



Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad



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

Julio – Septiembre 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 LOS LABORATORIOS ACREDITADOS.	8
9. ESTADO DEL SISTEMA.....	8
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.

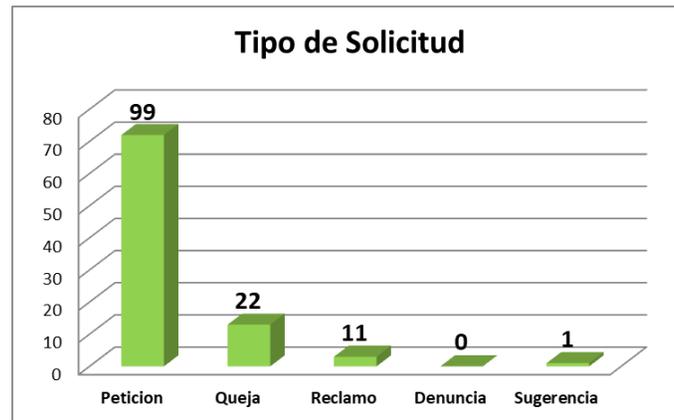
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio hasta el 30 de septiembre del 2020.

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 133 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 128, cuatro (4) se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos y una no fue respondida por parte del Proceso de Gestión de Admisiones y Registros.

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 Julio – Septiembre de 2020. En total se recepcionaron 133 solicitudes, de las cuales el 74.44% corresponden a Peticiones, el 16.54% a Quejas, el 8.27% fueron Reclamos, las Sugerencias se presentaron en un 0.75%. No se recibieron Denuncias 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 Julio – Septiembre de 2020. El Proceso con más solicitudes recibidas fue Gestión de Admisiones y Registros con un total de 39, seguido de los Procesos de Desarrollo Tecnológico y Docencia con 24 y 21 solicitudes respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC.

Procesos	Julio – Septiembre						TOTAL	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones		
Gestión de Admisiones y registro	26	6	7	-	-	-	39	29.32
Gestión de la Calidad	2	-	-	-	-	-	2	1.50
Docencia	16	3	1	-	1	-	21	15.79
Extensión	4	-	2	-	-	-	6	4.51
Gestión Financiera	5	3	1	-	-	-	9	6.77
Gestión Legal	17	2	-	-	-	-	19	14.29
Seguimiento y Control	1	-	-	-	-	-	1	0.75

Gestión del Talento Humano	4	6	-	-	-	-	10	7.52
Desarrollo Tecnológico	22	2	-	-	-	-	24	18.05
UAES*	2	-	-	-	-	-	2	1.50
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	99	22	11	-	1	-	133	100

* Unidad Administrativa Especial de Salud.

Durante el período analizado se recibieron 22 Quejas lo cual corresponde al 16.54% del total de las solicitudes recibidas. Los Procesos con más Quejas durante este periodo fueron Gestión de Admisiones y Registros y Gestión del Talento Humano con un total de 6 recibidas por cada proceso. De igual forma se presentaron 11 Reclamos por parte de los usuarios, lo que corresponde al 8.27% del total de las solicitudes. El Proceso con más Reclamos direccionados fue Gestión de Admisiones y Registros con 7.

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

Tabla 2. Solicitudes recibidas por el Proceso de Docencia.

Facultad/ Dependencia	Programa/ Departamento	Enero – Marzo						TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
Vicerrectoría Académica	-	8	-	-	-	1	-	9
Ciencias Básicas	Física y Electrónica	1	1	-	-	-	-	2
Ciencias de la Salud	-	1	-	-	-	-	-	1
FACEJA**	Ciencias Jurídicas	1	-	-	-	-	-	1
Educación	-	2	-	-	-	-	-	3
	Español y Literatura	1	-	-	-	-	-	
Ingenierías	-	1	-	-	-	-	-	5
	Ingeniería de Sistemas	1	1	-	-	-	-	
	Ingeniería de Alimentos	-	-	1	-	-	-	
	Ingeniería Industrial	-	1	-	-	-	-	
Total		16	3	1	-	1	-	21

* 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 Julio – Septiembre de 2020, el promedio general fue de 7.62 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)
Gestión de Admisiones y registro	39	39	0	9.62
Gestión de la Calidad	2	2	0	1
Docencia	21	21	0	5.52
Extensión	6	6	0	6.67
Gestión Financiera	9	9	0	6.0
Gestión Legal	19	19	0	10.89
Seguimiento y Control	1	1	0	-
Gestión del Talento Humano	10	10	0	4.4
Desarrollo Tecnológico	24	24	0	5.67
UAES	2	2	0	4.5
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-

