



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



Mayo 2011

MONTERÍA - CÓRDOBA

Informe Mayo 2011- 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 Mayo del año 2011.

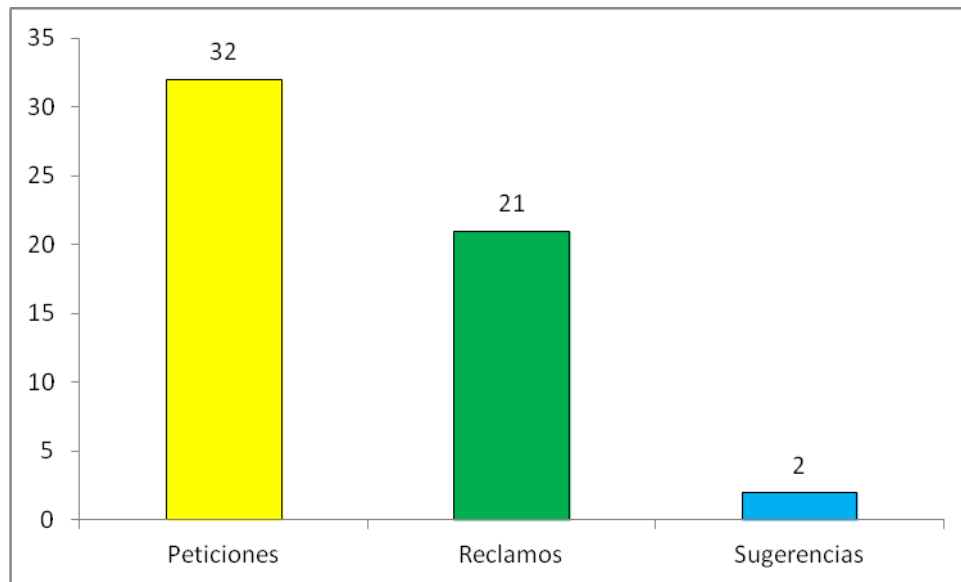
Para la elaboración del informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico peticionesyquejas@unicordoba.edu.co.



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 el número de solicitudes recibidas en el mes de Mayo durante el año 2011. En total, se recepcionaron 55 solicitudes



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
 Córdoba,
 comprometida
 con el
 desarrollo
 Regional*

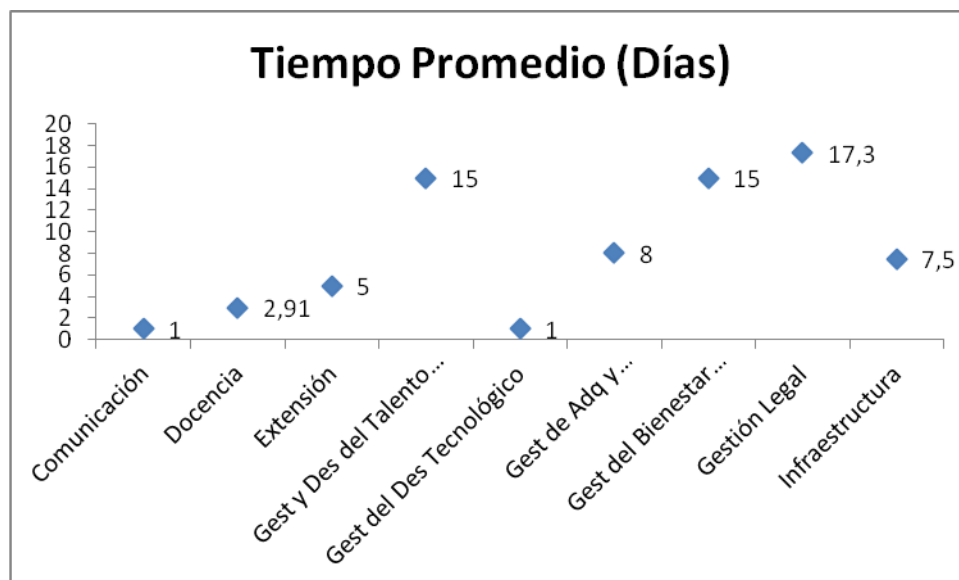
2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

Procesos	Mayo		
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias
Comunicación	1		
Docencia	25	11	1
Extensión	1		
Gestión y Desarrollo del Talento Humano		2	
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1		
Gestión de Adquisición y Contratación	1		
Gestión del Bienestar Institucional		3	
Gestión Legal	3		
Infraestructura		5	1
Total	32	21	2

Tabla 1

3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.



Gráfica 2

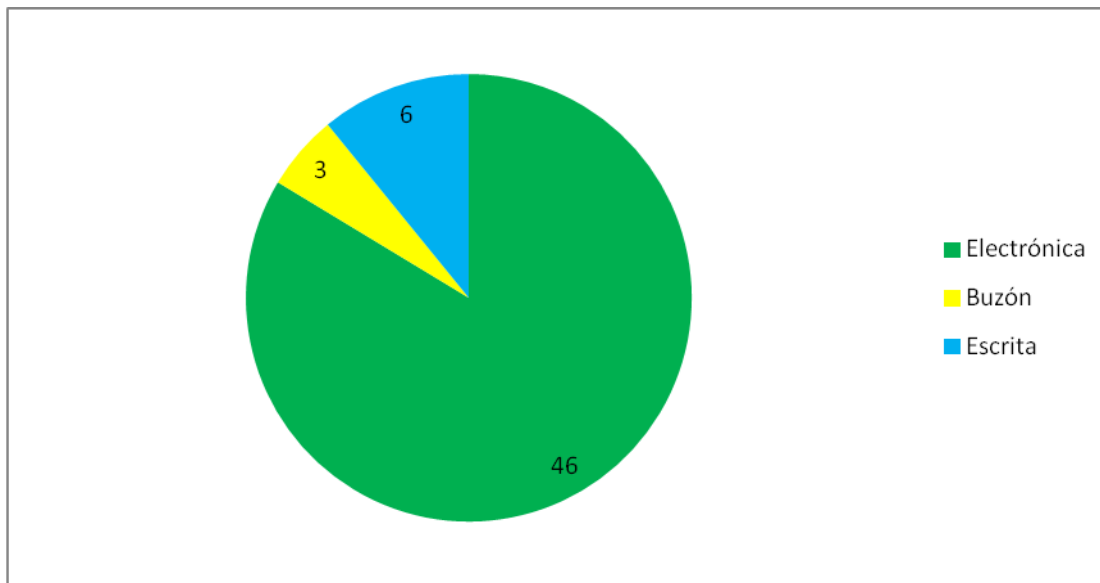


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional

En la gráfica 2 se observa que en este mes solamente el proceso de Gestión legal no respondió en los tiempos establecidos.

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES



Gráfica 3

Para este mes el 5.45% de las solicitudes se recibieron por medio de Buzones de sugerencias, el 10.91% se recibieron de forma escrita o por comunicación interna y el 83.64% por medio de la página web



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	Oportunidad	Amabilidad	Tiempo	Promesa del Servicio
Docencia	3	2	20	2	1		9	
Gestión de Adquisición y Contratación				1				
Gestión del Bienestar Institucional			2	1				
Gestión del Desarrollo Tecnológico		1						
Gestión y Desarrollo del Talento Humano						1		1
Infraestructura			3	2				1
Extensión		1						
Comunicación			1					
Gestión Legal							3	
Total	3	4	26	6	1	1	12	2

Tabla 2

La tabla 2 muestra que el atributo de calidad más afectado es la solicitud de información seguido por el tiempo o demora en los trámites internos

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.

Publicar los tramites más utilizados por los usuarios



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

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