



Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas



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

Abril – Junio de 2022

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

2022

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.	6
7.	TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA	7
9.	ESTADO DEL SISTEMA	8
10.	CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS.....	8
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.

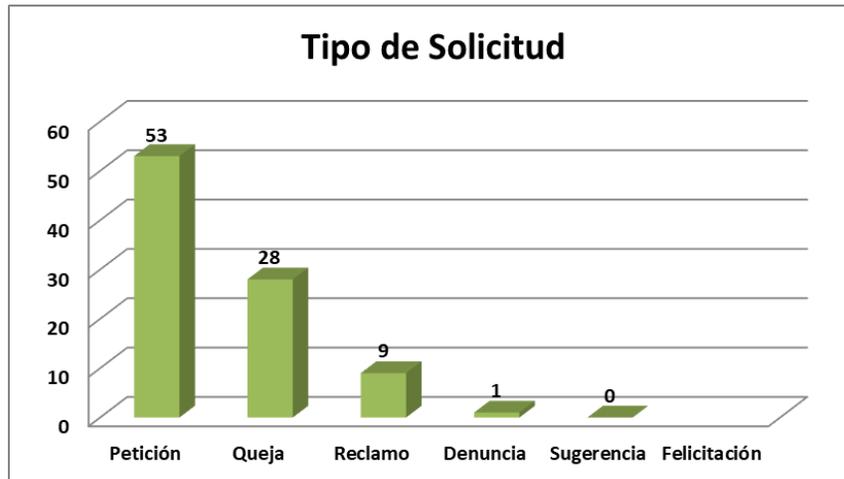
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de abril hasta el 30 de junio del 2022.

Para la elaboración del presente informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FCOM-021 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.

Durante este periodo se recibieron 91 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 87, cuatro (4) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta 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 Abril – junio de 2022. En total se recibieron 91 solicitudes, de las cuales el 58.24% corresponden a Peticiones, el 30.77% a Quejas, el 9.89% fueron Reclamos, 1.1% correspondiente a Denuncias, no se recibieron Felicidades, ni 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 2022. El proceso con más solicitudes recibidas fue Gestión Legal con un total de 22, seguido por los procesos de Admisiones y Gestión del Talento Humano con un total 15 y 14 solicitudes respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC.

PROCESOS	Abril – junio						TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicidades	
Gestión de Admisiones y Registro	8	3	4	-	-	-	15
Gestión de Adquisición y Contratación	-	1	-	-	-	-	1
Docencia	6	3	-	-	-	-	9
Extensión	2	2	-	-	-	-	4
Gestión Financiera	3	-	-	-	-	-	3
Infraestructura	2	6	2	-	-	-	10
Gestión Legal	19	1	1	1	-	-	22
Planeación	1	-	-	-	-	-	1



Gestión del Talento Humano	8	5	1	-	-	-	14
Desarrollo Tecnológico	4	7	1	-	-	-	12
Total	53	28	9	1	-	-	91

Durante el período analizado se recibieron 28 Quejas de las cuales 7 corresponden al proceso de Desarrollo Tecnológico, seguido por Infraestructura con 6. De igual forma se presentaron 9 Reclamos por parte de los usuarios, siendo el proceso de Infraestructura la que mayor número de solicitudes tuvo 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	Abril – Junio						TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
Vicerrectoría Académica	-	1	1	-	-	-	-	2
Educación	Psicopedagogía/ Lic. Educación Infantil	2	1	-	-	-	-	3
Ingenierías	Sistemas	3	-	-	-	-	-	4
	Ambiental	-	1	-	-	-	-	
Total		6	3					9

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 abril – junio de 2022, el promedio general fue de 5.92 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	15	15	0	6
Gestión de Adquisición y Contratación	1	1	0	2
Docencia	9	9	0	6
Extensión	4	4	0	1.5
Gestión Financiera	3	3	0	5



