



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 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
8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS DIRECTAMENTE POR LOS LABORATORIOS ACREDITADOS.	8
9. ESTADO DEL SISTEMA.....	8
10. CONSOLIDADO ANUAL DEL SISTEMA PQRSD	9
11. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.....	13



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 (SPQRS) durante el periodo comprendido entre el 01 de Octubre hasta el 30 de Diciembre del 2021 y un consolidado anual del Sistema.

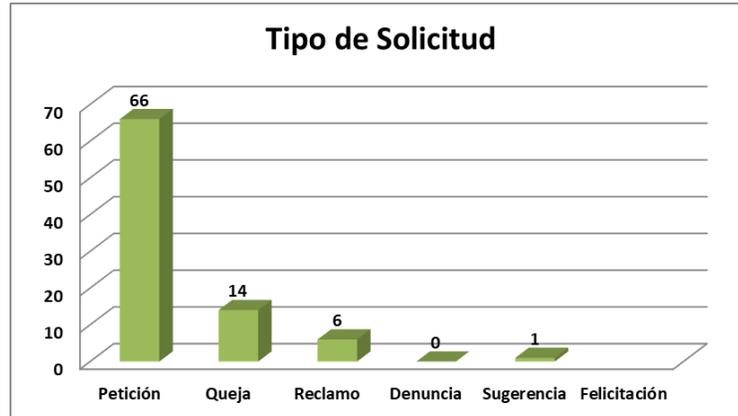
Para la elaboración del presente informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FGDC-013 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias, los archivos físicos enviados por los procesos a la Unidad de Desarrollo organizacional y Gestión de Calidad y el correo electrónico sistemapqrs@correo.unicordoba.edu.co.

Durante este periodo se recibieron 87 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 81, seis (6) 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 Octubre – Diciembre de 2021. En total se recibieron 87 solicitudes, de las cuales el 75.86% corresponden a Peticiones, el 16.1% a Quejas, el 6.9% fueron Reclamos y el 1.14% corresponden a Sugerencias. No se recibieron Denuncias y Felicidades 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 2021. Los Procesos con más solicitudes recibidas fueron Admisiones con un total de 23, seguido de Gestión Legal 17 y Docencia con 16 solicitudes.

Tabla 1. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC.

PROCESOS	Octubre – Diciembre						TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	
Gestión de Admisiones y Registro	17	4	2	-	-	-	23
Gestión de Biblioteca	1	-	-	-	-	-	1
Gestión de Adquisición y Contratación	1	2	-	-	-	-	3
Docencia	12	3	1	-	-	-	16
Investigación	1	-	-	-	-	-	1
Extensión	3	-	1	-	-	-	4
Gestión Financiera	4	-	1	-	-	-	5
Infraestructura	1	-	-	-	-	-	1
Gestión Legal	14	2	1	-	-	-	17
Planeación	1	-	-	-	-	-	1
Gestión del Talento Humano	5	2	-	-	-	-	7



Desarrollo Tecnológico	6	-	-	-	1	-	7
UAES	-	1	-	-	-	-	1
Laboratorios Acreditados	-	-	-	-	-	-	-
Total	66	14	6	-	1	-	87

Durante el período analizado se recibieron 14 Quejas lo cual corresponde al 16.1% del total de las solicitudes recibidas. De igual forma se presentaron 6 Reclamos por parte de 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	Octubre – Diciembre						TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
Vicerrectoría Académica	-	4	-	1	-	-	-	5
Medicina Veterinaria y Zootecnia	Ciencias Pecuarias	-	1	-	-	-	-	1
Ciencias Básicas	Física	-	1	-	-	-	-	1
Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas	Administración en Finanzas	1	-	-	-	-	-	1
Ingenierías	Ingeniería Mecánica	1	-	-	-	-	-	4
	Ingeniería de Sistemas	1	-	-	-	-	-	
	Ingeniería de Alimentos	2	-	-	-	-	-	
Educación	Ciencias Sociales	2	1	-	-	-	-	4
	Psicopedagogía	1	-	-	-	-	-	
Total		12	3	1	-	-	-	16

