



Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años



INFORME TRIMESTRAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Enero – Marzo de 2020

Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad

2020

Montería – Córdoba



CONTENIDO

1. GENERALIDADES	3
2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO	4
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.	4
4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.	6
5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES	7
6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.	7
7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA	8
9. ESTADO DEL SISTEMA.....	9
10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.....	9



1. GENERALIDADES

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Universidad de Córdoba es un mecanismo de seguimiento y retroalimentación con todos los usuarios de la institución.

Se reglamenta por la Resolución 1809 del 25 de Abril del 2017 con el propósito de fortalecer la confianza entre la comunidad universitaria y demás partes interesadas.

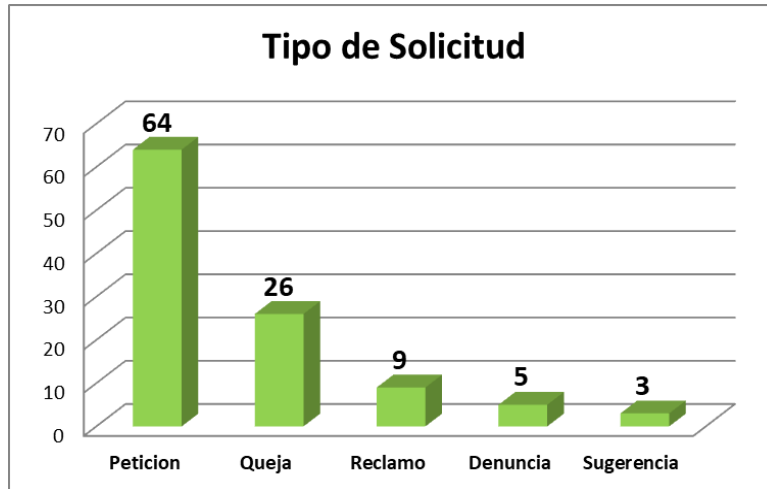
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero hasta el 30 de Marzo del 2020.

Para la elaboración del presente 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 sistemapqrs@correo.unicordoba.edu.co.

Durante este periodo se recibieron 107 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 99. De las 107 solicitudes recibidas y direccionadas, ocho (8) fueron respondidas por fuera del tiempo límite establecido.

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La **grafica N° 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el periodo de Enero – Marzo de 2020. En total se recepcionaron 107 solicitudes, de las cuales el 59.81% corresponden a Peticiones, el 24.30 % a Quejas, el 8.41 % fueron Reclamos, las Denuncias se presentaron en un 4.67 % y las Sugerencias con 2.81 %. No se recibieron Felicitaciones durante este periodo.



Grafica 1. Número y tipo de solicitudes recibidas.

3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS.

En la **tabla N° 1** se observan los Procesos que recibieron solicitudes en el período de Enero – Marzo de 2020. Los Procesos con más solicitudes recibidas fueron Docencia con un total de 19, seguido de los Procesos de Admisiones y Legal con 18 solicitudes.

Tabla 1. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC.

Procesos	Enero – Marzo						TOTAL	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones		
Admisiones	12	3	3	-	-	-	18	16.82
Bienestar	1	7	2	-	-	-	10	9.35
Calidad	3	1	-	-	-	-	4	3.74
Contratación	2	-	-	-	1	-	3	2.80
Docencia	14	3	1	-	1	-	19	17.76
Investigación	-	1	-	-	-	-	1	0.93
Extensión	1	-	1	-	-	-	2	1.87
Financiera	7	1	1	-	-	-	9	8.41
Infraestructura	1	4	-	-	-	-	5	4.67
Legal	12	-	1	5	-	-	18	16.82

Talento	1	4	-	-	-	-	5	4.67
Tecnológico	9	2	-	-	-	-	11	10.28
UAES	1	-	-	-	1	-	2	1.87
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	64	26	9	5	3	-	107	100

Durante el período analizado se recibieron 26 Quejas lo cual corresponde al 24.30% del total de las solicitudes recibidas. El Proceso con más Quejas durante este periodo fue Bienestar con un total de 7, seguido de Infraestructura y Talento con 4. De igual forma se presentaron 9 Reclamos por parte de los usuarios, lo que corresponde al 8.41% del total de las solicitudes. El Proceso con más Reclamos direccionados fue Admisiones con un total de 3.

La **tabla N° 2** describe las solicitudes recibidas por el Proceso de Docencia, especificando el total recibido por Vicerrectoría Académica, las Facultades y Programas Académicos.

