



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 2021**

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

**2021**

**Montería – Córdoba**



## CONTENIDO

1.	GENERALIDADES .....	3
2.	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERÍODO .....	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.....	8
7.	TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA.....	9
8.	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS DIRECTAMENTE POR LOS LABORATORIOS ACREDITADOS.....	9
9.	ESTADO DEL SISTEMA.....	9
10.	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.....	10



## 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.

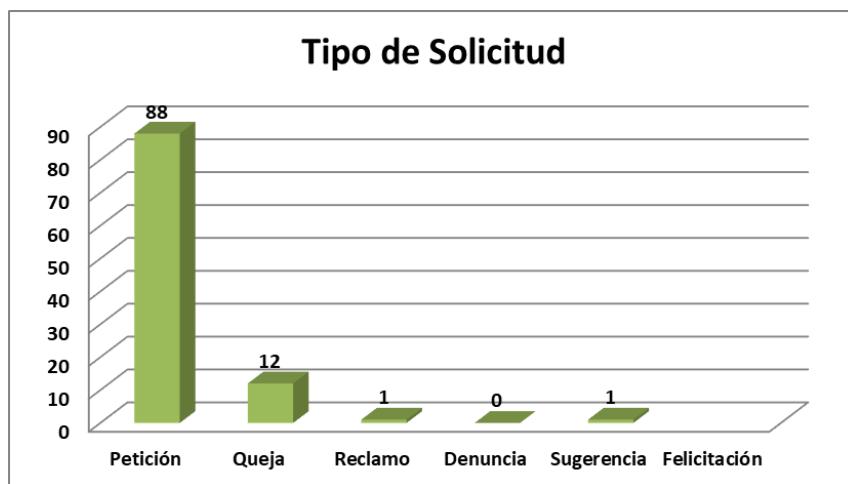
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero hasta el 30 de Marzo del 2021.

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 102 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 99 y las tres (3) restantes se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta por parte de los Procesos/Dependencias.

## 2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERÍODO

La **grafica N° 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el periodo de Julio – Septiembre de 2021. En total se recepcionaron 102 solicitudes, de las cuales el 86.27% corresponden a Peticiones, el 11.76% fueron Quejas, seguidos de los Reclamos y Sugerencias con un 0.98%. 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 Julio – Septiembre 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	Julio – Septiembre						<b>TOTAL</b>
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	
<b>Gestión de Admisiones y Registro</b>	21	-	-	-	-	-	21
<b>Gestión de Biblioteca</b>	1	-	-	-	-	-	1
<b>Gestión de Adquisición y Contratación</b>	6	-	-	-	-	-	6
<b>Docencia</b>	12	7	-	-	-	-	19
<b>Extensión</b>	2	2	-	-	-	-	4
<b>Gestión Financiera</b>	13	-	-	-	-	-	13
<b>Gestión Legal</b>	12	-	-	-	-	-	12
<b>Planeación</b>	1	-	-	-	1	-	2



<b>Gestión del Talento Humano</b>	11	2	1	-	-	-	-	14
<b>Desarrollo Tecnológico</b>	9	-	-	-	-	-	-	9
<b>UAES</b>	-	1	-	-	-	-	-	1
<b>Laboratorios Acreditados</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	-	<b>1</b>	-	-	<b>102</b>

Durante el período analizado se recibieron 12 Quejas lo cual corresponde al 11.76% del total de las solicitudes recibidas. De igual forma se presentó 1 Reclamo por parte de los usuarios, lo que corresponde al 0.98% del total de las solicitudes. El Proceso con más Quejas direccionaladas fue Docencia con un total de 7.

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.

<b>Facultad/ Dependencia</b>	<b>Programa/ Departamento</b>	<b>Julio – Septiembre</b>						<b>TOTAL</b>
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
Vicerrectoría Académica	-	3	-	-	-	-	-	<b>3</b>
Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas	Ciencias Administrativas	1	-	-	-	-	-	<b>1</b>
Educación	Ciencias Sociales	1	-	-	-	-	-	<b>1</b>
Ciencias de la Salud	-	1						<b>1</b>
Ingenierías	-	1						<b>7</b>
	Industrial	-	3	-	-	-	-	
	Sistemas	1	-	-	-	-	-	
	Alimentos	1	-	-	-	-	-	
	Ambiental	1						
Ciencias Básicas	Química	1	-	-	-	-	-	<b>5</b>
	Matemática	1	-	-	-	-	-	
	Estadística	-	3	-	-	-	-	
Ciencias Agrícolas	-	-	1	-	-	-	-	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>7</b>					<b>19</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 Julio – Septiembre 2021, el promedio general fue de 5.07 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)
<b>Gestión de Admisiones y Registro</b>	21	21	0	<b>3.8</b>
<b>Gestión de Biblioteca</b>	1	1	0	<b>1</b>
<b>Gestión de Adquisición y Contratación</b>	6	6	0	<b>6</b>
<b>Docencia</b>	19	19	0	<b>4.7</b>
<b>Extensión</b>	4	4	0	<b>7.3</b>
<b>Gestión Financiera</b>	13	13	0	<b>5.7</b>
<b>Gestión Legal</b>	12	12	0	<b>7.1</b>
<b>Planeación</b>	2	2	0	<b>5.5</b>
<b>Gestión del Talento Humano</b>	14	14	0	<b>6.9</b>
<b>Desarrollo Tecnológico</b>	9	9	0	<b>2.9</b>
<b>UAES</b>	1	1	0	<b>3</b>
<b>Laboratorios Acreditados</b>	-	-	0	-

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 99 de las 102 solicitudes recibidas y direccionadas, tres (3) restantes se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta.

