



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



Octubre 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 Octubre del año 2011.

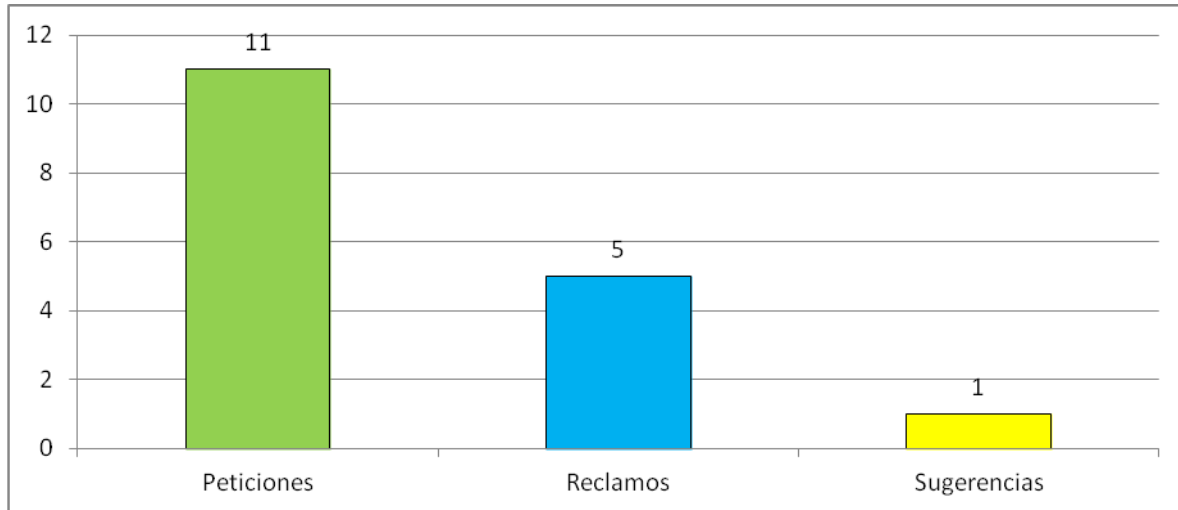
Para la elaboración del informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico peticionesyquejas@unicordoba.edu.co.



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 Octubre durante el año 2011. En total, se recibieron 17 solicitudes

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

Procesos	Octubre			
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias	Total
Docencia	11	2	1	14
Gestión Legal	0	1	0	1
Infraestructura	0	2	0	2
Total	11	5	1	17

