



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 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. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRSD	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 Abril hasta el 30 de Junio del 2021.

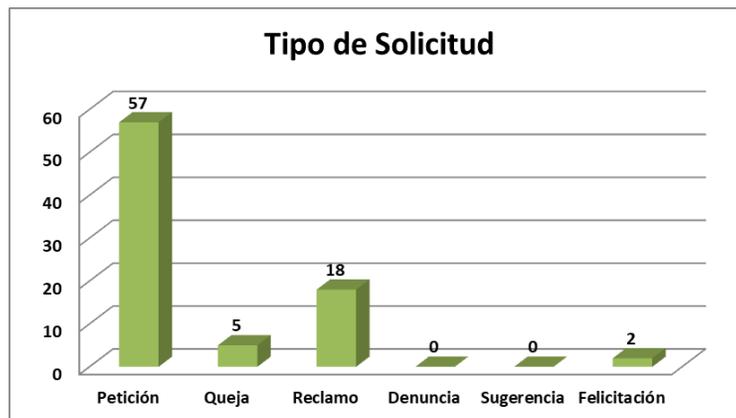
Para la elaboración del presente informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico sistemapqrs@correo.unicordoba.edu.co.

Durante este periodo se recibieron 82 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 78, dos (2) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta y dos (2) no han sido respondidas por parte de los Procesos/Dependencias.

Los Procesos de Admisiones y Biblioteca recibieron una felicitación cada uno relacionada con los excelentes servicios prestados a los usuarios.

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 Abril – Junio de 2021. En total se recepcionaron 82 solicitudes, de las cuales el 69.5% corresponden a Peticiones, el 21.9% fueron Reclamos, el 6.2% a Quejas, y las Felicitaciones con 2.4%. No se recibieron Denuncias y 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 Abril – Junio de 2021. Los Procesos con más solicitudes recibidas fueron Extensión con un total de 19, seguido de Admisiones y Docencia con 16 y 12 solicitudes respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC.

PROCESOS	Abril – Junio						TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	
Gestión de Admisiones y Registro	14	-	1	-	-	1	16
Gestión de Biblioteca	-	-	-	-	-	1	1
Gestión de la Calidad	2	-	-	-	-	-	2
Gestión de Adquisición y Contratación	2	-	-	-	-	-	2
Docencia	9	-	3	-	-	-	12
Extensión	7	1	11	-	-	-	19
Gestión Financiera	4	-	-	-	-	-	4
Infraestructura	-	1	-	-	-	-	1
Gestión Legal	8	-	-	-	-	-	8
Gestión del Talento Humano	8	1	2	-	-	-	11



Desarrollo Tecnológico	3	1	-	-	-	-	4
UAES	-	1	1	-	-	-	2
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-	-	-	0
Total	57	5	18	-	-	2	82

Durante el período analizado se recibieron 5 Quejas lo cual corresponde al 6.2% del total de las solicitudes recibidas. De igual forma se presentaron 18 Reclamos por parte de los usuarios, donde se observa que el Proceso con más solicitudes de este tipo fue Extensión un total de 11.

Como se observa en la **tabla N° 1**, los Procesos de Admisiones y Biblioteca recibieron una felicitación cada uno relacionada con los excelentes servicios prestados a los usuarios.

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	-	4	-	-	-	-	-	4
Medicina Veterinaria y Zootecnia	Acuicultura	1	-	-	-	-	-	1
Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas	Ciencias Administrativas	1	-	-	-	-	-	1
Educación	Español y Literatura	1	-	-	-	-	-	2
	Informática	1	-	-	-	-	-	
Ciencias de la Salud	Salud Publica	1	-	-	-	-	-	1
Ingenierías	Ingeniería Industrial	-	-	3	-	-	-	3
Total		9	-	3	-	-	-	12

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. Durante este periodo de Abril – Junio de 2021, el promedio general fue de 4.54 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	16	16	0	4.81
Gestión de Biblioteca	1	1	0	1.00
Gestión de la Calidad	2	2	0	4.50
Gestión de Adquisición y Contratación	2	2	0	1.00
Docencia	12	12	0	3.08
Extensión	19	19	0	4.42
Gestión Financiera	4	4	0	4.25
Infraestructura	1	1	0	-
Gestión Legal	8	8	0	7.88
Gestión del Talento Humano	11	11	0	4.64
Desarrollo Tecnológico	4	4	0	1.00
UAES	2	2	0	5.00
Laboratorios Acreditados	0	0	0	-

