



Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas



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

**Enero – Marzo de 2022**

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

**2022**

**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.....	7
7.	TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA.....	8
9.	ESTADO DEL SISTEMA .....	9
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.

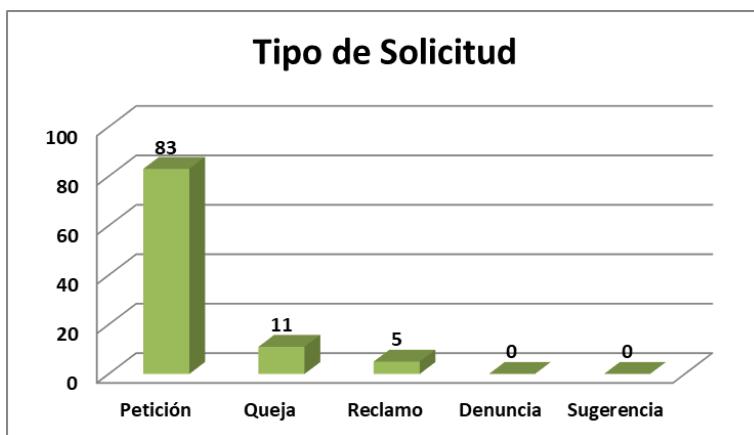
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de marzo del 2022.

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 Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas y el correo electrónico [sistemapqrs@correo.unicordoba.edu.co](mailto:sistemapqrs@correo.unicordoba.edu.co).

Durante este periodo se recibieron 99 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 85, catorce (14) se encuentran dentro de los tiempos límites 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 Enero – marzo de 2022. En total se recepcionaron 99 solicitudes, de las cuales el 83.83% corresponden a Peticiones, el 11.11% a Quejas, el 5.05% fueron Reclamos. No se recibieron Sugerencias, 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 2022. El proceso con más solicitudes recibidas fue Docencia con un total de 23, seguido por los procesos de Admisiones y Gestión Legal con un total de 21 y 18 respectivamente.

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

PROCESOS	Enero – Marzo						<b>TOTAL</b>
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	
<b>Gestión de Admisiones y Registro</b>	20	1	-	-	-	-	21
<b>Bienestar Institucional</b>	2	-	-	-	-	-	2
<b>Gestión de Adquisición y Contratación</b>	2	-	-	-	-	-	2
<b>Docencia</b>	15	5	3	-	-	-	23
<b>Extensión</b>	2	-	1	-	-	-	3
<b>Gestión Financiera</b>	3	-	-	-	-	-	3
<b>Infraestructura</b>	1	-	-	-	-	-	1

<b>Gestión Legal</b>	18	-	-	-	-	-	-	18
<b>Planeación</b>	1	1	-	-	-	-	-	2
<b>Gestión del Talento Humano</b>	6	3	1	-	-	-	-	10
<b>Desarrollo Tecnológico</b>	13	1	-	-	-	-	-	14
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	-	-	-	-	<b>99</b>

Durante el período analizado se recibieron 11 Quejas de las cuales 5 corresponden al proceso de Docencia, seguido por la Oficina de Talento Humano con 3. De igual forma se presentaron 5 Reclamos por parte de los usuarios, siendo el proceso de docencia la que mayor número de solicitudes tuvo con un total de 3.

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						<b>TOTAL</b>
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
<b>Vicerrectoría Académica</b>	-	3	1					<b>4</b>
<b>Ciencias de la Salud</b>	-	1	-	-	-	-	-	<b>6</b>
	Salud Pública	2	-	-	-	-	-	
	Administración en Salud	1	-	1	-	-	-	
	Enfermería	1	-	-	-	-	-	
<b>Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas</b>	Derecho	-	1	-	-	-	-	<b>3</b>
	Administración en Finanzas y Negocios Internacionales	1	1	-	-	-	-	
<b>Educación</b>	Sociales	1	-	-	-	-	-	<b>5</b>
	Cultura Física	1		1	-	-	-	
	Ingles	1	-	-	-	-	-	
	Informática	-	1	-	-	-	-	
<b>Ingenierías</b>	Industrial	-	1	-	-	-	-	<b>3</b>
	Alimentos	1	-	-	-	-	-	
	Ambiental	1	-	-	-	-	-	
<b>Medicina Veterinaria y Zootecnia</b>	Ciencias Pecuarias	1		1	-	-	-	<b>2</b>
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	-	-	-	<b>23</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 2022, el promedio general fue de 4.16 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>3.24</b>
<b>Bienestar Institucional</b>	2	2	0	<b>1</b>
<b>Gestión de Adquisición y Contratación</b>	2	2	0	<b>2,5</b>
<b>Docencia</b>	23	23	0	<b>3.83</b>
<b>Extensión</b>	3	3	0	<b>4</b>
<b>Gestión Financiera</b>	3	3	0	<b>6.33</b>
<b>Infraestructura</b>	1	1	0	<b>9</b>
<b>Gestión Legal</b>	18	18	0	<b>1.16</b>
<b>Planeación</b>	2	2	0	<b>9.5</b>
<b>Gestión del Talento Humano</b>	10	10	0	<b>9.3</b>
<b>Desarrollo Tecnológico</b>	14	14	0	<b>1.27</b>

