



**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**



**Junio 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 Junio del año 2011.

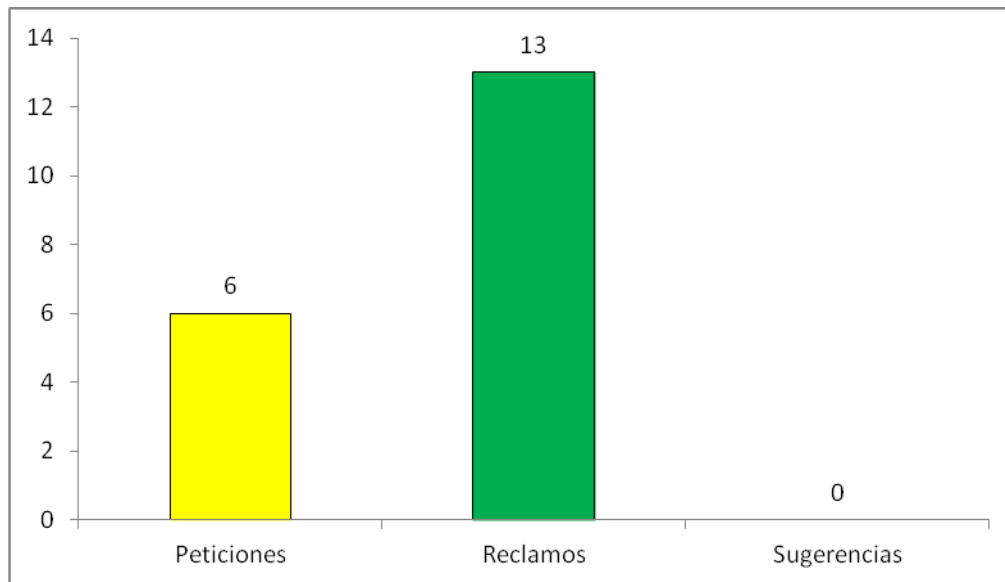
Para la elaboración del informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico [peticionesyquejas@unicordoba.edu.co](mailto:peticionesyquejas@unicordoba.edu.co).



**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 el número de solicitudes recibidas en el mes de Junio durante el año 2011. En total, se recepcionaron 19 solicitudes



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

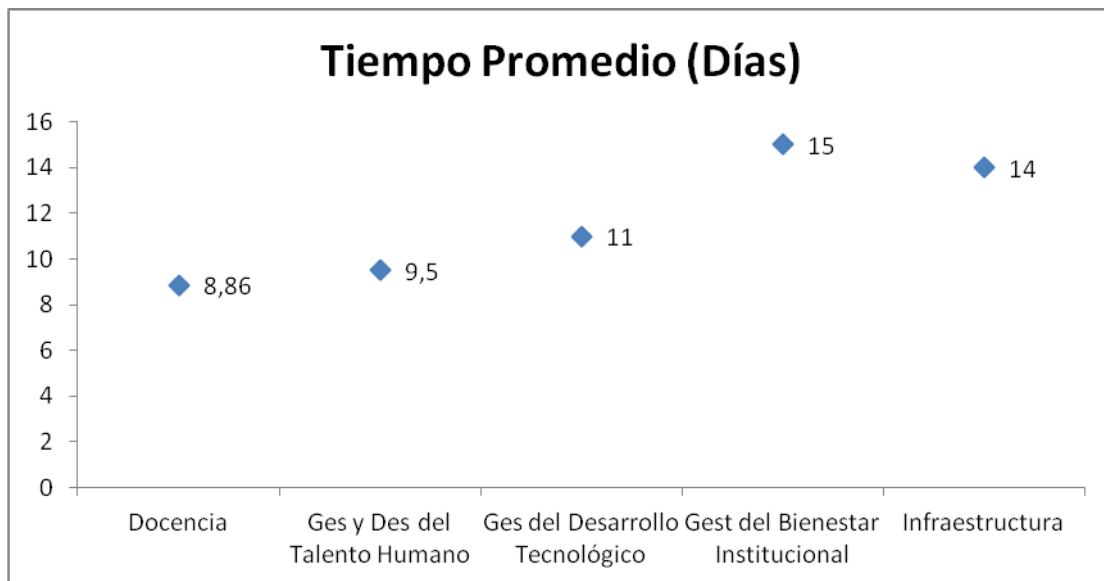
**2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.**

