



Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad



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

Octubre – Diciembre 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.	5
5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES	6
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.	9
9. ESTADO DEL SISTEMA.....	9
10. CONSOLIDADO ANUAL DEL SISTEMA PQRSO	9
11. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.....	14



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.

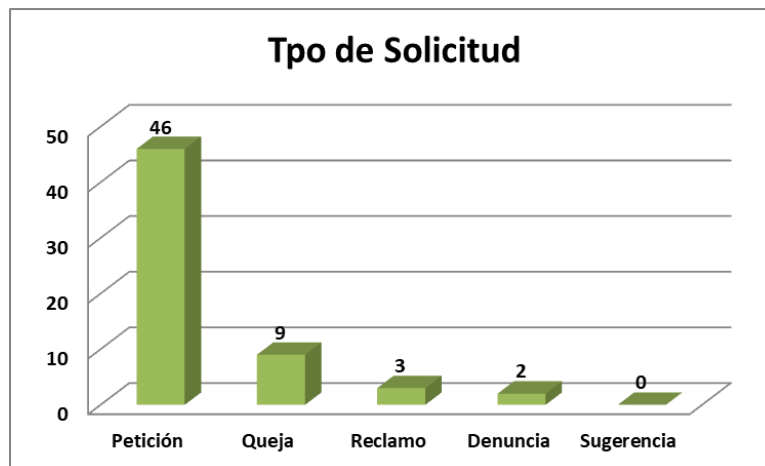
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de Octubre hasta el 30 de Diciembre del 2020.

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 60 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 48, nueve (9) se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos y tres no fueron respondidas por parte de los Procesos/Dependencias.

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 Octubre – Diciembre de 2020. En total se recepcionaron 60 solicitudes, de las cuales el 76.7% corresponden a Peticiones, el 15% a Quejas, el 5% fueron Reclamos, las Denuncias se presentaron en un 3.3%. No se recibieron Sugerencias 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 Octubre – Diciembre de 2020. Los Procesos con más solicitudes recibidas fueron: Admisiones con un total de 15, seguido de los Procesos de Legal y Docencia con 13 y 11 solicitudes respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC.

Procesos	Octubre – Diciembre						TOTAL	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones		
Gestión de Admisiones y registro	11	2	2	-	-	-	15	25
Biblioteca	1	-	-	-	-	-	1	1.67
Gestión de la Calidad	2	-	-	-	-	-	2	3.33
Docencia	7	4	-	-	-	-	11	18.33
Extensión	1	1	-	-	-	-	2	3.33
Gestión Financiera	6	-	-	-	-	-	6	10
Infraestructura	-	1	-	-	-	-	1	1.67
Gestión Legal	11	-	-	2	-	-	13	21.67
Gestión del Talento Humano	4	1	1	-	-	-	6	10

Desarrollo Tecnológico	2	1	-	-	-	-	3	5
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	46	9	3	2	-	-	60	100

Durante el período analizado se recibieron 9 Quejas lo cual corresponde al 15% del total de las solicitudes recibidas. El Proceso con más Quejas durante este periodo fue Docencia con un total de 4. De igual forma se presentaron 3 Reclamos por parte de los usuarios, lo que corresponde al 5% del total de las solicitudes. El Proceso con más Reclamos direccionados fue Gestión de Admisiones y registro 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, Departamentos y/o Programas.

Tabla 2. Solicitudes recibidas por el Proceso de Docencia.

Facultad/ Dependencia	Programa/ Departamento	Octubre – Diciembre						TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
Vicerrectoría Académica	-	1	-	-	-	-	-	1
Consejo Académico	-	1	-	-	-	-	-	1
Ciencias Básicas	Física y Electrónica	-	2	-	-	-	-	3
	Biología	1	-	-	-	-	-	
Educación	Licenciatura en Educación Infantil	1	-	-	-	-	-	3
	Licenciatura en Informática	-	1	-	-	-	-	
	Licenciatura en Ciencias Sociales	1	-	-	-	-	-	
Ingenierías	Ingeniería de Alimentos	1	-	-	-	-	-	3
	Ingeniería Industrial	1	-	-	-	-	-	
	Ingeniería de Sistemas	-	1	-	-	-	-	
TOTAL		7	4	-	-	-	-	11

