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

Julio – Septiembre 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. 6
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. 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 1406 del 30 de junio del 2022 con el propósito de fortalecer la confianza entre la comunidad universitaria y demás partes interesadas.

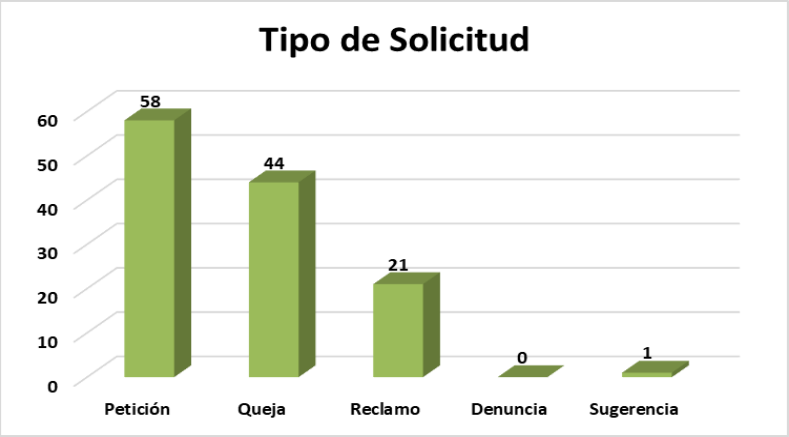
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 30 de septiembre del 2022.

Para la elaboración del presente informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FCOM-021 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias. La información suministrada por los procesos a la a través del aplicativo PQRSD.

Durante este periodo se recibieron 124 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 123, una (1) 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 julio – septiembre de 2022. En total se recepcionaron 124 solicitudes, de las cuales el 46.77% corresponden a Peticiones, el 35.48% a Quejas, el 16.13% fueron Reclamos, 0.81% correspondiente a Denuncias, y 0.81% correspondiente a una sugerencia no se recibieron 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 2022. Los procesos con más solicitudes recibidas fueron Docencia con un total de 31, seguido por Admisiones con un total de 24.

Tabla 1. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC.

PROCESOS	Julio – Septiembre						TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	
Docencia	16	12	3	-	-	-	31
Gestión de Admisiones y Registro	11	5	8	-	-	-	24
Gestión Financiera	5	3	4	-	-	-	12
Desarrollo Tecnológico	7	4	1	-	-	-	12
Gestión Legal	10	-	1	-	-	-	11
Gestión de Biblioteca	-	10	-	-	-	-	10
Bienestar	1	3	1	-	1	-	6
Infraestructura	1	4	-	-	-	-	5

Contratación	2	1	1	-	-	-	4
Extensión	2	1	-	-	-	-	3
Planeación	2	-	-	-	-	-	2
Gestión del Talento Humano	1	1	2	-	-	-	4
Total	**58**	**44**	**20**	**1**	**1**	**-**	**124**

Durante el período analizado se recibieron 44 Quejas de las cuales 12 corresponden al proceso de Docencia, seguido por Biblioteca con 10. De igual forma se presentaron 20 Reclamos por parte de los usuarios, siendo el proceso de Admisiones la que mayor número de solicitudes tuvo con un total de 8.

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	Julio – Septiembre						TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
Vicerrectoría Académica	-	4	2	1	-	-	-	**7**
Ciencias Básicas	Física	-	1	-	-	-	-	**1**
Ciencias de la Salud	-	1	-	-	-	-	-	**6**
	Bacteriología	-	1	-	-	-	-	
	Enfermería	4	-	-	-	-	-	
FACEJA	Finanzas y Negocios Internacionales	-	2	-	-	-	-	**2**
Educación	-	-	1	1	-	-	-	**6**
	Psicopedagogía/ Lic. Educación Infantil	1	-	-	-	-	-	
	Ingles	-	-	1	-	-	-	
	Sociales	2	-	-	-	-	-	
Ingenierías	-	2	-	-	-	-	-	**9**
	Ingeniería Industrial	-	1	-	-	-	-	
	Ingeniería de Alimentos	1	-	-	-	-	-	
	Ingeniería de Sistemas	1	4	-	-	-	-	
Total		**16**	**12**	**3**	**-**	**-**	**-**	**31**

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 de 2022, el promedio general fue de 4.9 días, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes.

