



Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas



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

Octubre – Diciembre 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.	7
7.	TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA.....	8
9.	ESTADO DEL SISTEMA	8
10.	CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS.....	10
11.	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.....	14

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.

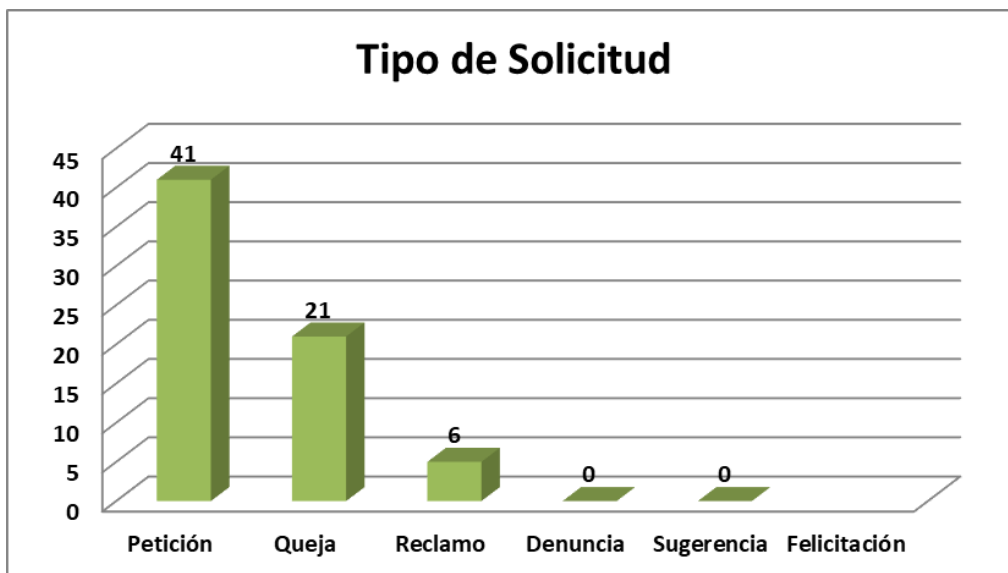
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre hasta el 15 de diciembre del 2022.

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 68 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 65, tres (3) 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 octubre – diciembre de 2022. En total se recepcionaron 68 solicitudes, de las cuales el 60,29% corresponden a Peticiones, el 30.88% a Quejas, y 8.823% reclamos, no se recibieron Felicitaciones, 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 octubre – diciembre de 2022. El proceso con más solicitudes recibidas fue Bienestar con un total de 13, seguido por los procesos de Gestión Legal y Admisiones y Registro con un total de 10, Gestión del Talento Humano con un total 6 al igual que la Dirección de asuntos financieros, solicitudes respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC.

PROCESOS	Octubre – Diciembre						TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	
Bienestar	2	9	2	-	-	-	13
Comunicación	1	-	-	-	-	-	1
Docencia	4	1	1	-	-	-	6
Extensión	4	-	-	-	-	-	4
Oficina de Admisiones,	9	-	1	-	-	-	10

Registro y Control							
Desarrollo Tecnológico	3	--	-	-	-	-	3
Gestión Documental	-	1	-	-	-	-	1
Gestión Financiera	3	2	1	-	-	-	6
Gestión Legal	9	1					10
Gestión del Talento Humano	4	2	-	-	-	-	6
Infraestructura	-	5	-	-	-	-	5
Investigación	3	-	1	-	-	-	4
Total	41	21	6	-	-	-	68

Durante el período analizado se recibieron 21 Quejas de las cuales 9 corresponden al proceso de Bienestar Universitario, seguido por Infraestructura con 5. De igual forma se presentaron 6 Reclamos por parte de los usuarios, siendo el proceso de Bienestar 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	Julio – Diciembre						TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
Consejo Académico	-	-	-	1	-	-	-	1
FACEJA.....	Finanzas y	1	-	-	-	-	-	1
Educación	-	2	1	-	-	-	-	4
	Ciencias Sociales	1	-	-	-	-	-	
Total		4	1	1	-	-	-	6

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 octubre – diciembre de 2022, el promedio general fue de 4,90 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.