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 Octubre – Diciembre de 2020, el promedio general fue de 7.83 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)
Gestión de Admisiones y registro	15	15	0	5
Biblioteca	1	1	0	9
Gestión de la Calidad	2	2	0	5
Docencia	11	11	0	7.27
Extensión	2	2	0	3.5
Gestión Financiera	6	6	0	8.67
Infraestructura	1	1	0	-
Gestión Legal	13	13	0	6.69
Gestión del Talento Humano	6	6	0	7.67
Desarrollo Tecnológico	3	3	0	3.33
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-

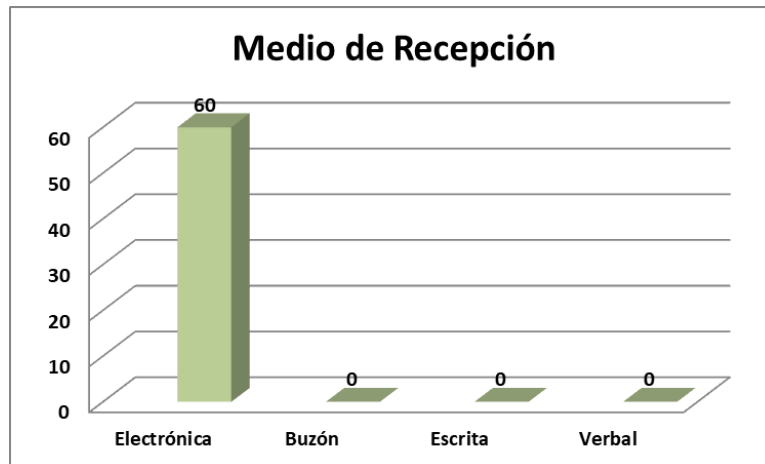
De las 60 solicitudes recibidas y direccionadas durante el cuarto trimestre del presente año, se respondieron un total de 48 solicitudes, 9 se encuentran dentro de los tiempos establecidos para dar respuesta y tres no fueron respondidas por parte de los Proceso/Dependencia a la fecha de corte del presente informe, como se observa en la **tabla N°4.**

Tabla 4. Solicitudes no respondidas durante el periodo Octubre – Diciembre 2020.

Proceso/Dependencia	Solicitudes Recibidas (Proceso)	Solicitudes No respondidas (Dependencia)
Gestión Legal – Unidad de Asuntos Jurídicos	13	2
Desarrollo Tecnológico – Sección de Sistemas	3	1

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

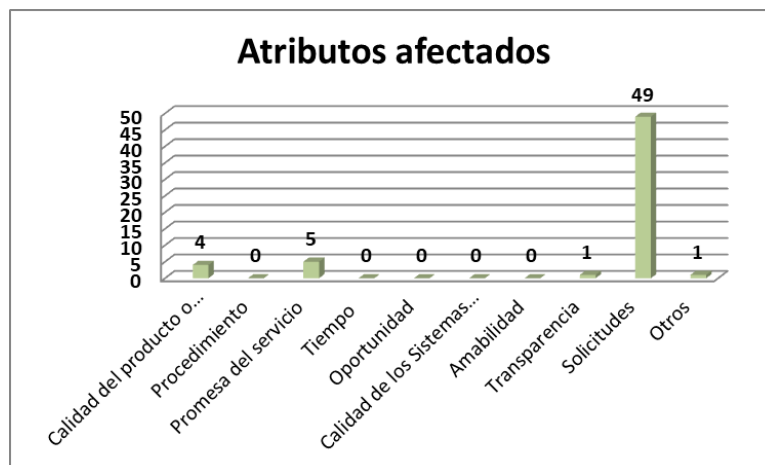
Para este periodo el 100% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica través de la página web de la Institución, como se puede observar en la **gráfica N° 2.**



Grafica 2. Medios de recepción utilizados en el SPQRS

6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

Como se puede observar en la **gráfica N° 3**, los atributos de mayor frecuencia corresponden a: Las *Solicitudes de información* con 49 solicitudes, lo que representa el 81.67% del total de estas, seguido de los atributos de *Promesa de servicio* y *Calidad del producto o servicio*, con un 8.33% y 6.67% respectivamente.



