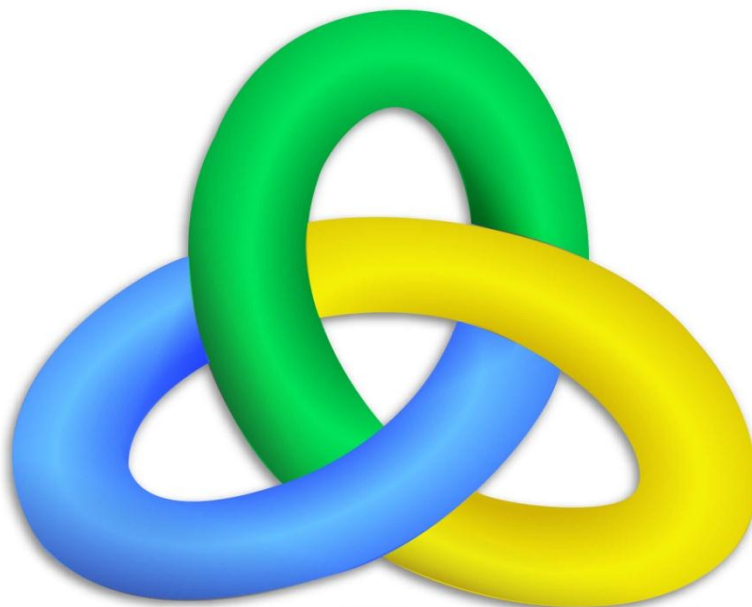


**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC**

*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**

**MARZO 2012**

**MONTERÍA - CÓRDOBA**

*Informe Marzo 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 Marzo 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, faltan por responder cuatro solicitudes que tiene fecha límite de respuesta hasta el 16 de Abril.

Des las dos solicitudes que faltaban por responder del mes de Febrero, una fue respondida fuera del tiempo limite de respuesta, lo cual aumenta la eficacia del sistema a un 95.83%.

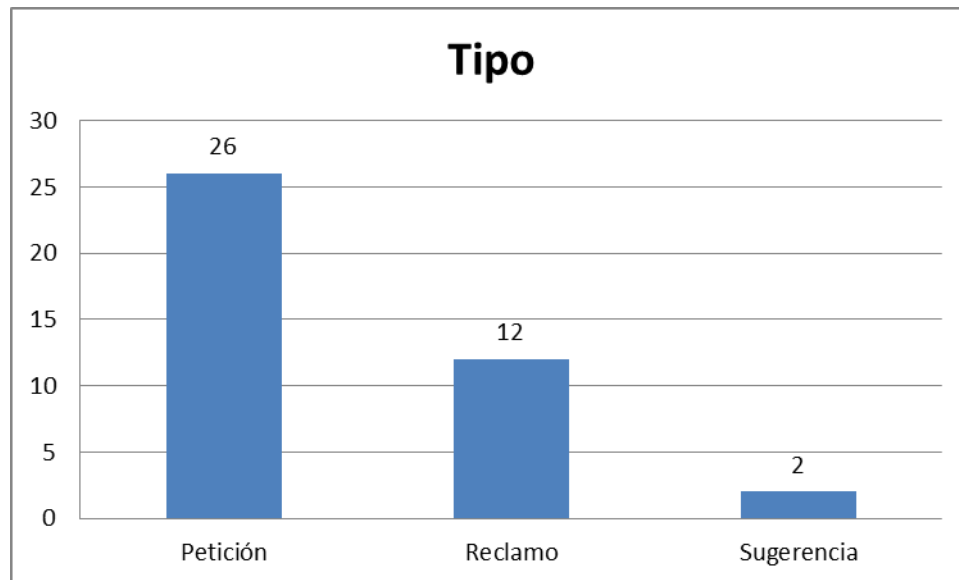


**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC**

*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 Marzo durante el año 2012. En total, se recepcionaron 40 solicitudes, donde el 65% son Peticiones, el 30% son Reclamos y el 5% son Sugerencias.



Grafica 01

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

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes:

Procesos	Marzo			TOTAL	%
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias		
<b>Docencia</b>	21	2		<b>23</b>	<b>57.5</b>
<b>Gestión de Adquisición y Contratación</b>		1		<b>1</b>	<b>2.5</b>
<b>Gestión del Bienestar Institucional</b>		1	1	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Gestión del Desarrollo Tecnológico</b>	1			<b>1</b>	<b>2.5</b>
<b>Gestión del Talento Humano</b>			1	<b>1</b>	<b>2.5</b>
<b>Gestión Documental</b>		2		<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Gestión Financiera</b>		2		<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Gestión Legal</b>	4			<b>4</b>	<b>10</b>
<b>Infraestructura</b>		4		<b>4</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Tabla 1