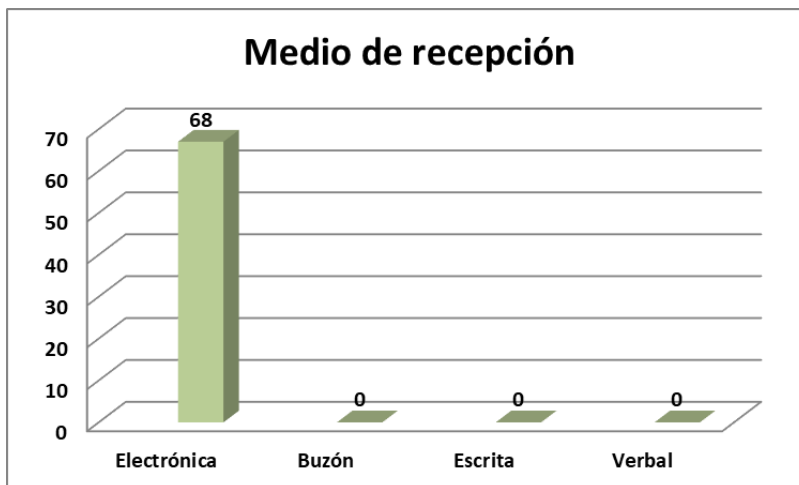
Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Bienestar	13	13	0	6.15
Comunicación	1	1	0	1
Docencia	6	6	0	3.5
Extensión	4	4	0	3
Oficina de Admisiones, Registro y Control	10	10	0	4
Desarrollo Tecnológico	3	3	0	3
Gestión Documental	1	1	0	1
Gestión Financiera	6	6	0	4.33
Gestión Legal	10	10	0	4.27
Gestión del Talento Humano	6	6	0	6.17
Infraestructura	5	5	0	5.73
Investigación	4	4	0	5

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 65 de las 68 solicitudes recibidas y direccionadas, tres (3) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta.

Durante el periodo octubre a diciembre 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**.



Grafica 2. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD

6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS.

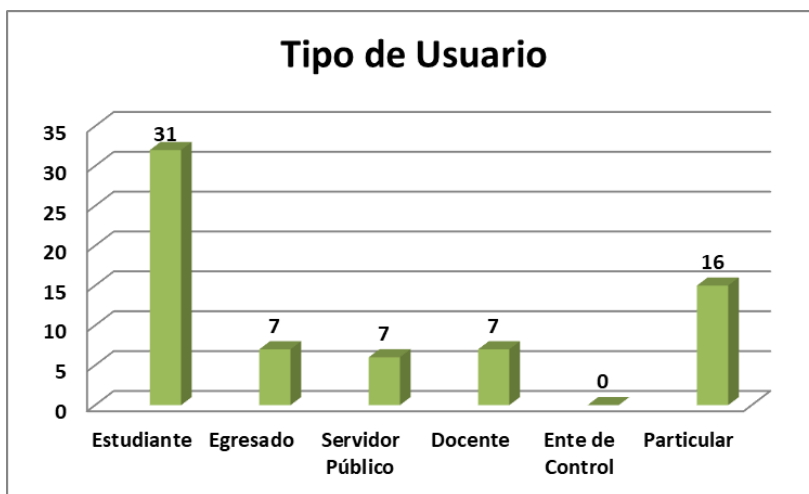
En la **tabla N° 4** se relacionan los Procesos que recibieron solicitudes y los atributos de calidad afectados en el sistema. Los atributos de mayor frecuencia corresponden a: Las *Solicitudes de información* con 59 solicitudes, lo que representa el 88.23% del total de estas, seguido de *calidad del producto o servicio* con 7 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
Bienestar	2	-	-	-	-	-	-	-	11	-
Comunicación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	1	-	-	-	-	-	9	-
Desarrollo Tecnológico	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Gestión Documental	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestión Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-
Gestión del Talento Humano	1	-	-	-	-	-	-	-	5	-
Infraestructura	3	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-
Total	8		1						59	

7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes con 31 solicitudes **gráfica N° 3**, seguido por los Particulares con 16 solicitudes.