Grafica 3. Atributos de calidad afectados en el SPQRS

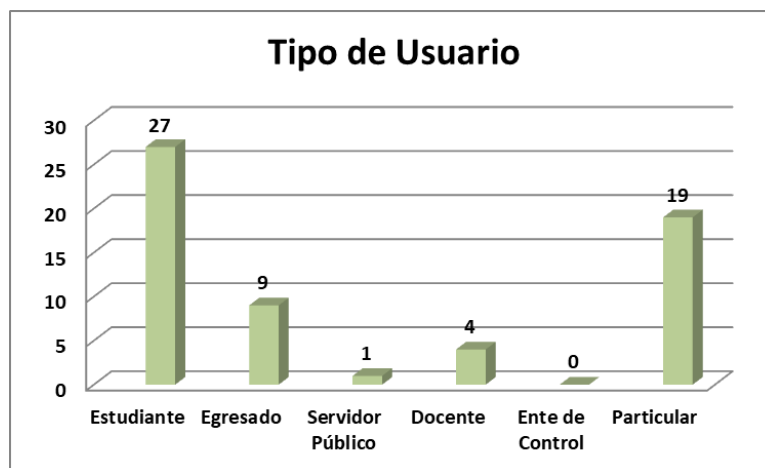
En la **tabla N° 5** se relacionan los Procesos que recibieron solicitudes y los respectivos atributos de calidad en el sistema.

Tabla 5. 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
Gestión de Admisiones y registro	-	-	1	-	-	-	-	-	14	-
Biblioteca	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Gestión de la Calidad	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Docencia	3	-	1	-	-	-	-	-	7	-
Extensión	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Gestión Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	1	12	-
Gestión del Talento Humano	-	-	2	-	-	-	-	-	4	-
Desarrollo Tecnológico	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	4	-	5	-	-	-	-	1	49	1
Porcentaje (%)										

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 45%, según se evidencia en la **gráfica N° 4**, seguidos por los usuarios Particulares con 31.67%, luego los Egresados con 15%, seguido por los Docentes con 6.66% y los Servidores Públicos con el 1.67%.


Grafica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD



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

Durante el periodo Octubre – Diciembre del 2020, los laboratorios acreditados no recibieron solicitudes a directamente por parte de sus Usuarios.

9. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema durante el periodo Octubre – Diciembre del año 2020 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
60	60	48

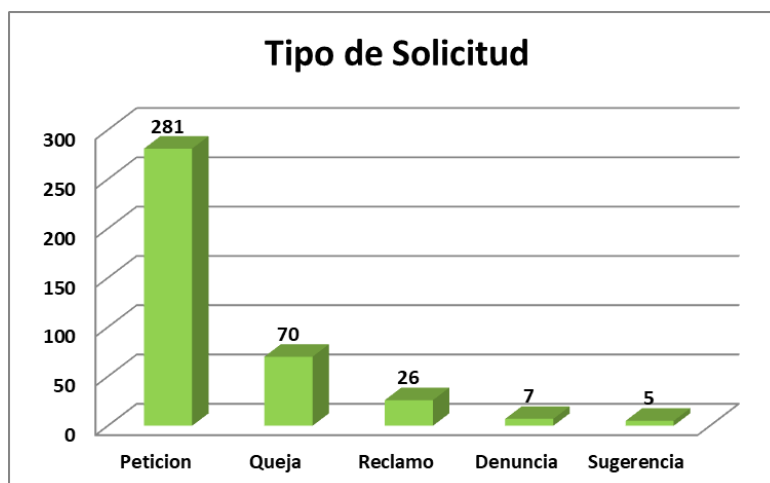
También se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información al usuario para poder dar inicio a su solicitud, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del peticionario, según lo establecido como política de operación en el PGDC - 010 Administración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

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	94%	100%

10. CONSOLIDADO ANUAL DEL SISTEMA PQRS

Durante el año 2020, se recibieron un total de 389 solicitudes interpuestas por los usuarios. En la **gráfica N° 5** se observa el número y el tipo de solicitudes recibidas en el período de Enero – Diciembre de 2020.



Grafica 5. Número y tipo de solicitudes recibidas. Enero – Diciembre de 2020

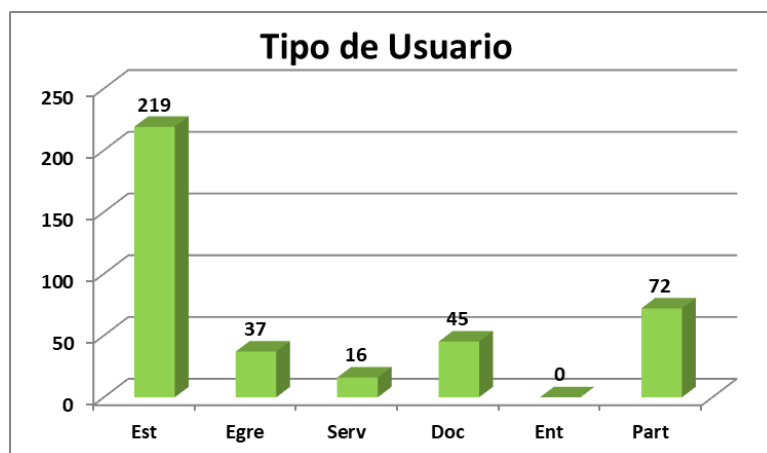
En la **tabla N° 6** se observan el total de las solicitudes recibidas durante el año 2020 por parte de Procesos.

