



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA 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 CALIDAD**



**JUNIO 2012**

**MONTERÍA - CÓRDOBA**

**GENERALIDADES.**

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



**UNIVERSIDAD DE CORDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC**

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

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 Junio 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).

Es importante resaltar que a la fecha de elaboración de este informe, está pendiente por responder una (1) solicitud la cual tiene fecha límite hasta el 15 de Julio.

La solicitud que faltaba por responder del mes de Mayo, fue respondida dentro del tiempo establecido, por lo cual se establece la eficacia del sistema en el 100% para el mes de Mayo. Y en lo que va del año al 99.18% hasta el este mismo mes.

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

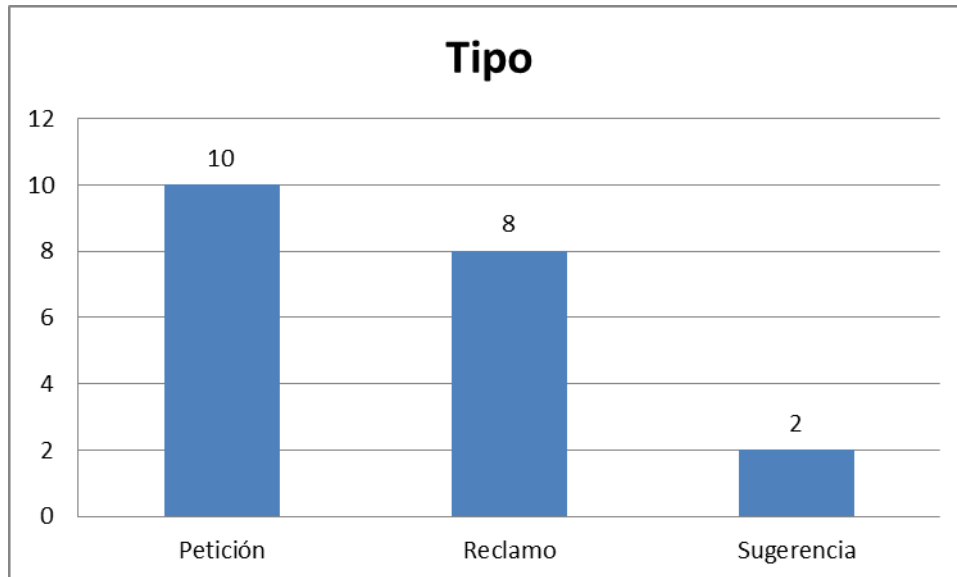
*Informe Junio 2012- Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias*



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

La grafica 01 muestra el número de solicitudes recibidas en el mes de Junio del año 2012, clasificadas por tipo. En total se recepcionaron 20 solicitudes, de las cuales el 50% corresponden a Peticiones, el 40% son Reclamos y el 10% son Sugerencias.



Grafica 01

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

La siguiente tabla muestra los procesos que recibieron solicitudes en el período analizado:

Procesos	Junio			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
Planeación Institucional	1	0	0	1	5%
Gestión de la Calidad	1	0	0	1	5%
Docencia	6	5	0	11	55%
Infraestructura	1	1	0	2	10%
Gestión del Talento Humano	1	0	0	1	5%
Gestión del Desarrollo Tecnológico	0	1	1	2	10%
Gestión del Bienestar Institucional	0	1	0	1	5%
UAES	0	0	1	1	5%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Tabla 1

## 3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.

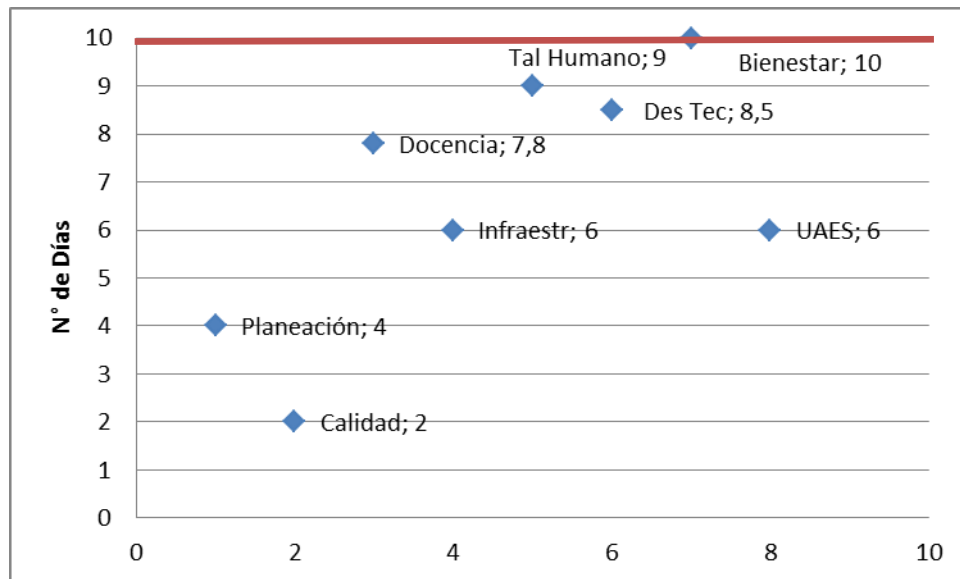


**UNIVERSIDAD DE CORDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC**

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Planeación Institucional	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
Gestión de la Calidad	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Docencia	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>7.8</b>
Infraestructura	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
Gestión del Talento Humano	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
Gestión del Desarrollo Tecnológico	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8.5</b>
Gestión del Bienestar Institucional	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>UAES</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