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

Procesos	Junio		
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias
Docencia	5	7	
Gestión y Desarrollo del Talento Humano			2
Gestión del Desarrollo Tecnológico			1
Gestión del Bienestar Institucional			2
Infraestructura	1	1	
Total	6	13	0

Tabla 1

**3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.**



Gráfica 2

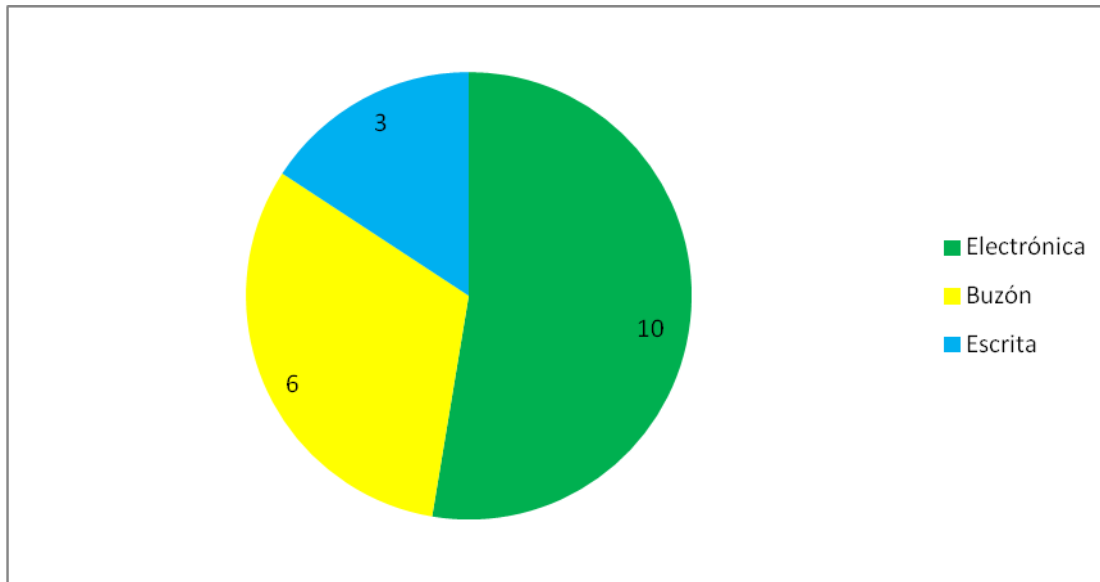
En la gráfica 2 se observa que en este Todos los procesos respondieron dentro de los límites establecidos.



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

Para este mes el 31.58% de las solicitudes se recibieron por medio de Buzones de sugerencias, el 15.79% se recibieron de forma escrita o por comunicación interna y el 52.63% por medio de la página web de la Institución.



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**5. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.**

Procesos	Atributos de Calidad					
	Transparencia	Calidad en los sistemas de información	Solicitudes de Información	Calidad en el producto o servicio	Amabilidad	Promesa del Servicio
Docencia	3	1	1	4		3
Gestión del Bienestar Institucional		1	1			
Gestión del Desarrollo Tecnológico			1			
Gestión y Desarrollo del Talento Humano					1	1
Infraestructura						2
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

Tabla 2

La tabla 2 muestra que el atributo de calidad más afectado por las peticiones, reclamos y sugerencias de los usuarios

**6. RECOMENDACIONES.**

Mejorar el formato FGDC-013 formato seguimiento a peticiones reclamos y sugerencia.

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.

Publicar los tramites más utilizados por los usuarios

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



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

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*