##### 4.1 Análisis de los tiempos de respuesta de los procesos.

En la **tabla N° 4** se muestran los procesos que han recibido solicitudes de PQRSD en el periodo y el número de solicitudes respondidas entre 12-15 días y en un tiempo mayor a 15 días, con el fin de analizar los procesos que incumplen o están en riesgo de incumplir los tiempos límite de respuesta establecidos en la institución acorde a las normas vigentes.

**Tabla 4.** Estado de las solicitudes y tiempo de respuestas en el SPQRSD.

Procesos	Tiempo de respuesta (días)	
	12-15	>15
Gestión de Admisiones y Registro	1	-
Gestión de Biblioteca	-	-
Gestión de Adquisición y Contratación	-	-
Docencia	1	-
Extensión	-	-
Gestión Financiera	1	-
Gestión Legal	-	3*
Planeación	-	-
Gestión del Talento Humano	1	-
Desarrollo Tecnológico	-	-
UAES	-	-
Laboratorios Acreditados	-	-

Se observa que los procesos de Admisiones, Docencia, Financiera y Talento Humano tuvieron cada uno una respuesta dada en el intervalo de 12 – 15 días, del total de las solicitudes recibidas.

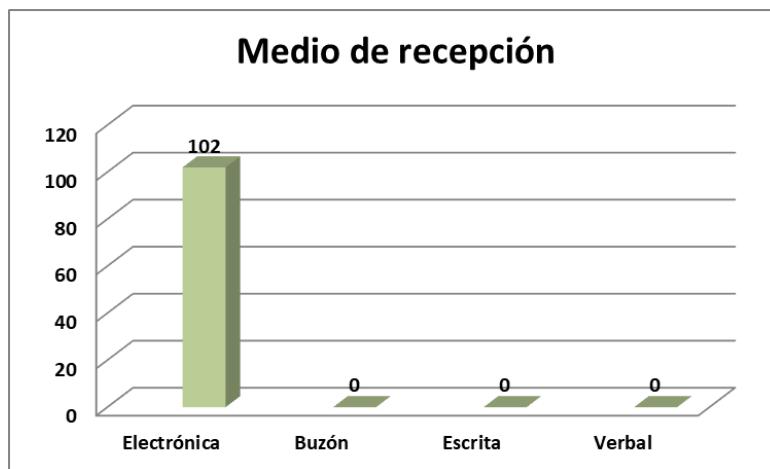
Por su parte, el Proceso de Gestión Legal tuvo tres (3\*) solicitudes respondidas por fuera de los 15 días establecidos como tiempo límite de respuesta. Sin embargo, según lo estipulado en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.*

Los derechos de petición respondidos por el Proceso de Gestión legal se encuentran dentro de los tiempos establecidos.

Los demás procesos dieron respuesta a las solicitudes de PQRSD en un tiempo menor a 12 días.

## 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.

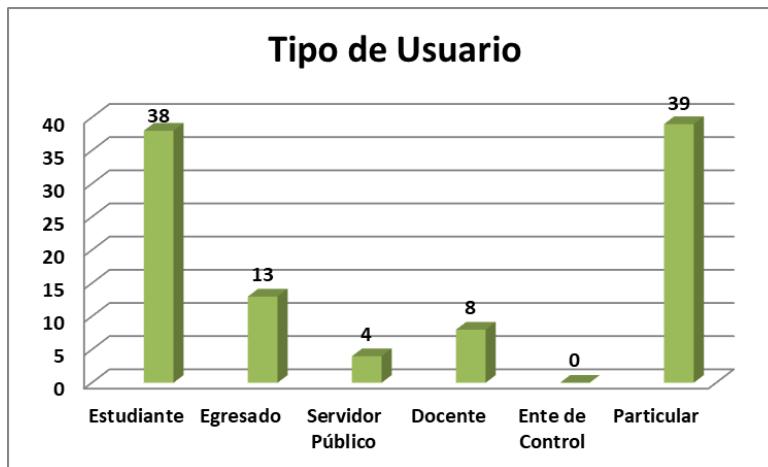
En la **tabla N° 5** se relacionan los Procesos que recibieron solicitudes y los atributos de calidad afectados en el sistema. Los atributos de mayor frecuencia corresponden a: Las *Solicitudes de información* con 92 solicitudes, lo que representa el 90.2% del total de estas.

**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
<b>Gestión de Admisiones y Registro</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	21	-
<b>Gestión de Biblioteca</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
<b>Gestión de Adquisición y Contratación</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-
<b>Docencia</b>	4	-	-	-	-	-	-	-	15	-
<b>Extensión</b>	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-
<b>Gestión Financiera</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	13	-
<b>Gestión Legal</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	12	-
<b>Planeación</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
<b>Gestión del Talento Humano</b>	-	-	2	-	-	1	-	-	11	-
<b>Desarrollo Tecnológico</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	9	-
<b>UAES</b>	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Laboratorios Acreditados</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	-	<b>2</b>	-	-	<b>3</b>	-	-	<b>92</b>	<b>1</b>
<b>Porcentaje (%)</b>	<b>3.92</b>	-	<b>1.96</b>	-	-	<b>2.94</b>	-	-	<b>90.20</b>	<b>0.98</b>

## 7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Particulares con 38.24%, según se evidencia en la **gráfica N° 3**, seguidos por los Estudiantes con el 37.25%, luego los Egresados con 12.74%, seguido por los Docentes con 7.84% y los Servidores Públicos con 3.92%.



**Grafica 3.** Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD

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

Durante el periodo Julio - Septiembre 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 Julio – Septiembre de 2021 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
102	102	99

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%	100%	100%

## **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.

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.