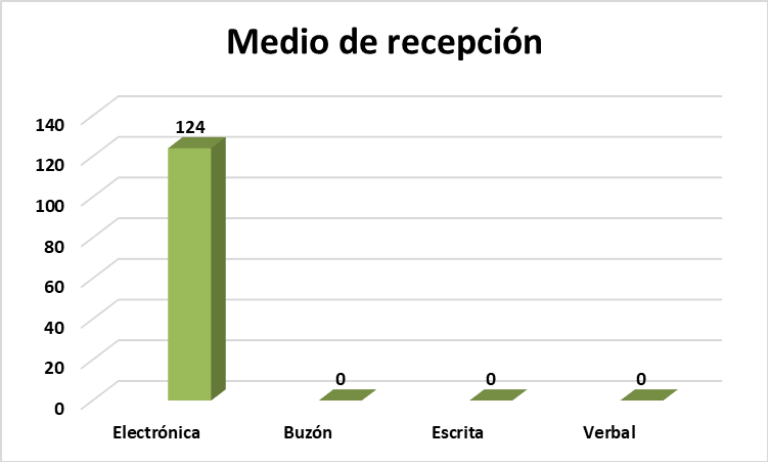
Tabla 3. Estado de las solicitudes y tiempo de respuestas en el SPQRSD.

Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Docencia	31	31	0	**5.77**
Gestión de Admisiones y Registro	24	24	0	**6.25**
Gestión Financiera	12	12	0	**3.66**
Desarrollo Tecnológico	12	12	0	**2.33**
Gestión Legal	11	11	0	**6.36**
Gestión de Biblioteca	10	10	0	**1.0**
Bienestar	6	6	0	**4.5**
Infraestructura	5	5	0	**5.4**
Contratación	4	4	0	**7.5**
Extensión	3	3	0	**4.0**
Planeación	2	2	0	**5.5**
Gestión del Talento Humano	4	4	0	**4.75**

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 123 de las 124 solicitudes recibidas y direccionadas, una (1) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta.

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

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

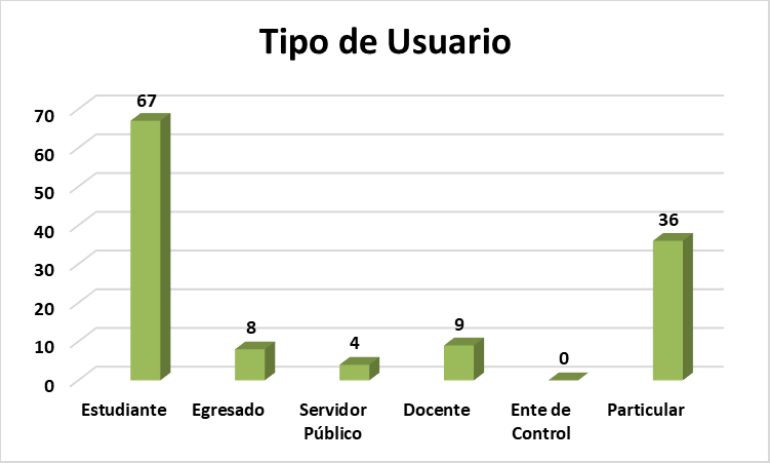
En la **tabla N° 4** se relacionan los Procesos que recibieron solicitudes y los atributos de calidad afectados en el sistema. Los atributos de mayor frecuencia corresponden a: Las *Solicitudes de información* con 105 solicitudes, lo que representa el 84.68% del total de estas, seguido de *calidad del producto o servicio* con 17 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
Docencia	-	-	-	-	1	-	-	-	30	-
Gestión de Admisiones y Registro	4	-	-	-	-	-	-	-	20	-
Gestión Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	12	-
Desarrollo Tecnológico	1	-	-	-	-	-	-	-	11	-
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	1	10	-
Gestión de Biblioteca	8	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-
Infraestructura	2	-	-	-	-	-	-	-	3	-
Contratación	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
Planeación	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Gestión del Talento Humano	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Total	**17**	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**	**-**	**1**	**105**	**-**

7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes con 67 solicitudes **gráfica N° 3**, seguido por los Particulares con 36 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 julio - septiembre 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 Julio – Septiembre del año 2022 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
124	124	123

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%	99.19%

10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

Los Procesos a los cuales se les ha dirigido solicitudes, deben enviar la respuesta a través del aplicativo PQRSD dentro de los 10 días establecidos en el Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PCOM-015, con el fin de que el personal encargado de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Publicas 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.