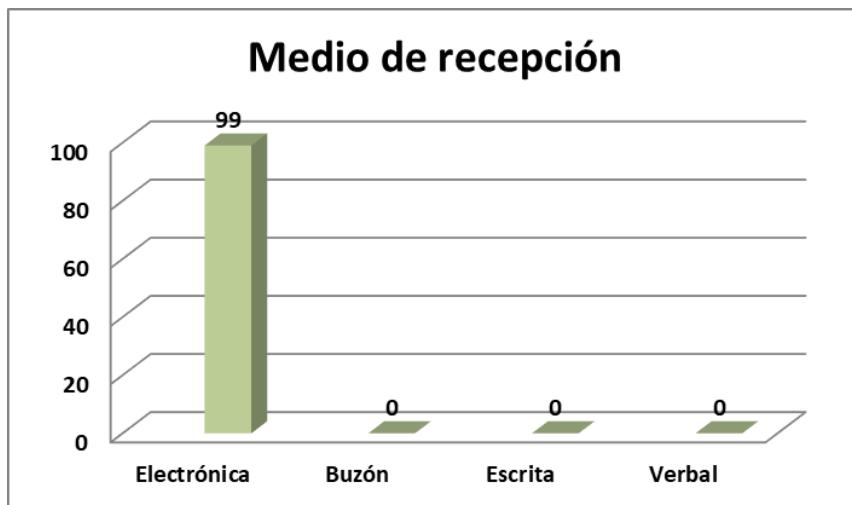
A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 85 de las 99 solicitudes recibidas y direccionadas, catorce (14) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta.

**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)
<b>Gestión Talento Humano</b>	Oficina de Talento Humano	10	3	0

## 5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este periodo el 100% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica a 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.

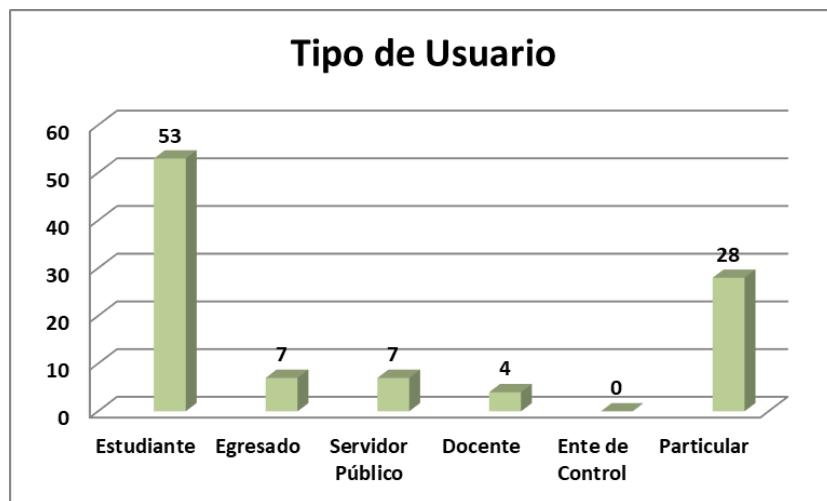
En la **tabla N° 5** se relacionan los Procesos que recibieron solicitudes y los atributos de calidad afectados en el sistema. Los atributos de mayor frecuencia corresponden a: Las *Solicitudes de información* con 71 solicitudes, lo que representa el 71.71% del total de estas, seguido de *calidad del producto o servicio* y *oportunidad* con 12 solicitudes.

**Tabla 5.** Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

<b>Infraestructura</b>	1										
<b>Gestión Legal</b>						12					6
<b>Planeación</b>	1										1
<b>Gestión del Talento Humano</b>	1		2								7
<b>Desarrollo Tecnológico</b>											14
<b>Total</b>	<b>12</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>12</b>						<b>71</b>

## 7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes con 53 solicitudes **gráfica N° 3**, seguido por los Particulares con 28 solicitudes.



**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 enero - marzo 2022, los laboratorios acreditados de la Universidad de Córdoba no recibieron solicitudes directamente por parte de sus usuarios.



## 9. ESTADO DEL SISTEMA

El comportamiento del sistema durante el periodo enero – marzo del año 2022 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
99	99	85

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%	96.97%

## 10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

Los Procesos a los cuales se les ha dirigido solicitudes, deben enviar la respuesta a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, 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 de la Oficina de Talento Humano, el cual dio respuesta a tres (3) solicitud por fuera del tiempo límite establecido durante el periodo enero - marzo 2022, para evitar insatisfacción de los usuarios del Sistema.

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.