Tabla 2. Solicitudes recibidas por el Proceso de Docencia.

Facultad/ Dependencia	Programa/ Departamento	Enero – Marzo						TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
Vicerrectoría Académica	-	7	1	1	-	-	-	9
Ciencias Agrícolas	Facultad	1	-	-	-	-	-	2
	Ingeniería Agronómica	1	-	-	-	-	-	
Ciencias de la Salud	Salud Publica	1	-	-	-	-	-	1
FACEJA**	Facultad	-	1	-	-	-	-	3
	Ciencias Administrativas	1	1	-	-	-	-	
Educación	Cultura Física	1	-	-	-	-	-	2
	Lic. Educación Básica Énfasis Humanidades – Ingles	1	-	-	-	-	-	
Ingenierías	Ingeniería Industrial	-	-	-	-	1	-	1
MVZ*	Ciencias Pecuarias	1	-	-	-	-	-	1
Total								19

*Medicina Veterinaria y Zootecnia, ** Facultad Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas.



4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.

En la **tabla N° 3** se especifican el estado de las solicitudes y el promedio de tiempo de respuesta por parte de los Procesos sobre las solicitudes respondidas. Se observa que las solicitudes recibidas fueron tramitadas en su totalidad. Durante este periodo de Enero – Marzo de 2020, el promedio general fue de 6.31 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes.

Tabla 3. Estado de las solicitudes y tiempo de respuestas en el SPQRSD.

Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Admisiones	18	18	0	7.61
Bienestar	10	10	0	5.90
Calidad	4	4	0	3.25
Contratación	3	3	0	8.67
Docencia	19	19	0	5.74
Investigación	1	1	0	4.00
Extensión	2	2	0	6.00
Financiera	9	9	0	5.56
Infraestructura	5	5	0	17.80
Legal	18	18	0	4.89
Talento	5	5	0	3.60
Tecnológico	11	11	0	5.36
UAES	2	2	0	5.50
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-

De las 107 solicitudes recibidas en el periodo, ocho (8) fueron respondidas por fuera del tiempo límite de respuesta establecido (15 días), como se observa en la **tabla N°4**. Se debe mejorar la oportuna respuesta, para evitar insatisfacción de los usuarios del sistema.

Tabla 4. Solicitudes respondidas por fuera del tiempo límite establecido.

Proceso/Dependencia	Solicitudes Recibidas	Solicitudes respondidas por fuera del tiempo
Admisiones	18	2
Docencia - Departamento Ciencias Administrativas	19	1
Financiera	9	1
Infraestructura	5	3
Gestión Legal – Unidad de Asuntos Jurídicos	18	1



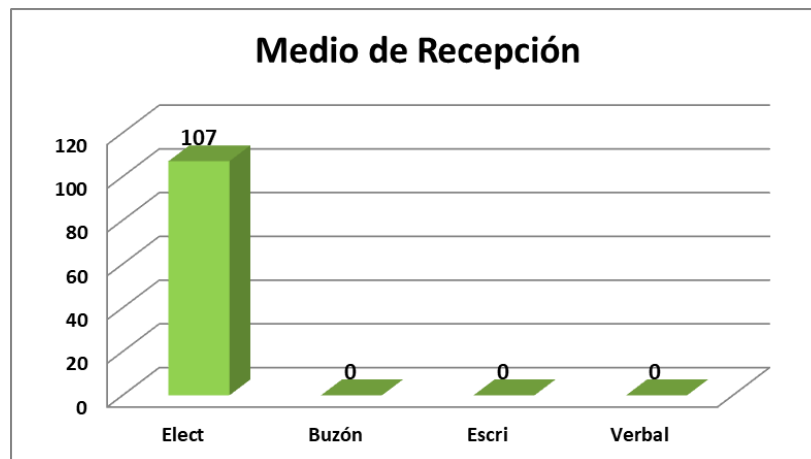
A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 99 de las 107 solicitudes recibidas y direccionadas, como se observa en la **tabla N°5**.

Tabla 5. Solicitudes no respondidas durante el periodo Enero – Marzo 2020.

Proceso/Dependencia	Solicitudes Recibidas (Proceso)	Solicitudes No respondidas (Dependencia)
Docencia - Departamento Ciencias Administrativas	19	1
Gestión Legal – Unidad de Asuntos Jurídicos	18	7

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este periodo el 100% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, como se puede observar en la **gráfica N° 2**.



