



Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad



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

**Abril – Junio 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  |
| 8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR<br>LOS LABORATORIOS ACREDITADOS. .... | 8  |
| 9. ESTADO DEL SISTEMA.....                                                                                     | 8  |
| 10. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRSO .....                                                              | 9  |
| 11. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.....                                                                        | 13 |



## 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.

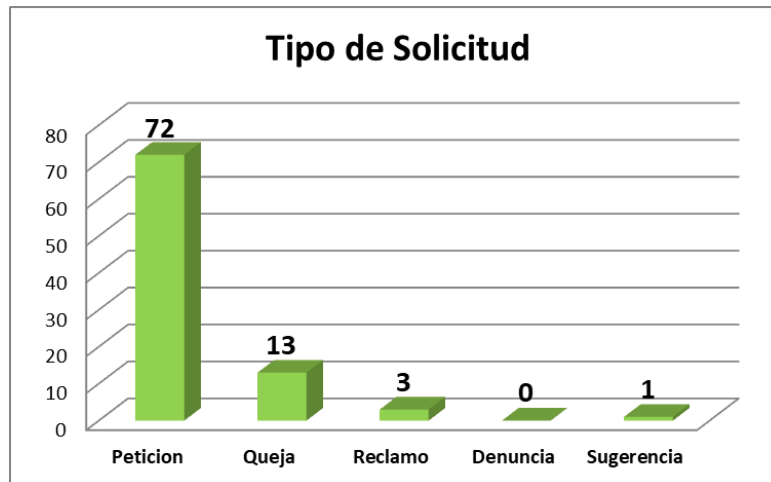
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRS) durante el periodo comprendido entre el 01 de Abril hasta el 30 de Junio del 2020.

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](mailto:sistemapqrs@correo.unicordoba.edu.co).

Durante este periodo se recibieron 89 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 81, Siete (7) se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos y una no fue respondida por parte de los Procesos/Dependencias.

## 2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La **gráfica N° 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el periodo de Abril – Junio de 2020. En total se recepcionaron 89 solicitudes, de las cuales el 80.90% corresponden a Peticiones, el 14.61% a Quejas, el 3.37% fueron Reclamos, las Sugerencias se presentaron en un 1.12 %. No se recibieron Denuncias durante este periodo.



**Gráfica 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 Abril – Junio de 2020. Los Procesos con más solicitudes recibidas fueron Docencia con un total de 31, seguido de los Procesos de Tecnológico y Admisiones con 19 y 16 solicitudes respectivamente.

**Tabla 1.** Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC.

| Procesos           | Abril – Junio |        |          |           |             |                | TOTAL | %     |
|--------------------|---------------|--------|----------|-----------|-------------|----------------|-------|-------|
|                    | Peticiones    | Quejas | Reclamos | Denuncias | Sugerencias | Felicitaciones |       |       |
| <b>Admisiones</b>  | 16            | -      | -        | -         | -           | -              | 16    | 17.98 |
| <b>Biblioteca</b>  | 2             | -      | -        | -         | -           | -              | 2     | 2.25  |
| <b>Docencia</b>    | 19            | 10     | 2        | -         | -           | -              | 31    | 34.83 |
| <b>Extensión</b>   | -             | 1      | -        | -         | 1           | -              | 2     | 2.25  |
| <b>Financiera</b>  | 4             | -      | -        | -         | -           | -              | 4     | 4.5   |
| <b>Legal</b>       | 6             | -      | 1        | -         | -           | -              | 7     | 7.86  |
| <b>Planeación</b>  | 1             | -      | -        | -         | -           | -              | 1     | 1.12  |
| <b>Talento</b>     | 6             | -      | -        | -         | -           | -              | 6     | 6.74  |
| <b>Tecnológico</b> | 18            | 1      | -        | -         | -           | -              | 19    | 21.35 |

|                                 |           |           |          |          |          |          |           |            |
|---------------------------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|------------|
| <b>UAES</b>                     | -         | 1         | -        | -        | -        | -        | 1         | 1.12       |
| <b>Laboratorios Acreditados</b> | -         | -         | -        | -        | -        | -        | -         | -          |
| <b>Total</b>                    | <b>72</b> | <b>13</b> | <b>3</b> | <b>-</b> | <b>1</b> | <b>-</b> | <b>89</b> | <b>100</b> |

Durante el período analizado se recibieron 13 Quejas lo cual corresponde al 14.61% del total de las solicitudes recibidas. El Proceso con más Quejas durante este periodo fue Docencia con un total de 10. De igual forma se presentaron 3 Reclamos por parte de los usuarios, lo que corresponde al 3.37% del total de las solicitudes. El Proceso con más Reclamos direccionados fue Docencia con un total de 2.