Grafica 3. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRS D

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

Durante el periodo octubre - diciembre 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 octubre – diciembre del año 2022 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
68	68	65



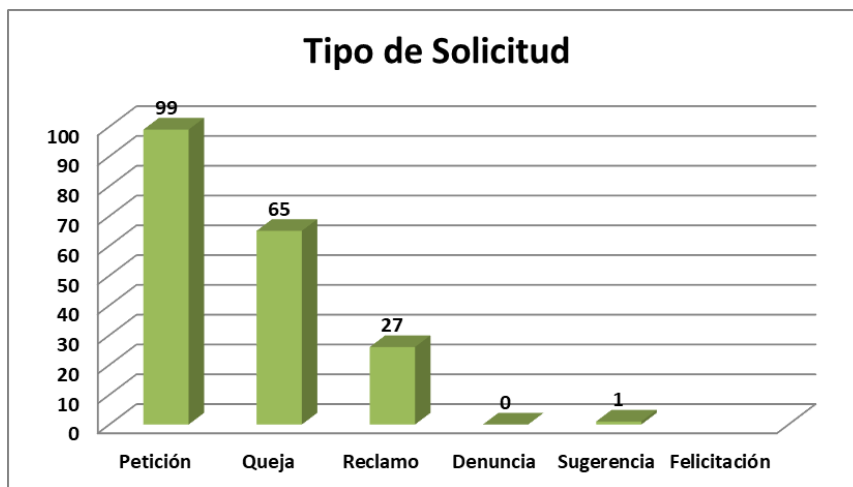
También se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información al usuario para poder dar inicio a su solicitud, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del peticionario, según lo establecido como política de operación en el PCOM - 015 Administración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

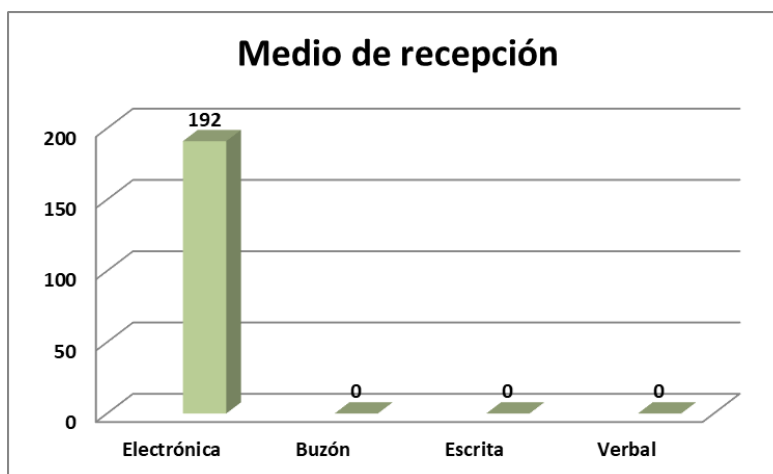
10. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS

Durante el período de julio – diciembre de 2022, se recibieron un total de 192 solicitudes como se observa en la **gráfica N° 4** donde se observa el número y el tipo de solicitudes.



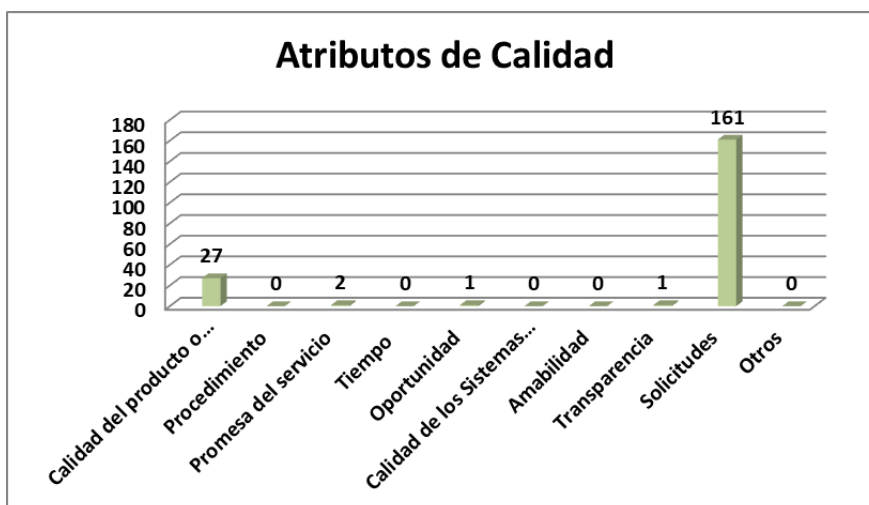
Gráfica 4. Número y tipo de solicitudes recibidas julio – diciembre de 2022

Las 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 **Grafica N° 6** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el semestre evaluado, donde se observa que el 83.85% de las solicitudes corresponde al atributo de calidad *solicitudes*, seguido del atributo Calidad del producto o servicio, con un 14.06%.