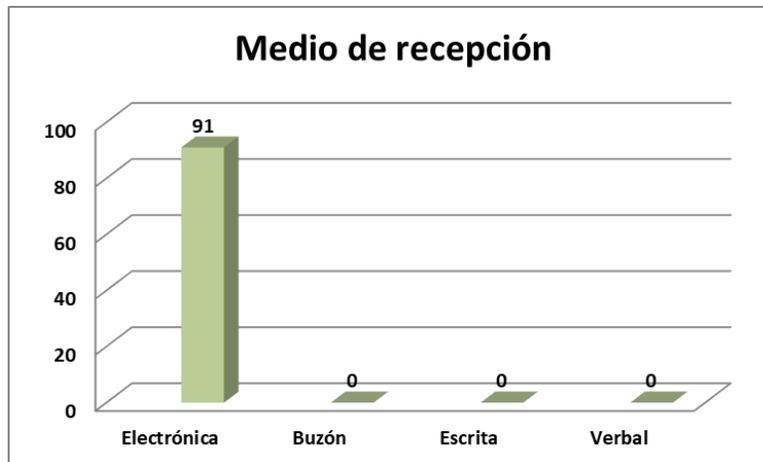
Infraestructura	10	10	0	4.3
Gestión Legal	22	22	0	5.9
Planeación	1	1	0	1
Gestión del Talento Humano	14	14	0	6.6
Desarrollo Tecnológico	12	12	0	7.3

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 87 de las 91 solicitudes recibidas y direccionadas, cuatro (4) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta.

Durante el periodo Abril-Junio 2022, no se presentaron respuestas por fuera del tiempo establecido por parte de los Procesos.

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**.



Gráfica 2. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD

6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

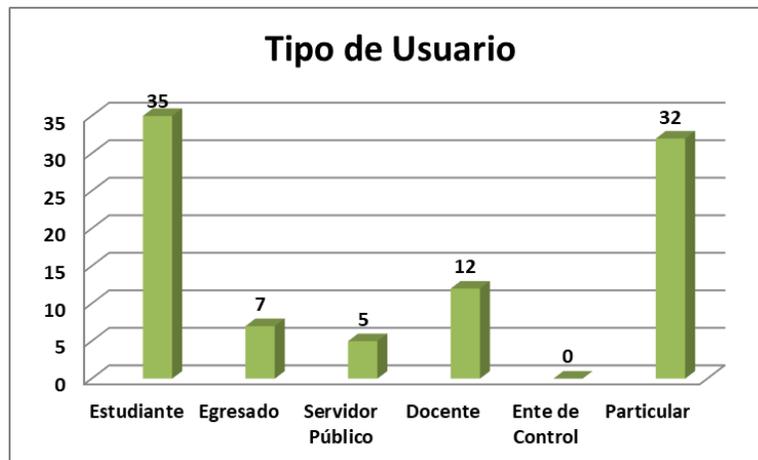
En la **tabla N° 4** se relacionan los Procesos que recibieron solicitudes y los atributos de calidad afectados en el sistema. Los atributos de mayor frecuencia corresponden a: Las *Solicitudes de información* con 62 solicitudes, lo que representa el 68.13% del total de estas, seguido de *calidad del producto o servicio* con 21 solicitudes.

Tabla 4. 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	-	-	-	-	-	-	1	13	-
Gestión de Adquisición y Contratación	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Docencia	1	-	-	-	-	-	-	-	8	-
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-
Gestión Financiera	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Infraestructura	8	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	22	-
Planeación	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestión del Talento Humano	-	-	5	-	-	1	-	-	8	-
Desarrollo Tecnológico	8	-	-	-	-	-	-	-	4	-
Total	21	-	5	-	-	1	-	1	62	1

7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes con 35 solicitudes **gráfica N° 3**, seguido por los Particulares con 32 solicitudes.



Gráfica 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 Abril - Junio 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 Abril – Junio del año 2022 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
91	91	87

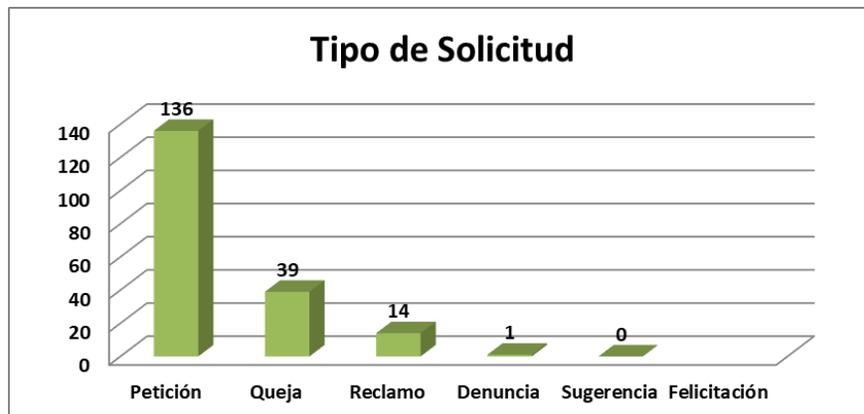
También se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información al usuario para poder dar inicio a su solicitud, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del peticionario, según lo establecido como política de operación en el PCOM - 015 Administración 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%