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 Octubre – Diciembre de 2021, el promedio general fue de 5.89 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	23	23	0	5.91
Gestión de Biblioteca	1	1	0	1
Gestión de Adquisición y Contratación	3	3	0	2.33
Docencia	16	16	0	6.12
Investigación	1	1	0	9
Extensión	4	4	0	8.25
Gestión Financiera	5	5	0	4
Infraestructura	1	1	0	7
Gestión Legal	17	17	0	2.76
Planeación	1	1	0	3
Gestión del Talento Humano	7	7	0	5.43
Desarrollo Tecnológico	7	7	0	1.43
UAES	1	1	0	6

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 81 de las 87 solicitudes recibidas y direccionadas, y seis (6) 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.

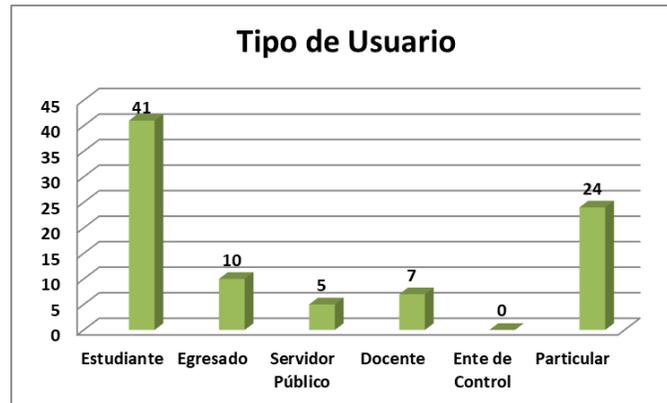
Proceso	Dependencia	Solicitudes respondidas fuera de tiempo	Solicitudes No respondidas
Gestión Legal	Unidad de Asuntos Jurídicos	-	2
	Secretaría General	-	1
Docencia	Ciencias Sociales	2	1
	CINTIA	-	1
Desarrollo Tecnológico	Sistemas	-	1

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**.

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 47.1%, según se evidencia en la gráfica N° 3, seguidos por los Particulares con 27.6%, luego los Egresados con 11.5%, seguido por los Docentes con 8.1% y los Servidores Públicos con 5.7%



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 Octubre - Diciembre 2021 los Laboratorios Acreditados de Suelos y Aguas acreditado ante el ONAC e IDEAM respectivamente, no recibieron Quejas y/o reclamos directamente por parte de sus Clientes.

9. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema durante el periodo Octubre – Diciembre del año 2021 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
87	87	81

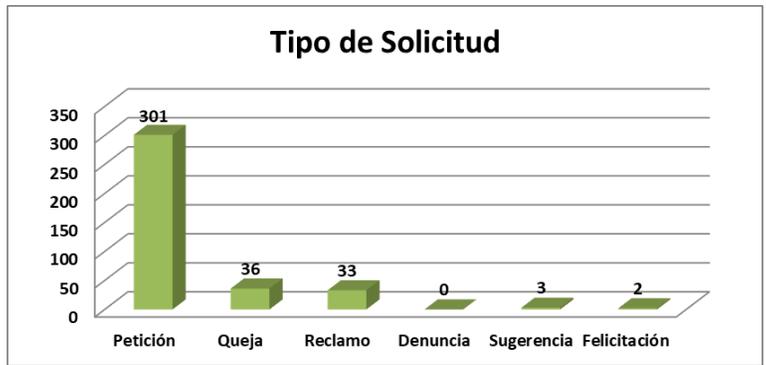
También se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información al usuario para poder dar inicio a su solicitud, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del peticionario, según lo establecido como política de operación en el PGDC - 010 Administración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

