



Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad



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

**Enero – Marzo de 2021**

**Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad**

**2021**

**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
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.

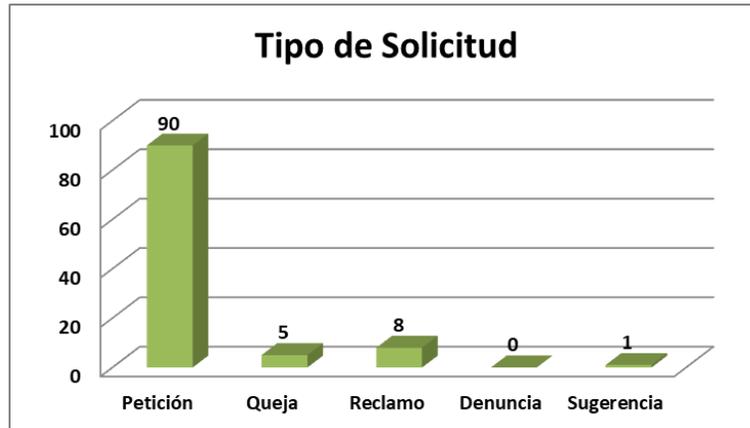
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero hasta el 30 de Marzo del 2021.

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 104 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 96, tres (3) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta y cinco no han sido 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 Enero – Marzo de 2021. En total se recepcionaron 104 solicitudes, de las cuales el 86.54% corresponden a Peticiones, el 7.69% fueron Reclamos, el 4.81% a Quejas, y las Sugerencias con 0.96%. No se recibieron Denuncias y 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 2021. Los Procesos con más solicitudes recibidas fueron Admisiones con un total de 26, seguido del Proceso de Gestión Legal con 20 solicitudes.

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

PROCESOS	Enero – Marzo						TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	
<b>Gestión de Admisiones y Registro</b>	22	2	2	-	-	-	26
<b>Gestión de Biblioteca</b>	1	-	-	-	-	-	1
<b>Bienestar Institucional</b>	2	-	-	-	-	-	2
<b>Gestión de la Calidad</b>	3	-	-	-	-	-	3
<b>Gestión de Adquisición y Contratación</b>	6	-	1	-	-	-	7
<b>Docencia</b>	7	1	1	-	-	-	9
<b>Extensión</b>	2	-	1	-	-	-	3
<b>Gestión Financiera</b>	10	-	1	-	-	-	11
<b>Gestión Legal</b>	20	-	-	-	-	-	20
<b>Gestión del Talento Humano</b>	10	-	2	-	-	-	12



<b>Desarrollo Tecnológico</b>	5	2	-	-	-	-	7
<b>UAES</b>	2	-	-	-	1	-	3
<b>Laboratorios Acreditados</b>	-	-	-	-	-	-	0
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>104</b>

Durante el período analizado se recibieron 5 Quejas lo cual corresponde al 4.81% del total de las solicitudes recibidas. De igual forma se presentaron 8 Reclamos por parte de los usuarios, lo que corresponde al 7.69% del total de las solicitudes. Los Procesos con más Reclamos direccionados fueron Admisiones Talento Humano 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 Programas Académicos.

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

Facultad/ Dependencia	Programa/ Departamento	Enero – Marzo						TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
<b>Vicerrectoría Académica</b>	-	2	-	-	-	-	-	<b>2</b>
<b>Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas</b>	Facultad	1	-	-	-	-	-	<b>2</b>
	Ciencias Administrativas	-	-	1	-	-	-	
<b>Educación</b>	Facultad	1	-	-	-	-	-	<b>2</b>
	Ciencias Sociales	1	-	-	-	-	-	
<b>Ingenierías</b>	Facultad	-	1	-	-	-	-	<b>3</b>
	Ingeniería Industrial	1	-	-	-	-	-	
	Ingeniería de Sistemas	1	-	-	-	-	-	
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>

#### 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 2021, el promedio general fue de 6.38 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	26	26	0	6.69
Gestión de Biblioteca	1	1	0	8.0
Bienestar Institucional	2	2	0	6.0
Gestión de la Calidad	3	3	0	1.0
Gestión de Adquisición y Contratación	7	7	0	9.29
Docencia	9	9	0	4.67
Extensión	3	3	0	3.33
Gestión Financiera	11	11	0	9.36
Gestión Legal	20	20	0	3.75
Gestión del Talento Humano	12	12	0	4.33
Desarrollo Tecnológico	7	7	0	4
UAES	3	3	0	5
Laboratorios Acreditados	0	0	0	-

