



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



Septiembre 2011

MONTERÍA - CÓRDOBA



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

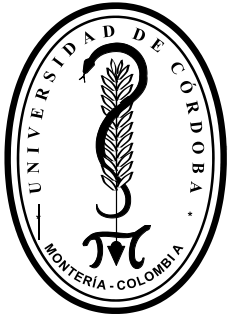
GENERALIDADES.

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 Septiembre del año 2011.

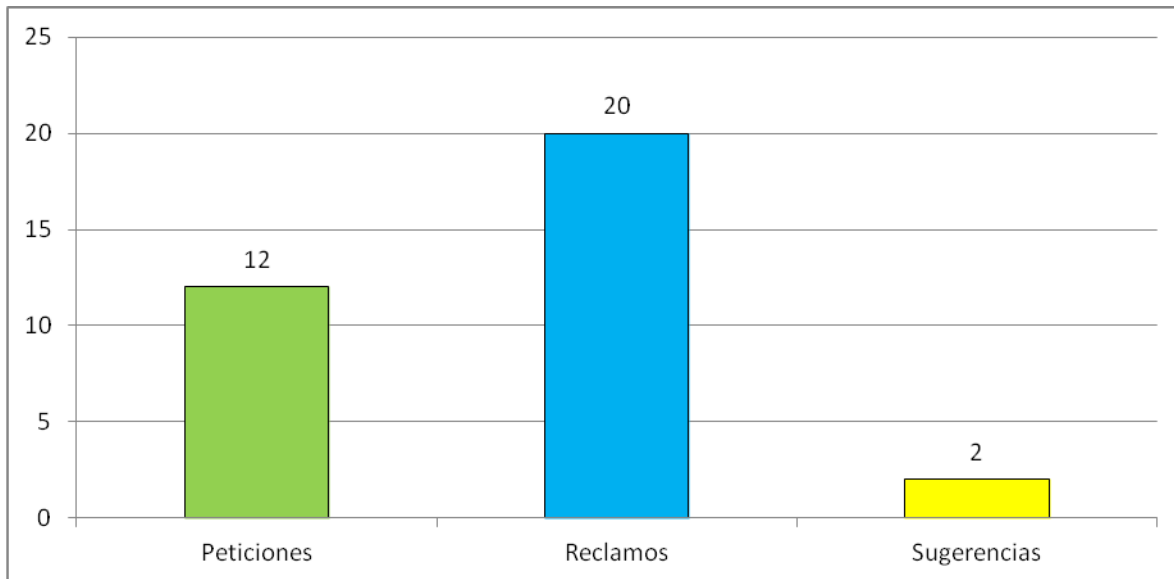
Para la elaboración del informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico peticionesyquejas@unicordoba.edu.co.



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 Septiembre durante el año 2011. En total, se recibieron 34 solicitudes

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

La siguiente tabla muestra los procesos con sus respectivas solicitudes.

Procesos	Septiembre			
	Peticiones	Reclamos	Sugerencias	Total
Docencia	9	3	0	12
Extensión	0	1	0	1
Gestión del Bienestar Institucional	0	4	2	6
Infraestructura	2	8		10
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	0	2	0	2
Gestión del Desarrollo Tecnológico	0	2	0	2



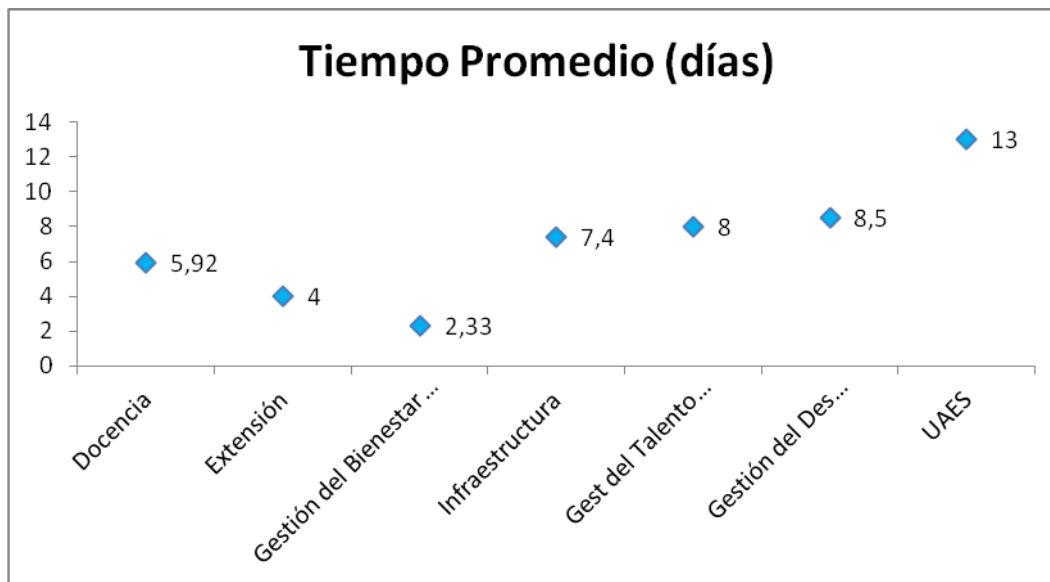
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

UAES	1	0	0	1
Total	12	20	2	34

Tabla 1

3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.