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	93.1%	97.7%

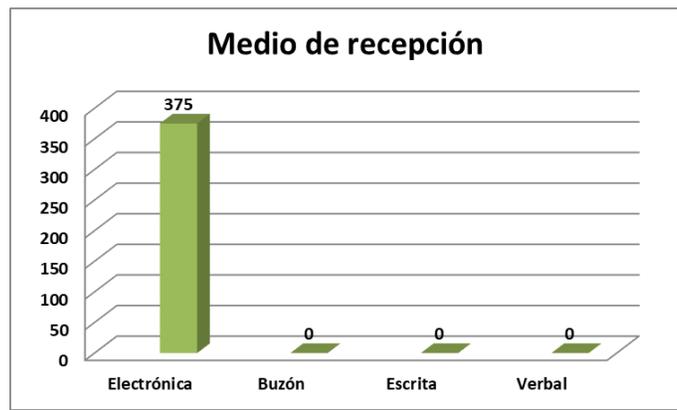
10. CONSOLIDADO ANUAL DEL SISTEMA PQRS

Durante el período de Enero – Diciembre de 2021, se recibieron un total de 375 solicitudes como se observa en la **gráfica N° 4** donde se observa el número y el tipo de solicitudes.



Gráfica 4. Número y tipo de solicitudes recibidas

Las 375 solicitudes interpuestas por los usuarios fueron recibidas en su totalidad a través de medio electrónico como se observa en la **gráfica N° 5**.



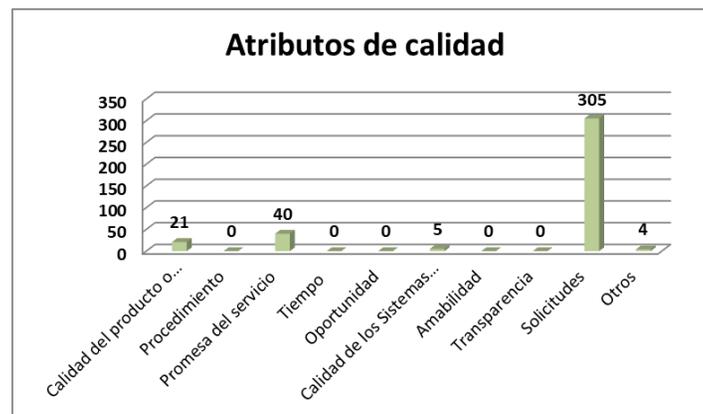
Gráfica 5. Medios de recepción utilizados en el SPQRS

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

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

Proceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Gestión de Admisiones y Registro	74	6	5	-	-	1	86
Gestión de Biblioteca	3	-	-	-	-	1	4
Bienestar	2	-	-	-	-	-	2
Gestión de la Calidad	5	-	-	-	-	-	5
Gestión de Adquisición y Contratación	15	2	1	-	-	-	18
Docencia	40	11	5	-	-	-	56
Investigación	1	-	-	-	-	-	1
Extensión	14	3	13	-	-	-	30
Gestión Financiera	31	-	2	-	-	-	33
Infraestructura	1	1	-	-	-	-	2
Gestión Legal	54	2	1	-	-	-	57
Planeación	2	-	-	-	1	-	3
Gestión del Talento Humano	34	5	5	-	-	-	44
Desarrollo Tecnológico	23	3	-	-	1	-	27
UAES	2	3	1	-	1	-	7
Total	301	36	33	-	3	2	375

En la **Grafica N° 6** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el año 2021, donde se observa que el 81.3% de las solicitudes corresponde al atributo *solicitudes*, seguido del atributo *Promesa del servicio* con un 10.7%.



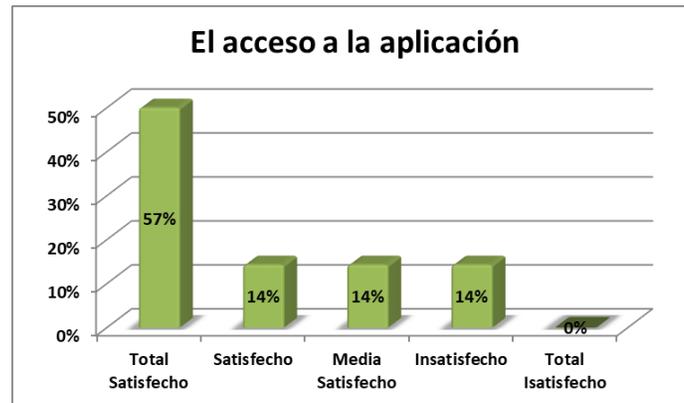
Grafica 6. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD, año 2021