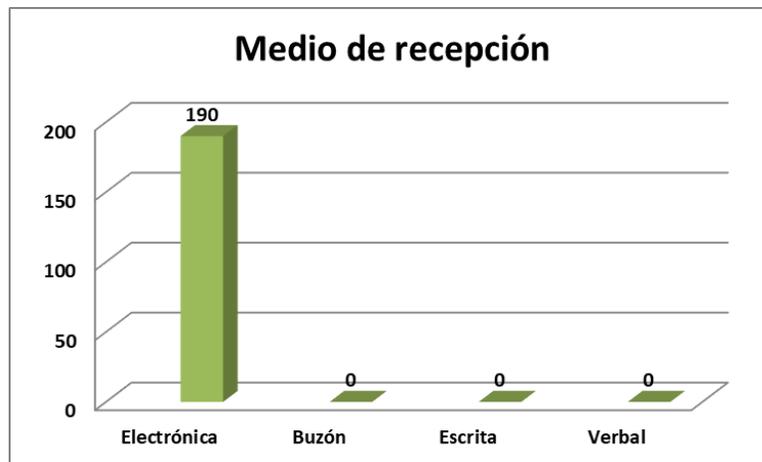
10. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS

Durante el período de Enero – Junio de 2022, se recibieron un total de 190 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 2022

Las 190 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

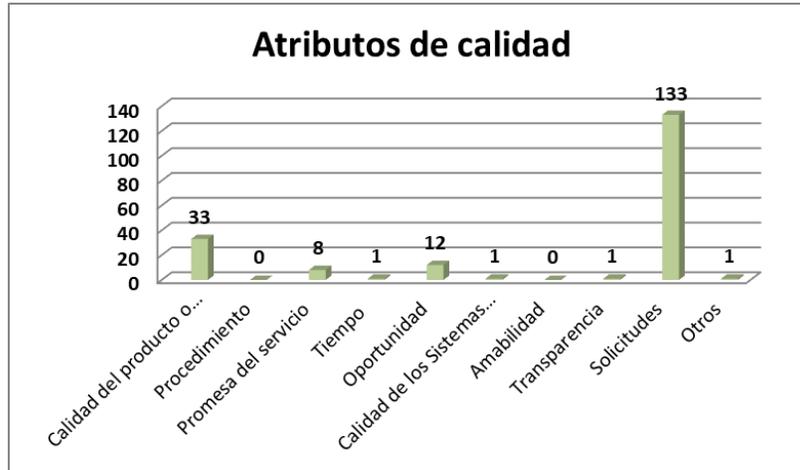
En la **tabla N° 6** se observan el total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre 2022 por parte de Procesos.

Tabla 6. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC Enero – Junio 2022.

Procesos	Enero – Junio						TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	
Admisiones	28	4	4	-	-	-	36
Bienestar	2						2
Contratación	2	1	-	-	-	-	3
Docencia	21	8	3	-	-	-	32
Extensión	4	2	1	-	-	-	7
Financiera	6	-	-	-	-	-	6
Infraestructura	3	6	2	-	-	-	11
Legal	37	1	1	1	-	-	40
Planeación	2	1	-	-	-	-	3
Talento	14	8	2	-	-	-	24
Tecnológico	17	8	1	-	-	-	26
Total	136	39	14	1	-	-	190

En la **Grafica N° 6** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el semestre evaluado, donde se observa que el 70% de las solicitudes corresponde al

atributo de calidad *solicitudes*, seguido del atributo Calidad del producto o servicio, con un 17.37%.