Gráfica 2

En la gráfica 2 se observa que Todos los procesos tienen un tiempo promedio de respuesta inferior 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.

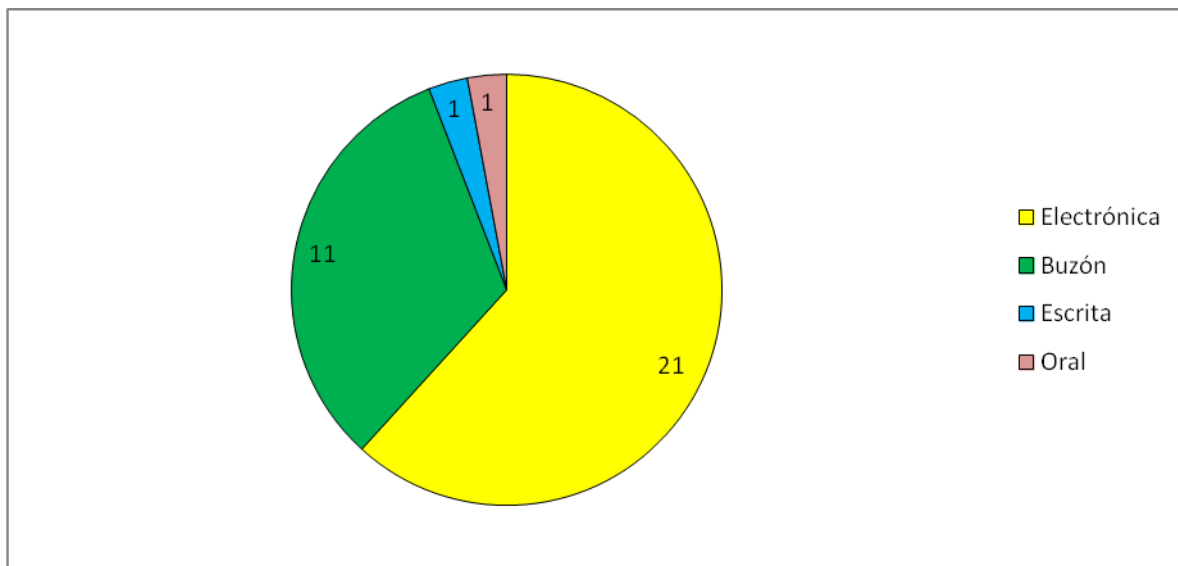


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
Córdoba,
comprometida
con el
desarrollo
Regional*

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

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



Gráfica 3

El 2.94% de las solicitudes recepcionadas en este mes se recibieron por medio escrito o por correspondencia interna, el 2.94% de las solicitudes se recibió de forma oral, el 32.35% de las solicitudes fueron recibidas por medio de los buzones de sugerencias y el 61.76% por medio del aplicativo del SPRS que se encuentra en la página web de la Universidad.

6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

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



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD –SIGEC

*Universidad de
 Córdoba,
 comprometida
 con el
 desarrollo
 Regional*

Atributos de calidad Afectados	Procesos						
	Docencia	Gestión del Bienestar Institucional	Extensión	Infraestructura	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Gestión del Desarrollo Tecnológico	UAES
Falta de Información	2	1					
Fallas en acedemusoft	2						
Incumplimiento de Horario					1		
Inconformismo con el servicio de Internet						2	
Descuentos no autorizados					1		
Inconformismo con el sistema de consulta	1						
Adecuaciones locativas de las aulas del programa de acuicultura				1			
Inconformismo por parte de los profesores con el préstamo de video beans en postgrado			1				
Inconformismo con el servicio de cafetería		5					
Inconformismo con el préstamo de libro para fotocopiar	3						
Inconformismo con el material bibliográfico	3						
Ejercer control a las motos internas				1			
Mala Iluminación				1			
Aires acondicionados dañados				6			
Remisión del paciente a la ciudad de Medellín							1
Otras	1			1			
Total	12	6	1	10	2	2	1

Tabla 2

7. RECOMENDACIONES.

Ejercer mayor control al servicio de Cafetería prestado por un ente externo.

Realizar visitas periódicas a las dependencias de la Institución donde se verifique el funcionamiento de los aires acondicionados.