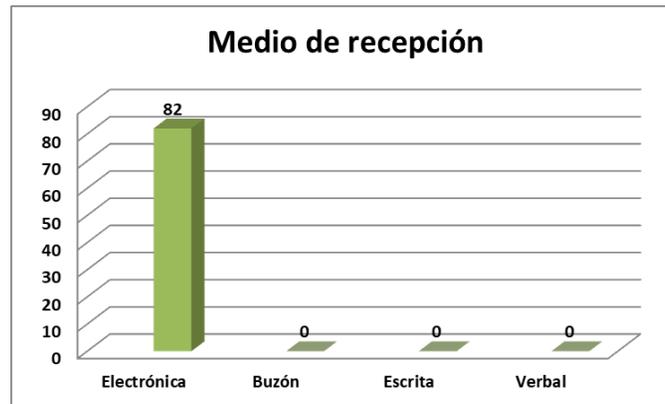
A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 78 de las 82 solicitudes recibidas y direccionadas, dos (2) aún se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta y dos (2) no han sido respondidas por parte de los Procesos/Dependencias como se observa en la **tabla N°4**.

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

Proceso	Dependencia	Solicitudes recibidas (Proceso)	Solicitudes respondidas fuera de tiempo (Dependencia)	Solicitudes No respondidas (Dependencia)
Extensión	Centro de Idiomas	19	1	-
Gestión Legal	Unidad de Asuntos Jurídicos	8	-	1
Docencia	Facultad de Educación	12	-	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 SPQRSD

6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

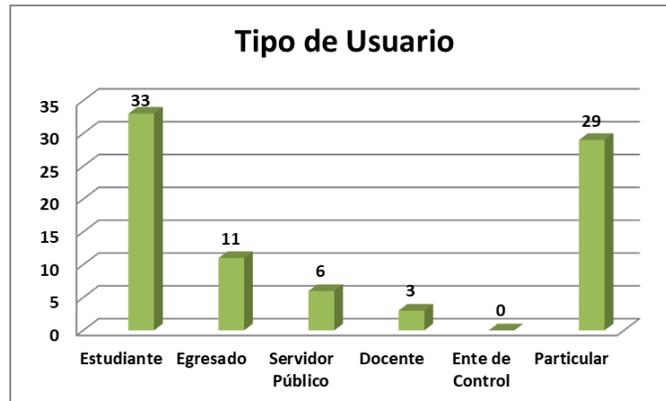
En la **tabla N° 5** se relacionan los Procesos que recibieron solicitudes y los atributos de calidad afectados en el sistema. Los atributos de mayor frecuencia corresponden a: Las *Solicitudes de información* con 56 solicitudes, lo que representa el 68.3% del total de estas, seguido de *Promesa de Servicio* con un 24.4%.

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	-	-	-	-	-	15	-
Gestión de Biblioteca	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Gestión de la Calidad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Gestión de Adquisición y Contratación	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Docencia	-	-	4	-	-	-	-	-	8	-
Extensión	1	-	10	-	-	1	-	-	7	-
Gestión Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Gestión Legal	-	-	1	-	-	-	-	-	7	-
Gestión del Talento Humano	-	-	3	-	-	-	-	-	8	-
Desarrollo Tecnológico	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-
UAES	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	3	-	20	-	-	1	-	-	56	2
Porcentaje (%)	3.7	-	24.4	-	-	1.2	-	-	68.3	2.4

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 40.2%, según se evidencia en la **gráfica N° 3**, seguidos por los Particulares con 35.4%, luego los Egresados con 13.4%, seguido por los Servidores Públicos con 7.3% y los Docentes con 3.7%



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 Abril - junio 2021 el Laboratorio de Suelos y Aguas acreditado ante el ONAC, recibió una sugerencia por parte de sus clientes, a la cual se le dio trámite y respuesta en los tiempos establecidos.

El Laboratorio de Aguas acreditado ante el IDEAM, no recibió solicitudes directamente por parte de sus Clientes.

9. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema durante el periodo Abril – junio del año 2021 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
82	82	78



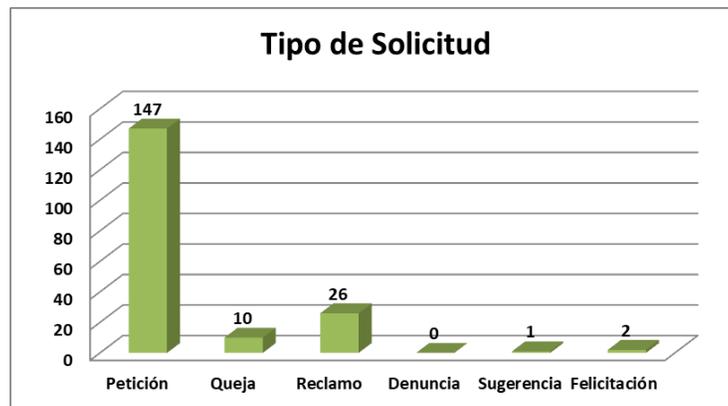
También se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información al usuario para poder dar inicio a su solicitud, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del peticionario, según lo establecido como política de operación en el PGDC - 010 Administración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

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	95.12%	97.56%

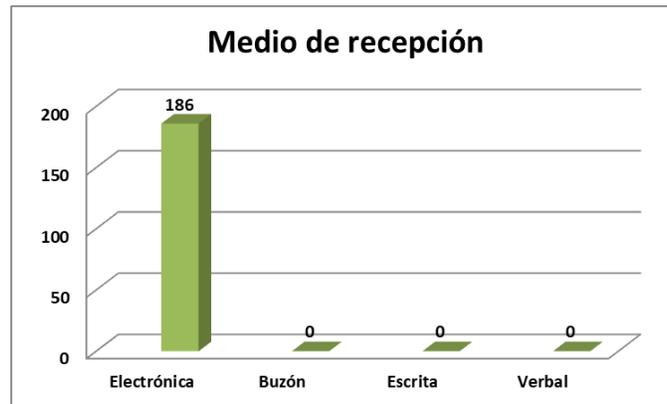
10. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRSD

Durante el período de Enero – Junio de 2021, se recibieron un total de 186 solicitudes como se observa en la **gráfica N° 4** donde se observa el número y el tipo de solicitudes.



Grafica 4. Número y tipo de solicitudes recibidas Enero – Junio de 2021

Las 186 solicitudes interpuestas por los usuarios fueron recibidas en su totalidad a través de medio electrónico como se observa en la **gráfica N° 5**.



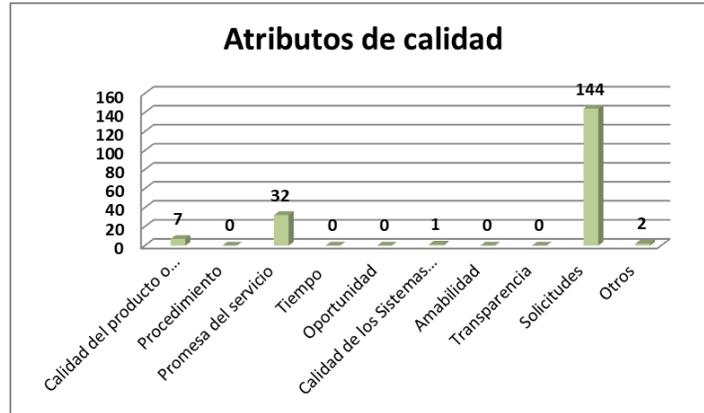
Grafica 5. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD

En la **tabla N° 6** se observan el total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre 2021 por parte de Procesos.

Tabla 6. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC Enero – Junio 2021

Procesos	Enero – Junio						TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	
Admisiones	36	2	3	-	-	1	42
Biblioteca	1	-	-	-	-	1	2
Bienestar	2	-	-	-	-	-	2
Calidad	5	-	-	-	-	-	5
Contratación	8	-	1	-	-	-	9
Docencia	16	1	4	-	-	-	21
Extensión	9	1	12	-	-	-	22
Financiera	14	-	1	-	-	-	15
Infraestructura	-	1	-	-	-	-	1
Legal	28	-	-	-	-	-	28
Talento	18	1	4	-	-	-	23
Tecnológico	8	3	-	-	-	-	11
UAES	2	1	1	-	1	-	5
Total	147	10	26	-	1	2	186

En la **Grafica N° 6** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el semestre evaluado, donde se observa que el 77.4% de la solicitudes corresponde al atributo de calidad *solicitudes*, seguido del atributo *Promesa del servicio* con un 17.2%.