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

**Tabla 2.** Solicitudes recibidas por el Proceso de Docencia.

| Facultad/<br>Dependencia | Programa/<br>Departamento   | Enero – Marzo |           |          |           |             |          | TOTAL     |
|--------------------------|-----------------------------|---------------|-----------|----------|-----------|-------------|----------|-----------|
|                          |                             | Peticiones    | Quejas    | Reclamos | Denuncias | Sugerencias | Felicit. |           |
| Vicerrectoría Académica  | -                           | 9             | 2         | 1        | -         | -           | -        | 12        |
| Ciencias Básicas         | -                           | 1             |           |          |           |             |          | 3         |
|                          | Química                     | 1             | -         | -        | -         | -           | -        |           |
| Ciencias de la Salud     | Biología                    | -             | 1         | -        | -         | -           | -        | 2         |
|                          | Salud Pública               | -             | 1         | -        | -         | -           | -        |           |
| FACEJA**                 | Ciencias Jurídicas          | -             | 2         | 1        | -         | -           | -        | 3         |
| Educación                | -                           | 1             | -         | -        | -         | -           | -        | 2         |
|                          | Licenciatura en Informática | 1             | -         | -        | -         | -           | -        |           |
| Ingenierías              | -                           | 2             | -         | -        | -         | -           | -        | 9         |
|                          | Ingeniería de Sistemas      | 1             | 2         | -        | -         | -           | -        |           |
|                          | Ingeniería Ambiental        |               | 1         | -        | -         | -           | -        |           |
|                          | Ingeniería Mecánica         | 1             |           | -        | -         | -           | -        |           |
|                          | Ingeniería de Alimentos     | -             | 1         | -        | -         | -           | -        |           |
|                          | Ingeniería Industrial       | 1             | -         | -        | -         | -           | -        |           |
| <b>Total</b>             |                             | <b>19</b>     | <b>10</b> | <b>2</b> | <b>-</b>  | <b>-</b>    | <b>-</b> | <b>31</b> |

\* 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 Abril – Junio de 2020, el promedio general fue de 5.80 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes.

Todas las solicitudes recibidas en el periodo, fueron respondidas dentro del tiempo límite de respuesta establecido (15 días) por parte de los Procesos/Dependencias.

**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               | 16                    | 16                     | 0                         | 5.56                                |
| Biblioteca               | 2                     | 2                      | 0                         | 6.0                                 |
| Docencia                 | 32                    | 32                     | 0                         | 5.87                                |
| Extensión                | 2                     | 2                      | 0                         | 8.5                                 |
| Financiera               | 4                     | 4                      | 0                         | 4.25                                |
| Legal                    | 7                     | 7                      | 0                         | 3.43                                |
| Planeación               | 1                     | 1                      | 0                         | 4.0                                 |
| Talento                  | 6                     | 6                      | 0                         | 4.33                                |
| Tecnológico              | 19                    | 19                     | 0                         | 7.53                                |
| UAES                     | 1                     | 1                      | 0                         | 2.0                                 |
| Laboratorios Acreditados | -                     | -                      | 0                         | -                                   |

De las 89 solicitudes recibidas y direccionadas durante el segundo trimestre del presente año, se respondieron un total de 81 solicitudes, 7 se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos y una no fue respondida por parte de los Proceso/Dependencia a la fecha de corte del presente informe, como se observa en la **tabla N°4**.

**Tabla 4.** Solicitudes no respondidas durante el periodo Abril – Junio 2020.

| Proceso/Dependencia                                                   | Solicitudes Recibidas (Proceso) | Solicitudes No respondidas (Dependencia) |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|
| Admisiones -<br>División de Admisiones, Registros y Control Académico | 16                              | 1                                        |