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

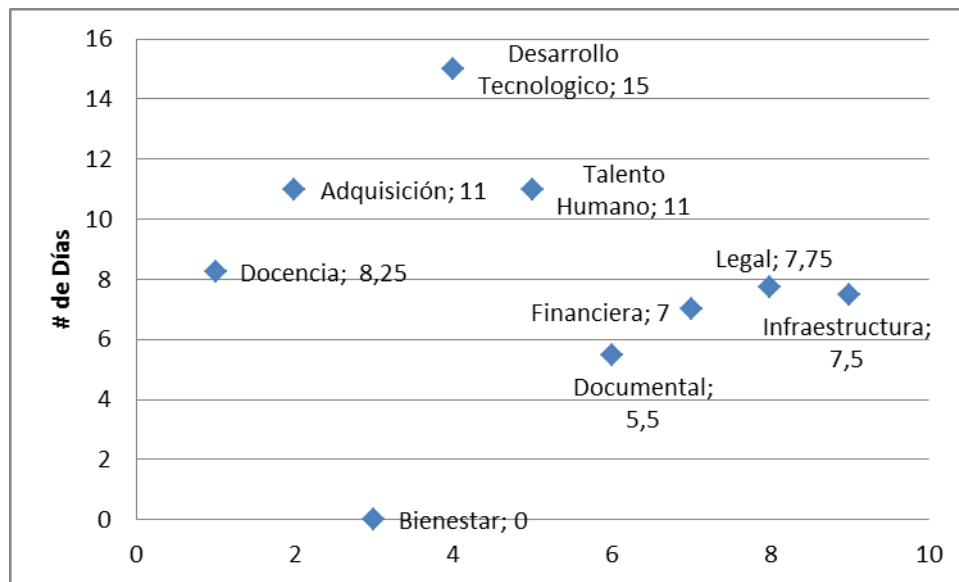
*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

**3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.**

Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Docencia	23	21	2	8.25
Gestión de Adquisición y Contratación	1	1	0	11
Gestión del Bienestar Institucional	2	2	2	¿?
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1	1	0	15
Gestión del Talento Humano	1	1	0	11
Gestión Documental	2	2	0	5.5
Gestión Financiera	2	2	0	7
Gestión Legal	4	4	0	7.75
Infraestructura	4	4	0	7.5

Tabla 2

- Solicitudes no respondidas pero no vencidas
- Tiempo de respuesta por fuera del tiempo limite



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 (8.361 días)

De las 40 solicitudes recibidas y tramitadas desde el 01 hasta el 31 de marzo de 2012, se han respondido 36, las otras cuatro están vigentes y a la fecha (10 de marzo de 2012) no se ha recibido respuesta de parte de los implicados. La eficiencia del sistema parcialmente está por el 90%.

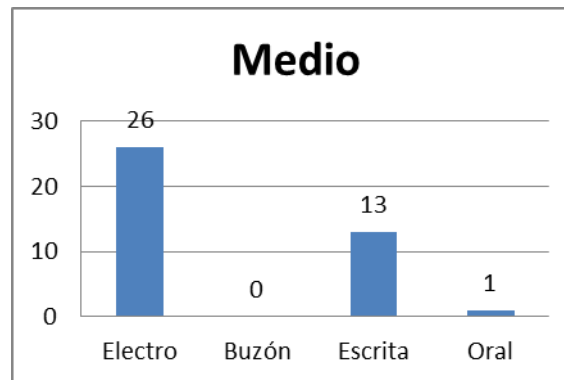


**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC**

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

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

Para este mes el 65% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución; el 32.5% por medio escrito y 2.5% por medio oral o medio telefónico



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>Docencia</b>	1				1	3	18		
<b>Gestión de Adquisición y Contratación</b>						1			
<b>Gestión del Bienestar Institucional</b>				1	1				
<b>Gestión del Desarrollo Tecnológico</b>	1								
<b>Gestión del Talento Humano</b>								1	
<b>Gestión Documental</b>			1			1			
<b>Gestión Financiera</b>			1	1					
<b>Gestión Legal</b>				1	1		1		1
<b>Infraestructura</b>		4							
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>1</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



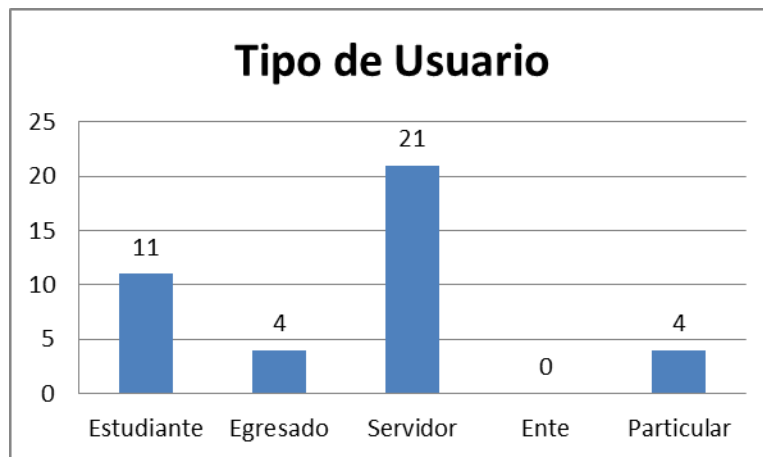
## UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

### SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGEC

*Universidad de  
Córdoba,  
comprometida  
con el  
desarrollo  
Regional*

suministrar la información en lo que respecta a la información de admitidos en los llamados a matrícula y además de los requerimientos de los programas que reciben visitas de renovación de sus registros calificados.

#### 6. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA



Grafica 4

Durante el mes de Marzo de 2012 el Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad obtuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Servidores públicos, quienes representan el 52.5% de los usuarios del Sistema, según se evidencia en la grafica 4, seguidos por los Estudiantes con el 27.5%, los usuarios Particulares y Egresados comparten la misma cantidad de solicitudes con el con el 10% cada uno.

#### 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.