10.1 Satisfacción semestral 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

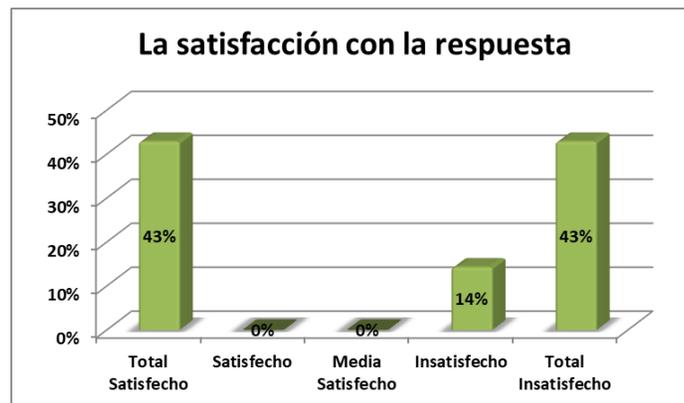
envió junto con la respuesta a su solicitud el enlace invitando a su diligenciamiento; de las encuestas enviadas fueron diligenciadas un total de 7. Se utilizó una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho, para calificar el grado de satisfacción teniendo del usuario. A continuación, se muestran los resultados obtenidos:

- Para el acceso a la aplicación para formular las solicitudes y hacer seguimiento al estado de las mismas se evidencia en la **gráfica N°7** que el 57% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho.



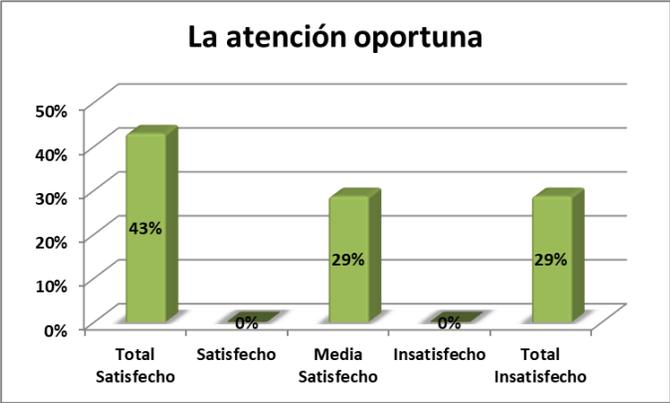
Gráfica 7. Acceso a la aplicación Sistema PQRS

- La satisfacción con la respuesta recibida a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia, obtuvo un 43% de Total satisfacción por parte de los Usuarios:



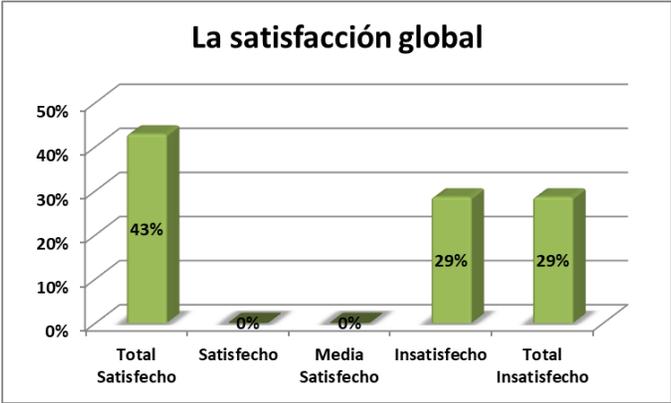
Gráfica 8. Satisfacción con la respuesta recibida

- La atención oportuna a las Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia y Denuncias fue calificada 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 estas, los resultados obtenidos muestran el siguiente comportamiento 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 esta.

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.