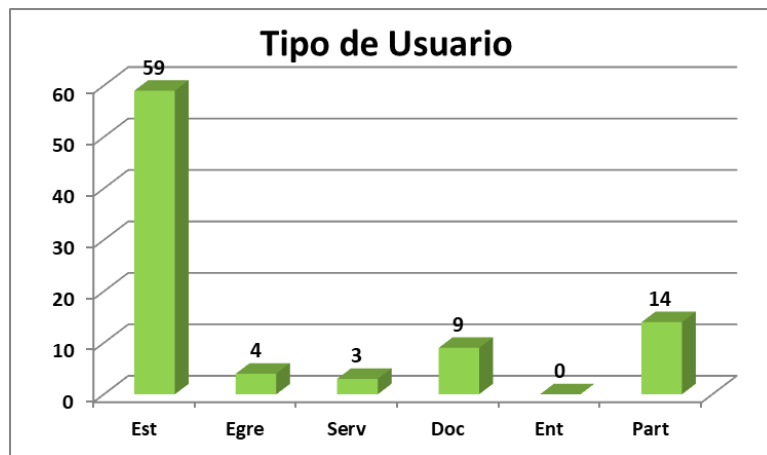




|                                 |           |   |          |   |   |   |   |   |           |   |
|---------------------------------|-----------|---|----------|---|---|---|---|---|-----------|---|
| <b>Laboratorios Acreditados</b> | -         | - | -        | - | - | - | - | - | -         | - |
| <b>Total</b>                    | <b>12</b> | - | <b>5</b> | - | - | - | - | - | <b>72</b> | - |
| <b>Porcentaje (%)</b>           | 13.48     |   | 5.62     |   |   |   |   |   | 80.90     |   |

## 7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes con un 66.3%, según se evidencia en la **gráfica N° 3**, seguidos por los Particulares con 15,7%, luego los Docentes con 10.1%, seguido por los Egresados con 4.5% y los Servidores Públicos con el 3.4%.



**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 Abril – Junio del 2020, los laboratorios acreditados no recibieron solicitudes a directamente por parte de los Usuarios.

## 9. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema durante el periodo Abril – Junio del año 2020 fue el siguiente:

| Recibidas | Tramitadas | Respondidas |
|-----------|------------|-------------|
| 89        | 89         | 81          |





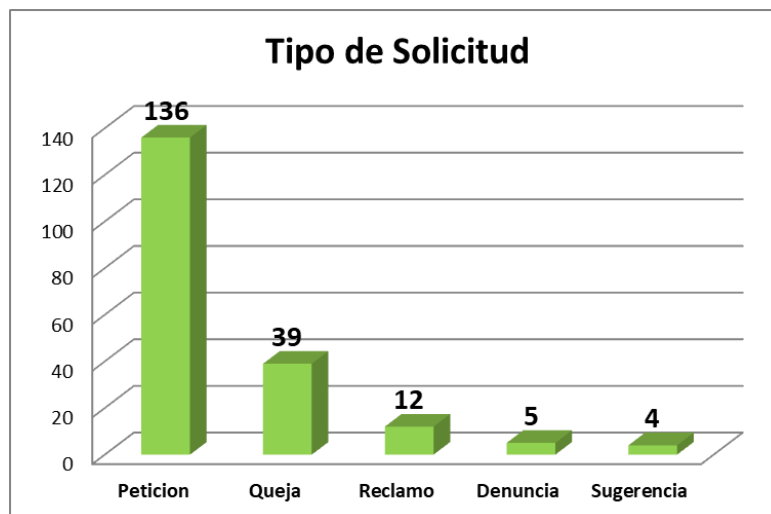
También se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información al usuario para poder dar inicio a su solicitud, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del peticionario, según lo establecido como política de operación en el PGDC - 010 Administración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

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

| Efectividad | Eficiencia | Eficacia |
|-------------|------------|----------|
| 100%        | 91.01%     | 100%     |

## 10. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS

Durante el primer semestre del año 2020, se recibieron 196 solicitudes interpuestas por los usuarios. En la **gráfica N° 4** se observa el número y el tipo de solicitudes que recibieron en el período de Enero – Junio de 2020.



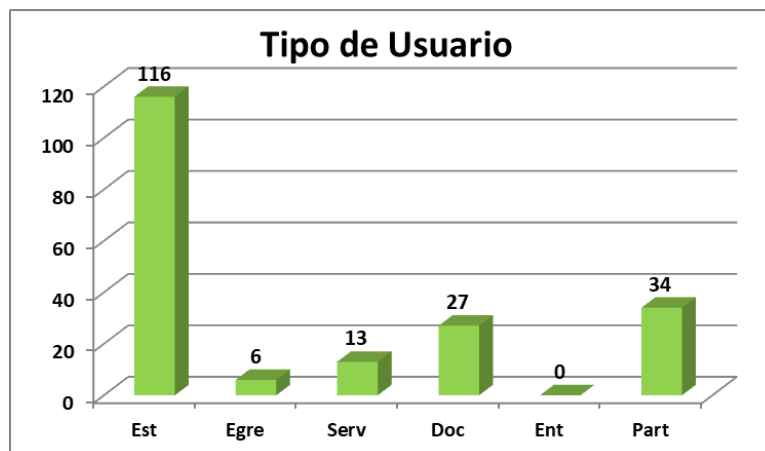
**Gráfica 4.** Número y tipo de solicitudes recibidas. Enero – Junio de 2020

En la **tabla N° 6** se observan el total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre 2020 por parte de Procesos.