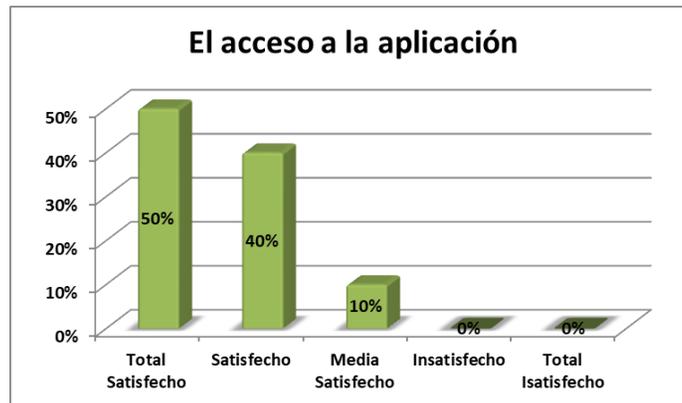


Grafica 6. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD, Enero – Junio 2021

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 junto con la respuesta a su solicitud el link invitando a su diligenciamiento; de las encuestas enviadas fueron diligenciadas un total de 10. 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 40% quienes consideran que fue satisfactorio.



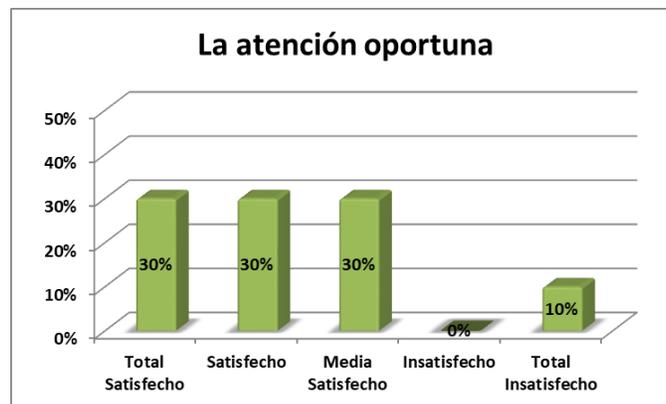
Grafica 7. Acceso a la aplicación SPQRSD

- La satisfacción con la respuesta recibida a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia, obtuvo un 50% de Total satisfacción por parte de los Usuarios:



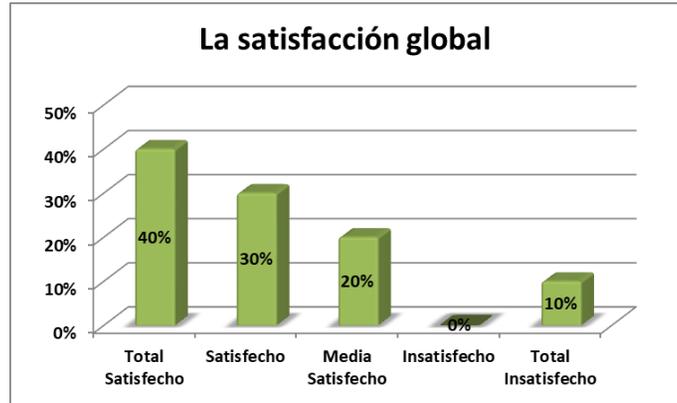
Grafica 8. Satisfacción con la respuesta recibida

- 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 el siguiente comportamiento con respecto al nivel de satisfacción:



Grafica 11. Nivel de Satisfacción General



11. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

Durante el periodo Abril – Junio, el **Proceso de Extensión** recibió ocho (8) reclamos repetitivos relacionados con la entrega de certificación de diplomados, que corresponden al atributo de *Promesa de Servicio*. De igual forma el **Proceso de Talento Humano** presentó durante el periodo Enero – Junio, tres (3) reclamos repetitivos relacionados con la entrega de certificados, asociado al mismo atributo. Se debe elaborar un plan de mejoramiento según lo establecido en el numeral 4.1, 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 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.