Tabla 2



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa el promedio del tiempo de respuesta de los procesos. En este mes, el promedio general es de (6.65 días), lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes tramitadas y respondidas hasta la fecha.

De las 20 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de Junio de 2012, se han respondido 19, la otra está vigente y a la fecha (5 de Julio de 2012) no se ha recibido respuesta de parte de los implicados. La eficiencia del sistema parcialmente está por el 95% para el mes.

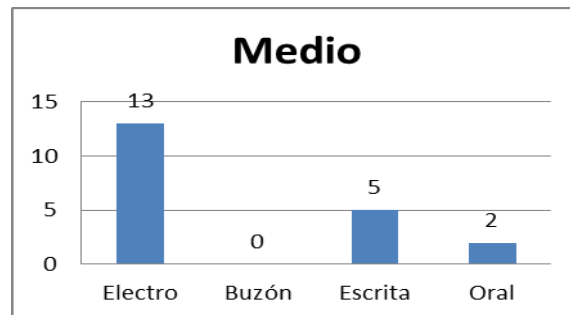


**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SIGEC**

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

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

Para este mes el 65% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, el 25% de forma escrita por oficios o cartas enviadas a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad y el 10% de forma oral a través de llamadas telefónicas o de solicitud interpuesta personalmente en la oficina.



Grafica 3

**5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.**

Procesos	Atributos de Calidad								
	Calidad en los sistemas de información	Calidad del producto	Amabilidad	Transparencia	Oportunidad	Promesa del servicio	Solicitud de información	Tiempo	Otros
<b>Planeación Institucional</b>					1				
<b>Gestión de la Calidad</b>		1							
<b>Docencia</b>		1		1	2	1	6		
<b>Infraestructura</b>				1		1			
<b>Gestión del Talento Humano</b>							1		
<b>Gestión del Desarrollo Tecnológico</b>	1					1			
<b>Gestión del Bienestar Institucional</b>		1							
<b>UAES</b>						1			
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tabla 3

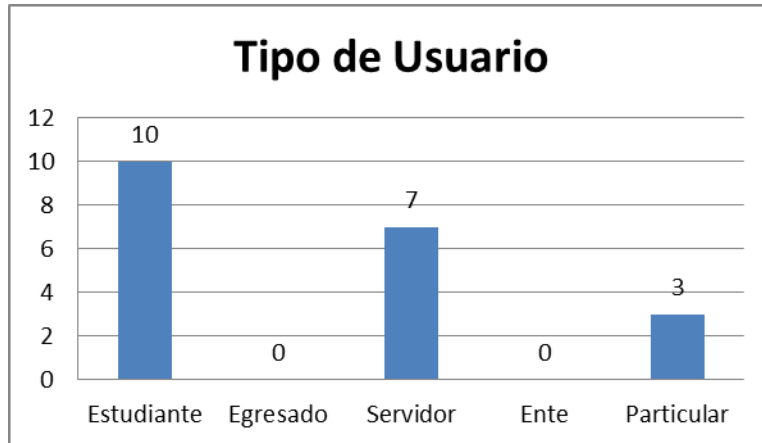
La tabla 3 muestra que el atributo de calidad más afectado es Solicitudes de Información (35% de las solicitudes), estas fueron las mas tramitadas por el proceso de Docencia, esto se debe a que en dicho proceso se encuentra las dependencias académicas que son las encargadas de responder a los requerimientos de información para los informes de autoevaluación de los programas próximos a recibir visitas de pares académicos entre otras solicitudes.



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA**



Grafica 4

Durante el mes de Junio 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 50% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Servidores públicos con el 35 %, por ultimo los Particulares con 15%.

**7. ESTADO DEL SISTEMA**

El comportamiento del sistema hasta desde el 01 de enero hasta el 31 de junio es el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
143	142	141

Los porcentajes del comportamiento son:

Tramitadas	Respondidas
99.30%	99.30%



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**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.

Los funcionarios implicados deben enviar la respuesta a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad, por lo menos 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.

Se debe establecer en común acuerdo con los procesos que demoran en la respuesta a las solicitudes, mecanismos o estrategias que minimicen estos tiempos de respuestas.