**Tabla 6.** Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC. Enero – Junio 2020

| Procesos                        | Enero – Junio |        |          |           |             |                | TOTAL      |
|---------------------------------|---------------|--------|----------|-----------|-------------|----------------|------------|
|                                 | Peticiones    | Quejas | Reclamos | Denuncias | Sugerencias | Felicitaciones |            |
| <b>Admisiones</b>               | 28            | 3      | 3        | -         | -           | -              | 34         |
| <b>Biblioteca</b>               | 2             | -      | -        | -         | -           | -              | 2          |
| <b>Bienestar</b>                | 1             | 7      | 2        | -         | -           | -              | 10         |
| <b>Calidad</b>                  | 3             | 1      | -        | -         | -           | -              | 4          |
| <b>Contratación</b>             | 2             | -      | -        | -         | 1           | -              | 3          |
| <b>Docencia</b>                 | 33            | 13     | 3        | -         | 1           | -              | 50         |
| <b>Extensión</b>                | 1             | 1      | 1        | -         | 1           | -              | 4          |
| <b>Investigación</b>            | -             | 1      | -        | -         | -           | -              | 1          |
| <b>Financiera</b>               | 11            | 1      | 1        | -         | -           | -              | 13         |
| <b>Infraestructura</b>          | 1             | 4      | -        | -         | -           | -              | 5          |
| <b>Legal</b>                    | 18            | -      | 2        | 5         | -           | -              | 25         |
| <b>Planeación</b>               | 1             | -      | -        | -         | -           | -              | 1          |
| <b>Talento</b>                  | 7             | 4      | -        | -         | -           | -              | 11         |
| <b>Tecnológico</b>              | 27            | 3      | -        | -         | -           | -              | 30         |
| <b>UAES</b>                     | 1             | 1      | -        | -         | 1           | -              | 3          |
| <b>Laboratorios Acreditados</b> | -             | -      | -        | -         | -           | -              | -          |
| <b>Total</b>                    | 136           | 39     | 12       | 5         | 4           | -              | <b>196</b> |

En la **Grafica N° 5** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el semestre evaluado.

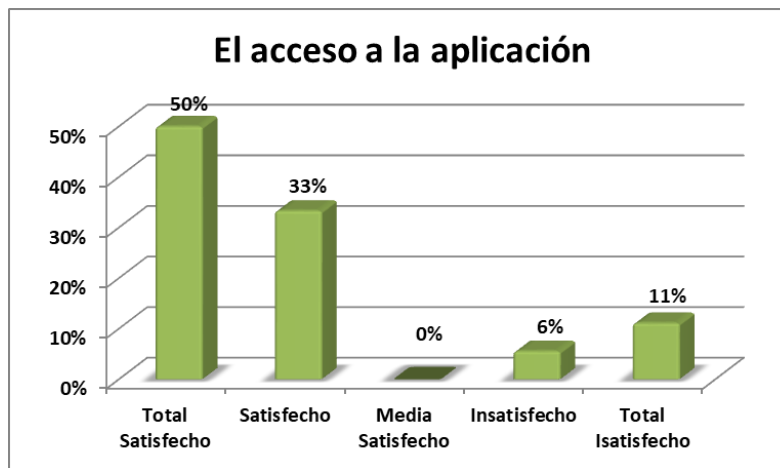


**Grafica 5.** Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD. Enero – Junio 2020

## 10.1 Satisfacción de los usuarios del PQRS

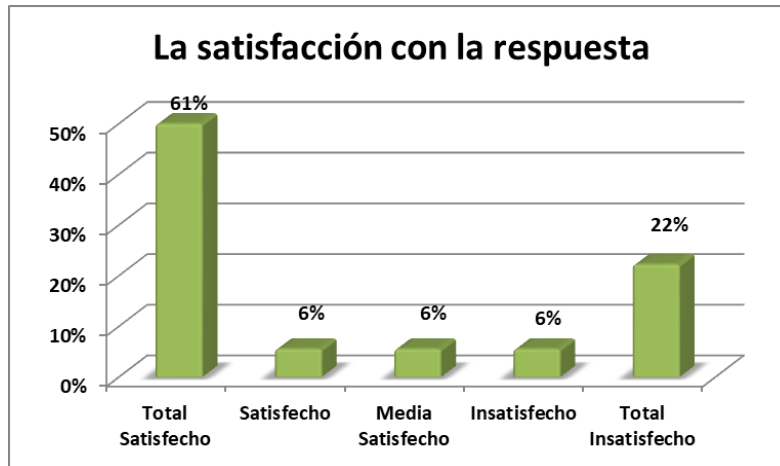
Se tomó como muestra aquellos usuarios que presentaron sus PQRS a través de la página web. Como mecanismo de medición se utilizó la encuesta, a los usuarios se les envió por correo electrónico el link de la encuesta invitando a su diligenciamiento; de las encuestas enviadas fueron diligenciadas un total de 18. Se utilizó una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho, para calificar el grado de satisfacción teniendo del usuario. A continuación se muestran los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas.