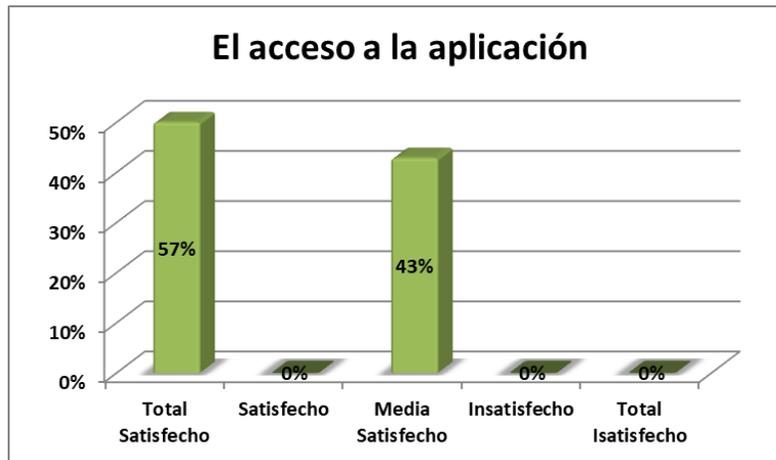


Grafica 6. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD, Enero – Junio 2022

10.1 Satisfacción de los usuarios del PQRSD

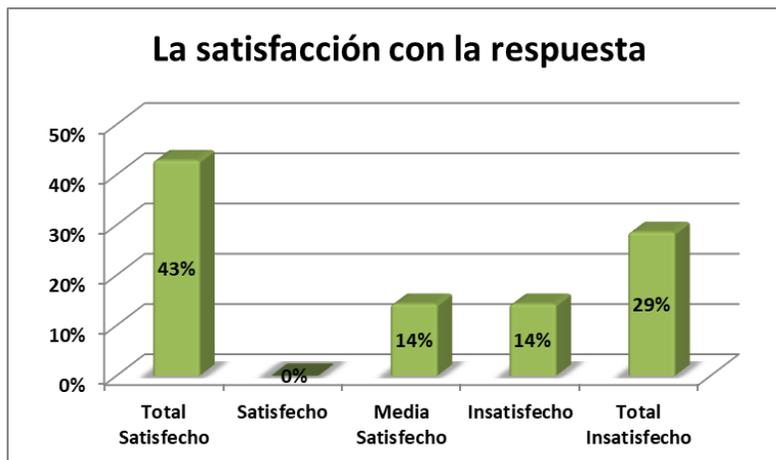
Se tomó como muestra aquellos usuarios que presentaron sus PQRSD a través de la página web. Como mecanismo de medición se utilizó la encuesta, a los usuarios se les envió junto con la respuesta a su solicitud el link invitando a su diligenciamiento; de las encuestas enviadas fueron diligenciadas un total de 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 a partir de las encuestas realizadas.

- El acceso a la aplicación para formular su petición, queja, reclamo sugerencia, denuncia. Como se puede evidenciar en la **gráfica N° 7**, el 57% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho con el acceso a la aplicación, seguido por el 43% quienes consideran que fue medianamente satisfactorio.



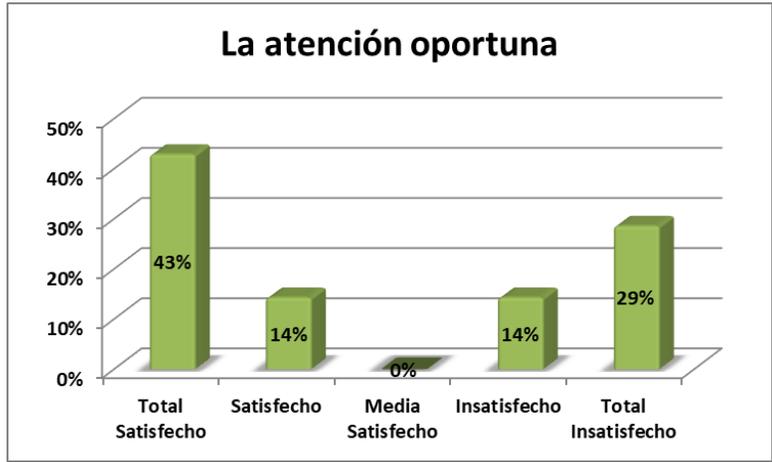
Grafica 7. Acceso a la aplicación SPQRSD

- 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:



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 Talento Humano recibió cinco (5) Quejas repetitivas relacionadas con la entrega de certificados, asociado al atributo de *Promesa de Servicio*. Se debe elaborar un plan de mejoramiento según lo establecido en el numeral 4.1, Política de Operación del PCOM-015 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, siguiendo el procedimiento PGDC – 006 Elaboración y Aprobación de Planes de Mejoramiento.

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 - Junio 2022, para evitar insatisfacción de los usuarios del Sistema.

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 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.