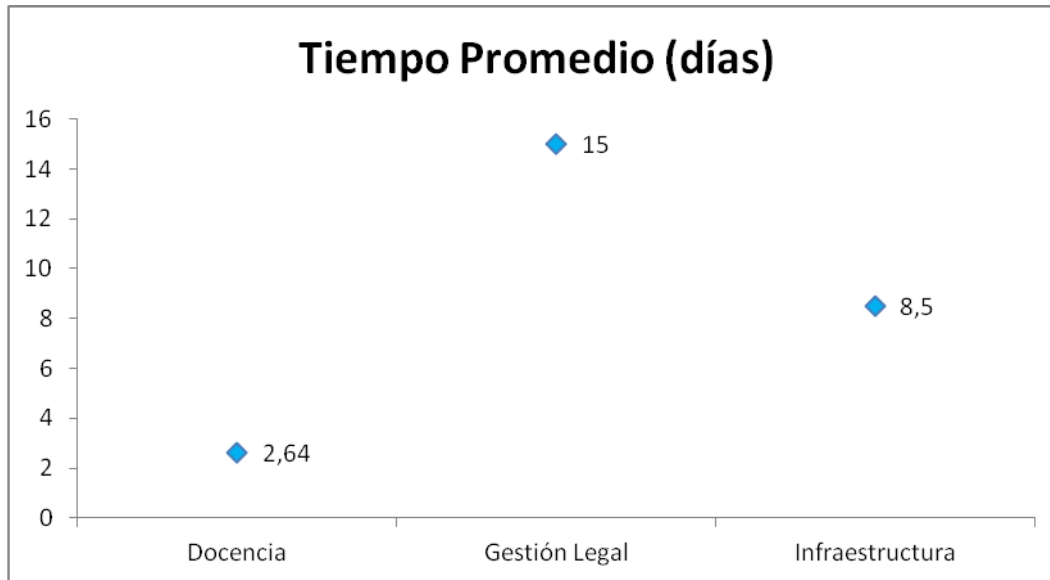
Tabla 1



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

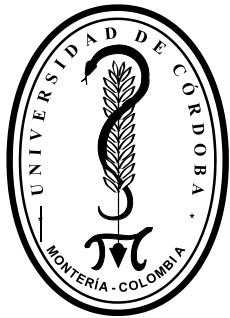
En la gráfica 2 se observa que todos los procesos tienen un tiempo promedio de respuesta inferior o igual al establecido en la resolución (15 días)

4. SOLICITUDES RESPONDIDA POR FUERA DEL TIEMPO ESTABLECIDO

Para este mes los procesos respondieron todas las solicitudes dentro de los tiempos establecidos.

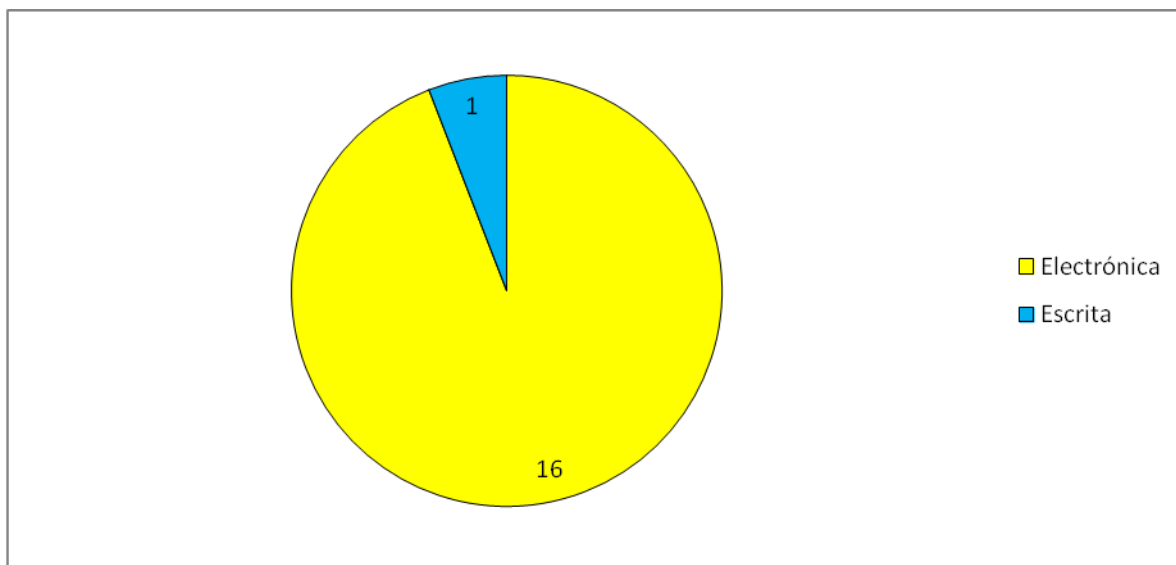
5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

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



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*



Gráfica 3

El 5.88% de las solicitudes recepcionadas en este mes se recibieron por medio escrito o por correspondencia interna y el 94.12% se recibieron por medio del aplicativo del SPRS que se encuentra en la pagina web de la Universidad.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

La tabla 2 muestra los atributos de calidad afectados por las solicitudes de los usuarios.

Atributos de calidad Afectados	Procesos		
	Docencia	Gestión Legal	Infraestructura
Falta de Información	10		
Falta de institucionalidad del Consejo de Ingenierías		1	
Adecuaciones en la sede de Berastegui			1
Inconformismo con la Autoevaluación de Docentes	1		
Aires acondicionados dañados			1
Inconformismo con el sistema de consulta	1		
Otras	2		
Total	14	1	2

Tabla 2

7. RECOMENDACIONES.

Publicar los trámites que los usuarios utilizan con mayor frecuencia

Difundir la información de interés general (fechas de inscripciones, reingresos u otras), no solo por la página web de la Universidad, sino por otros medios como la emisora.