- El acceso a la aplicación para formular su petición, consulta, queja, reclamo y sugerencia y hacer seguimiento al estado de la misma. Como se puede evidenciar en la **gráfica N° 6**, el 50% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho con el acceso a la aplicación, seguido por el 33% quienes consideran que fue satisfactorio.



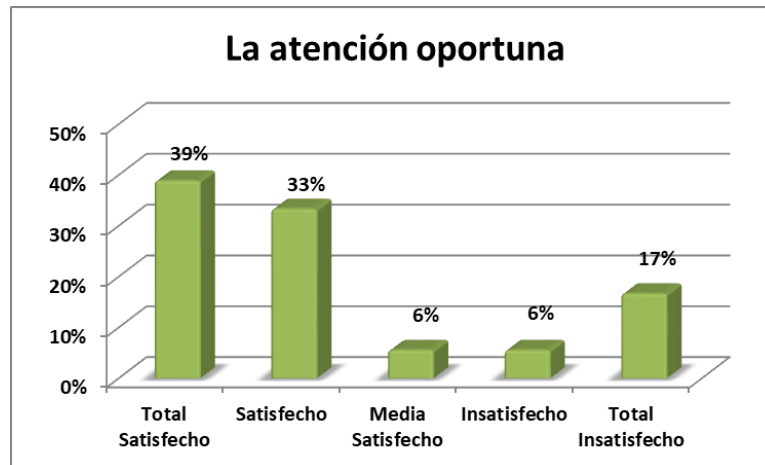
**Gráfica 6.** Acceso a la aplicación SPQRS

- La satisfacción con la respuesta recibida a su petición, consulta, queja, reclamo y/o sugerencia, obtuvo un 61% de Total satisfacción por parte de los Usuarios:



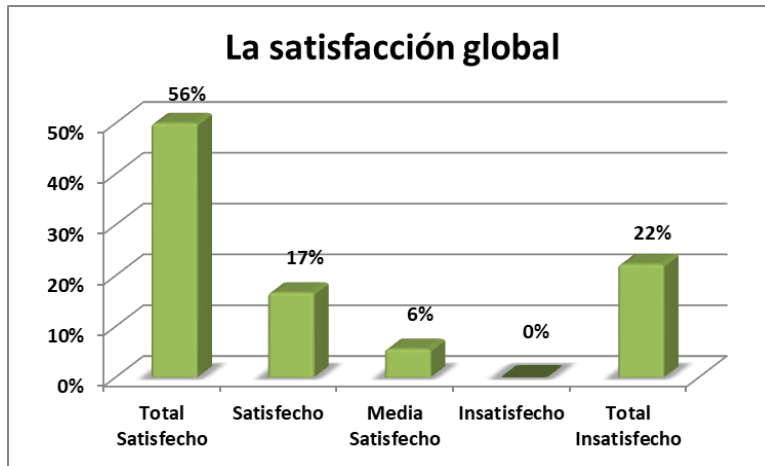
**Grafica 7.** Satisfacción con la respuesta recibida

- La atención oportuna a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia. fue calificado de acuerdo al siguiente gráfico:



**Grafica 8.** La atención oportuna

- La satisfacción global con respecto a los servicios que ha recibido por parte del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Universidad de Córdoba:



**Grafica 9.** La satisfacción global con respecto a los servicios

Una vez aplicadas las encuestas se procedió a la tabulación y análisis de las mismas, los resultados obtenidos muestran el siguiente comportamiento con respecto al nivel de satisfacción:



**Grafica 10.** Nivel de Satisfacción General

## 11. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

El Proceso de Docencia recibió durante este periodo siete (7) Quejas repetitivas que corresponden al atributo de *Calidad del producto o Servicio*. Se debe elaborar un plan de mejoramiento según lo establecido en el numeral 4.2, Política de Operación del PGDC-010 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, siguiendo el procedimiento PGDC – 006 Elaboración y Aprobación de Planes de Mejoramiento.



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.

Se debe mejorar el compromiso en la gestión de las respuestas por parte del Proceso de Admisiones, el cual tuvo una solicitud no respondida en el Sistema durante este trimestre.

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.