Gráfica 2. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD

6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

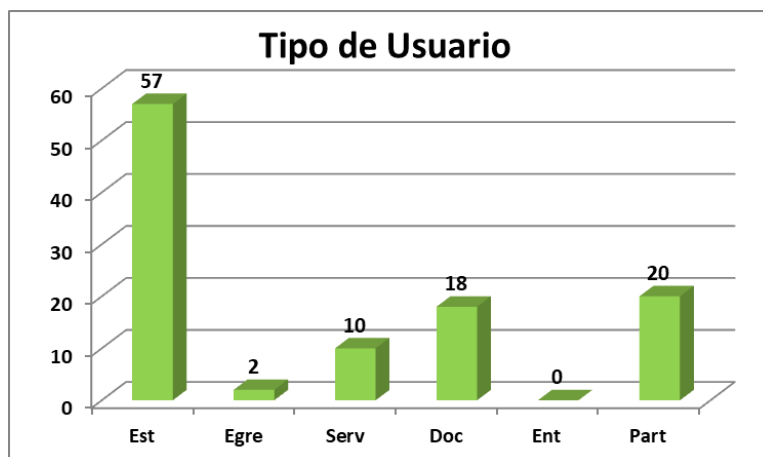
En la **tabla N° 6** se relacionan los Procesos que recibieron solicitudes y los atributos de calidad afectados en el sistema. Los atributos de mayor frecuencia corresponden a: Las *Solicitudes de información* con 69 solicitudes, lo que representa el 64.50% del total de estas, seguido de *Calidad del producto o servicio* con un 22.43%.

Tabla 6. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto o servicio	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Admisiones	2	-	1	-	-	-	-	1	14	-
Bienestar	6	-	2	-	-	-	1	-	1	-
Calidad	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Contratación	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
Docencia	5	-	-	-	-	-	-	-	14	-
Investigación	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Extensión	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Financiera	1	-	1	-	-	-	-	-	7	-
Infraestructura	2	-	-	-	-	-	-	-	3	-
Legal	1	-	-	-	-	-	2	1	13	1
Talento	1	-	-	-	-	-	2	-	2	-
Tecnológico	2	-	-	-	-	-	-	-	9	-
UAES	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	24	1	5	-	-	-	5	2	69	1
Porcentaje (%)	22.43	0.93	4.67	-	-	-	4.67	1.87	64.50	0.93

7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes con el 53.27%, según se evidencia en la **gráfica N° 3**, seguidos por los Particulares con 18.69%, luego los Docentes con 16.82%, seguido por los Servidores Públicos con 9.35% y los Egresados con 1.87 %.



Gráfica 3. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD



8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR LOS LABORATORIOS ACREDITADOS.

Durante el periodo Enero - Marzo 2020, los laboratorios acreditados no recibieron solicitudes a directamente en los laboratorios por parte de los Usuarios.

9. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema durante el periodo Enero – Marzo del año 2020 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
107	107	99

También se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información al usuario para poder dar inicio a su solicitud, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del peticionario, según lo establecido como política de operación en el PGDC - 010 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y se aplica con retroactividad.

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	92.52%	92.52%

10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

Los Procesos a los cuales se les ha dirigido solicitudes, deben enviar la respuesta a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad, por lo menos 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.

Mejorar la oportuna respuesta por parte de los Procesos de Admisiones, Docencia, Financiera, Infraestructura, y Gestión Legal los cuales respondieron solicitudes por fuera del tiempo límite establecido (15 días) durante el periodo Enero - Marzo 2020, para evitar insatisfacción de los usuarios del Sistema.



Se debe mejorar el compromiso en la gestión de las respuestas por parte de los Procesos de Docencia (1), y Gestión Legal (7), los cuales tuvieron solicitudes no respondidas en el Sistema.

Se recalca la importancia de mantener la oportunidad y la claridad de las respuestas por parte de los procesos, para evitar insatisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

En ese orden de ideas y atendiendo a lo dispuesto en el procedimiento y normatividad interna se procedió:

- A enviar a Control Interno las ocho (8) solicitudes que no fueron respondidas por los procesos responsables con el fin de que fueran tramitadas según la norma.
- Enviar a los procesos que no respondieron en los tiempos establecidos un comunicado reiterando la importancia y exigencia legal de hacerlo bajo los términos de tiempo definidos.