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

Procesos	Enero – Diciembre						TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	
Gestión de Admisiones y registro	66	10	12	-	-	-	88
Biblioteca	3	-	-	-	-	-	3
Bienestar	1	7	2	-	-	-	10
Gestión de Calidad	7	1	-	-	-	-	8
Contratación	2	-	-	-	1	-	3
Docencia	56	20	4	-	2	-	82
Extensión	6	2	3	-	1	-	12
Investigación	-	1	-	-	-	-	1
Gestión Financiera	22	4	2	-	-	-	28
Infraestructura	1	5	-	-	-	-	6
Gestión Legal	46	2	2	7	-	-	57
Planeación Institucional	1	-	-	-	-	-	1
Seguimiento y Control	1	-	-	-	-	-	1
Gestión del Talento Humano	15	11	1	-	-	-	27
Desarrollo Tecnológico	51	6					57
UAES*	3	1	-	-	1	-	5
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	281	70	26	7	5	-	389

* Unidad Administrativa Especial de Salud.

En la **Grafica N° 6** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el año 2020.

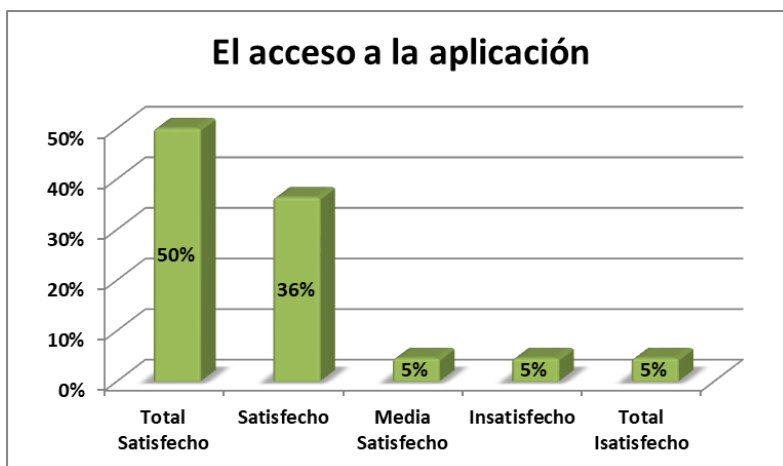


Grafica 6. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD. Enero – Diciembre 2020

10.1 Satisfacción de los usuarios del PQRSD

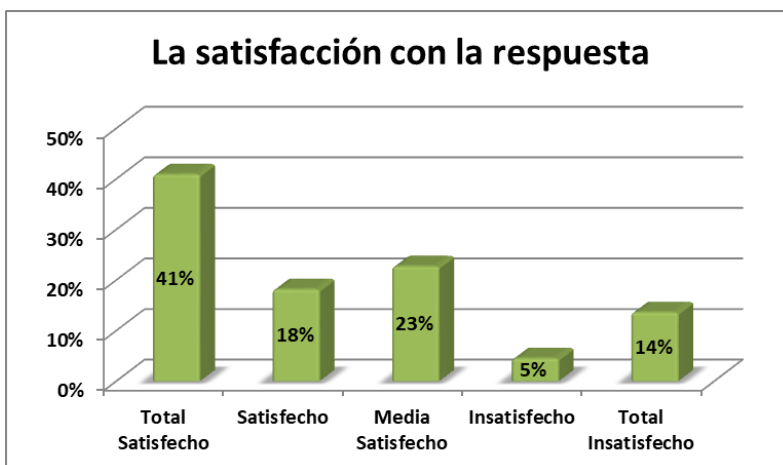
Se tomó como muestra aquellos usuarios que presentaron sus PQRSD a través de la página web. Como mecanismo de medición se utilizó la encuesta, a los usuarios se les envió por correo electrónico el link de la encuesta invitando a su diligenciamiento; de las encuestas enviadas fueron diligenciadas un total de 22. 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° 7**, el 50% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho con el acceso a la aplicación, seguido por el 36% quienes consideran que fue satisfactorio.