De las 133 solicitudes recibidas y direccionadas durante el tercer trimestre del presente año, se respondieron un total de 128 solicitudes, 4 se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos y una (1) no fue respondida por parte del Proceso de Gestión de Admisiones y Registros a la fecha de corte del presente informe. Además del total de las solicitudes respondidas cuatro (4) se realizaron por fuera del tiempo límite de respuesta establecido (15 días), como se observa en la **tabla N°4**.

Tabla 4. Solicitudes respondidas por fuera del tiempo establecido y solicitudes No respondidas.

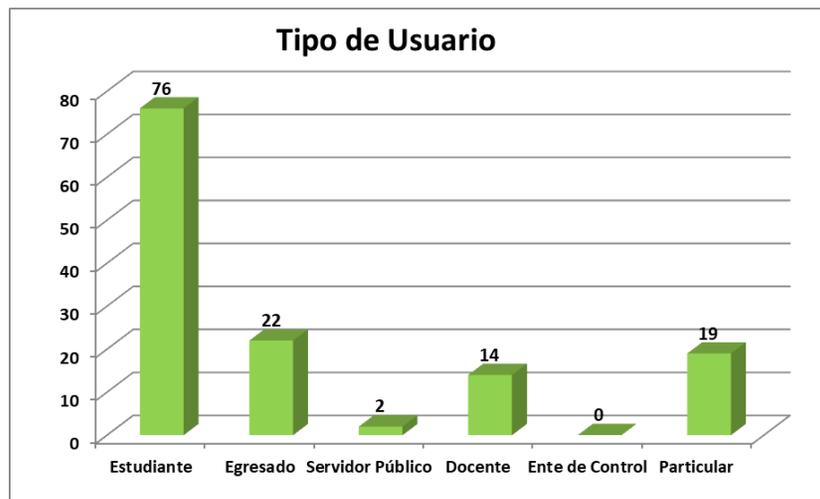
Proceso / Dependencia	Solicitudes recibidas – (Proceso)	Solicitudes respondidas por fuera del tiempo - (Proceso)	Solicitudes No respondidas - (Dependencia)
Docencia – Facultad de Ingenierías	21	1	
Gestión Legal – Unidad de Asuntos Jurídicos	19	2	-
Extensión – Centro de Extensión Educativa	6	1	-
Gestión de Admisiones – División de Admisiones, Registros y Control Académico	39	-	1



Laboratorios Acreditados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	10	-	18	-	-	2	-	-	103	133
Porcentaje (%)	7.52	-	13.53	-	-	1.51	-	-	77.44	100

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 57.14%, según se evidencia en la **gráfica N° 3**, seguidos por los Egresados con 16.54%, luego los Particulares con 14.29%, seguido por los Docentes con 10.53% y los Servidores Públicos con un 1.50%.



Grafica 3. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRS

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

Durante el periodo Julio – Septiembre del 2020, los Laboratorios Acreditados no recibieron solicitudes directamente por parte sus Usuarios.

9. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema durante el periodo Julio – septiembre del año 2020 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
133	133	128



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%	96.24%	96.99%

10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

- ❖ El Proceso de Gestión del Talento Humano recibió durante este periodo cuatro (4) Quejas repetitivas que corresponden al atributo de *Promesa de 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.
- ❖ Mejorar la oportuna respuesta por parte de los Procesos de Docencia, Gestión Legal y Extensión, los cuales respondieron solicitudes por fuera del tiempo límite establecido (15 días) durante el periodo Julio – Septiembre de 2020, para evitar insatisfacción de los usuarios del Sistema.
- ❖ Se debe mejorar el compromiso en la gestión de las respuestas por parte del Proceso de Gestión de Admisiones y Registros, el cual tuvo una solicitud No respondida en el Sistema PQRSD durante este trimestre.
- ❖ Para los casos en que los Procesos reciban y respondan directamente solicitudes a los usuarios antes de iniciado el trámite establecido en el PGDC-010 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; deben enviar evidencia de la respuesta a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad para proceder a cerrarla en el Sistema PQRSD y notificar al usuario.
- ❖ 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.