 95.24% de la solicitudes fueron recibidas por medio del aplicativo del SPRS que se encuentra en la pagina web de la Universidad.

6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

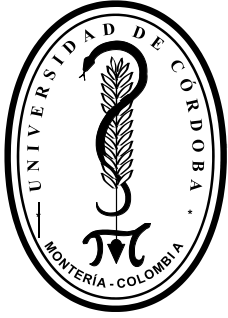


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

La tabla 3 muestra los atributos de calidad afectados por las solicitudes de los usuarios.

Atributos de calidad Afectados	Procesos					
	Docencia	Bienestar Institucional	Gestión Legal	Extensión	Infraestructura	Gestión de Adquisición y Contratación
Falta de Información	1					
Fallas en acedemusoft	1					
Inconformidad con la matricula financiera	3					
Demoras en los tramites de certificación	2					
Demoras en la Publicación de las notas	2					
Mayor Cobertura	1					
Falta de Información para realizar certificaciones			1			
Falta de Información del curso de ingles				1		
Inseguridad					1	
Falta de cupos del curso de ingles				2		
Demoras en los pagos						1
Malos olores					1	
Arreglos de baños					1	
Materiales de oficina inseguros					1	
Adecuaciones en la piscina					1	
Problemas con plan padrino	1					



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

	Total	10	1	1	3	5	1
--	--------------	----	---	---	---	---	---

Tabla 3

7. RECOMENDACIONES.

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

Disponer de un mejor aplicativo web para el SPRS, donde los usuarios puedan hacerles seguimientos a las solicitudes.