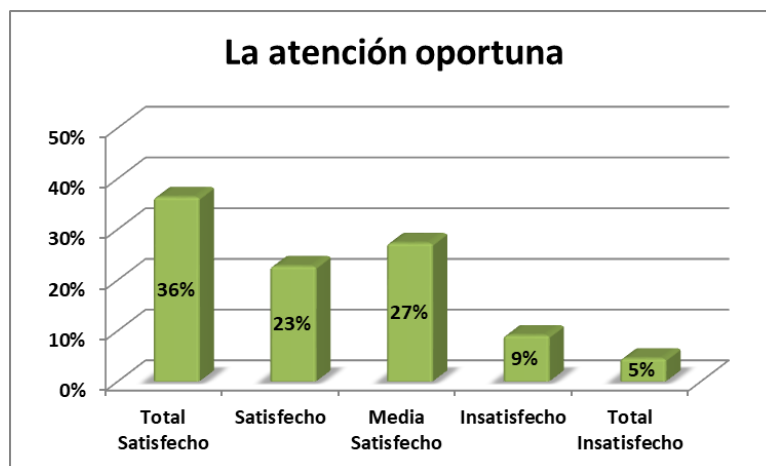
Grafica 7. Acceso a la aplicación SPQRSD

- La satisfacción con la respuesta recibida a su petición, consulta, queja, reclamo y/o sugerencia, obtuvo un 41% de Total satisfacción por parte de los Usuarios:



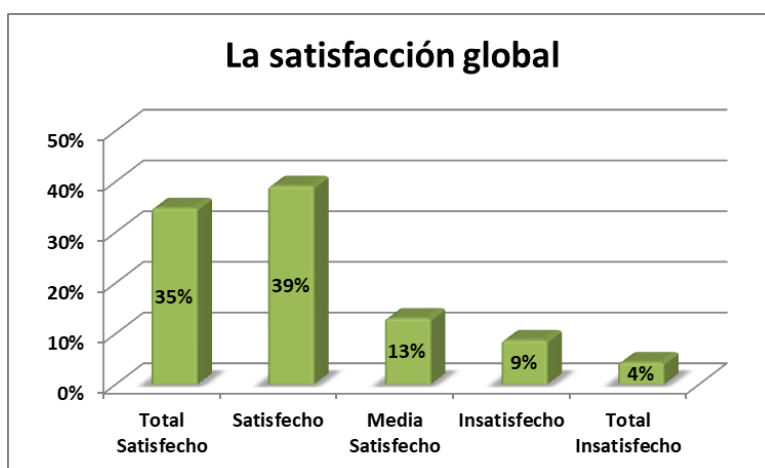
Grafica 8. Satisfacción con la respuesta recibida

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



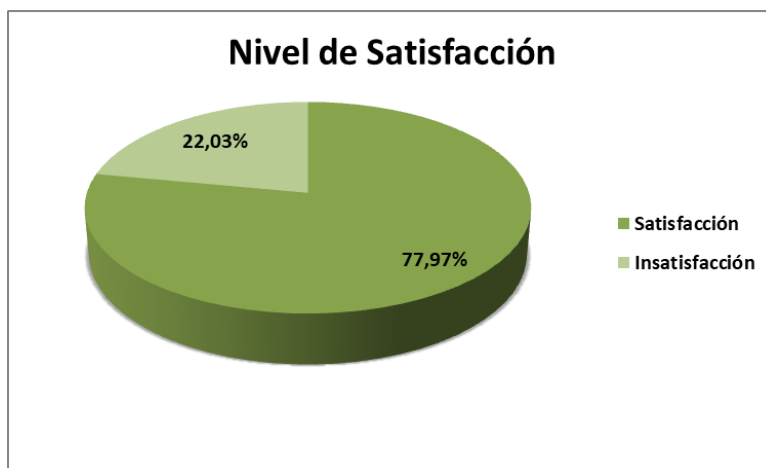
Grafica 9. La atención oportuna

- 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 10. 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 un 77.97 con respecto al nivel de satisfacción:



Grafica 11. Nivel de Satisfacción General

11. 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.

Se debe mejorar el compromiso en la gestión de las respuestas por parte del Procesos de Gestión Legal y Desarrollo Tecnológico, los cuales tuvieron solicitudes no respondidas en el Sistema durante este trimestre, dos (2) y una (1) respectivamente.

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.