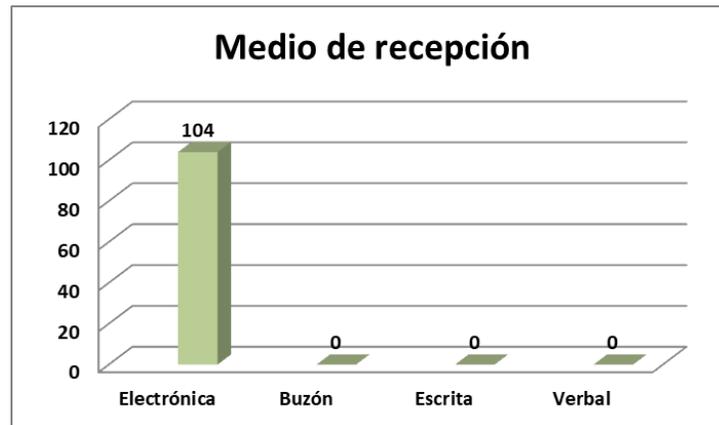
A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 96 de las 104 solicitudes recibidas y direccionadas, tres (3) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta y cinco no han sido respondidas por parte de los Procesos/Dependencias como se observa en la **tabla N°4**.

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

Proceso	Dependencia	Solicitudes recibidas (Proceso)	Solicitudes respondidas fuera del tiempo (Dependencia)	Solicitudes No respondidas (Dependencia)
Gestión Financiera	División de Asuntos Financieros	11	1	1
Gestión Legal	Unidad de Asuntos Jurídicos	20	-	4

## 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 SPQRSD

## 6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

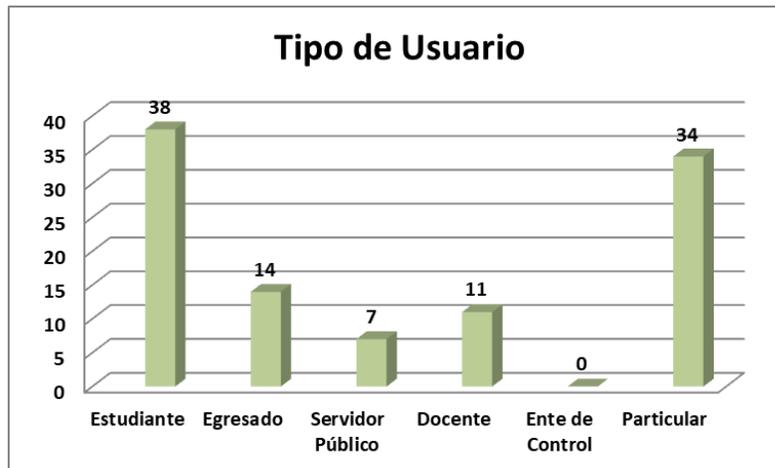
En la **tabla N° 5** se relacionan los Procesos que recibieron solicitudes y los atributos de calidad afectados en el sistema. Los atributos de mayor frecuencia corresponden a: Las *Solicitudes de información* con 88 solicitudes, lo que representa el 84.61% del total de estas, seguido de *Promesa de Servicio* con un 11.54%.

**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	-	3	-	-	-	-	-	22	-
Gestión de Biblioteca	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Bienestar Institucional	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Gestión de la Calidad	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
Gestión de Adquisición y Contratación	-	-	1	-	-	-	-	-	6	-
Docencia	2	-	-	-	-	-	-	-	7	-
Extensión	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-
Gestión Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	11	-
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	20	-
Gestión del Talento Humano	-	-	4	-	-	-	-	-	8	-
Desarrollo Tecnológico	-	-	3	-	-	-	-	-	4	-
UAES	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	4	0	12	0	0	0	0	0	88	0
<b>Porcentaje (%)</b>	3.85	-	11.54	-	-	-	-	-	84.61	-

## 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 36.54%, según se evidencia en la **gráfica N° 3**, seguidos por los Particulares con 32.69%, luego los Egresados con 13.46%, seguido por los Docentes con 10.58% y los Servidores Públicos con 6.73.



**Gráfica 3.** Tipo de usuarios que utilizan el SPQRS

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

Durante el periodo Enero - Marzo 2021, los laboratorios acreditados de la Universidad de Córdoba no recibieron solicitudes a directamente por parte de sus usuarios.

## 9. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema durante el periodo Enero – Marzo del año 2021 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
104	104	96

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%	92.31%	99.04%

## 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 del Proceso de Gestión Financiera, el cual dio respuesta a una (1) solicitud por fuera del tiempo límite establecido durante el periodo Enero - Marzo 2021, 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 Gestión Legal y Gestión Financiera, los cuales presentaron solicitudes no respondidas en el Sistema PQRS, cuatro (4) 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.