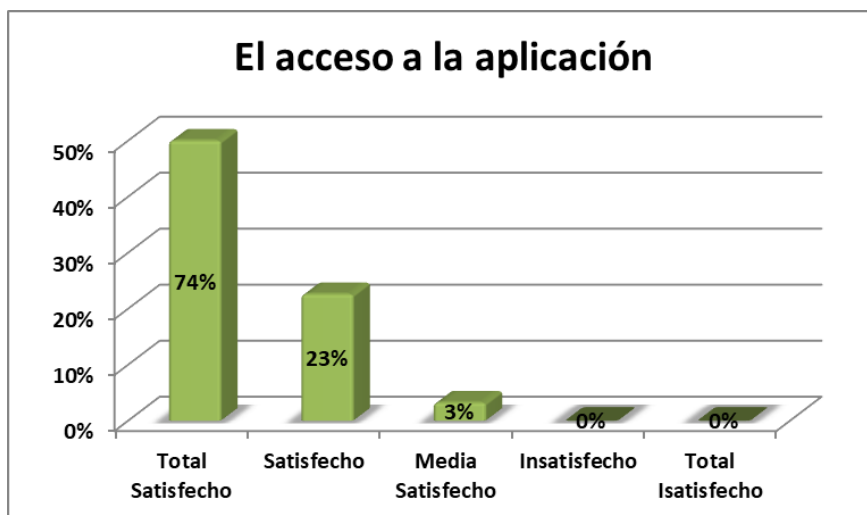


Grafica 6. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD, Julio – Diciembre 2022

10.1 Satisfacción de los usuarios del PQRSD

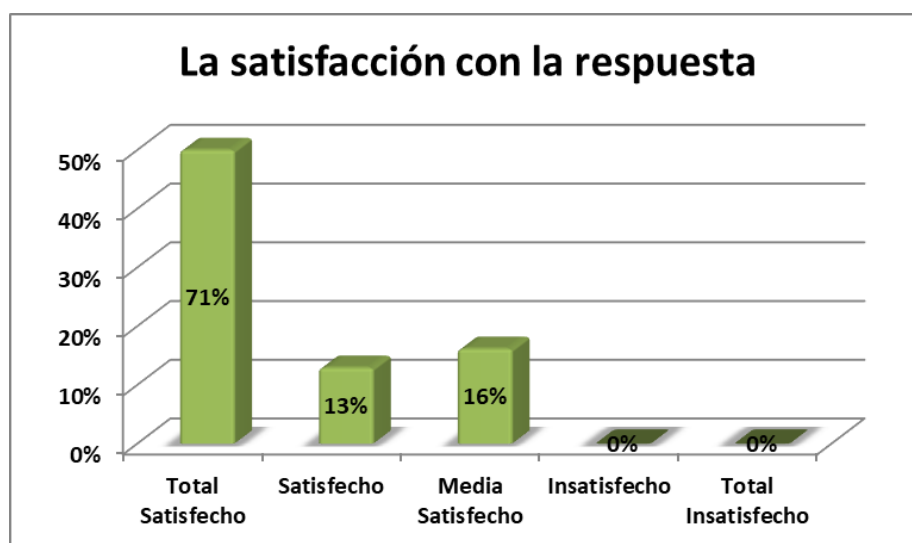
Se tomó como muestra aquellos usuarios que presentaron sus PQRSD a través de la página web. Como mecanismo de medición se utilizó la encuesta, a los usuarios se les envió junto con la respuesta a su solicitud el link invitando a su diligenciamiento; de las encuestas enviadas fueron diligenciadas un total de 30. 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 74% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho con el acceso a la aplicación, seguido por el 23% quienes consideran que fue medianamente satisfactorio.



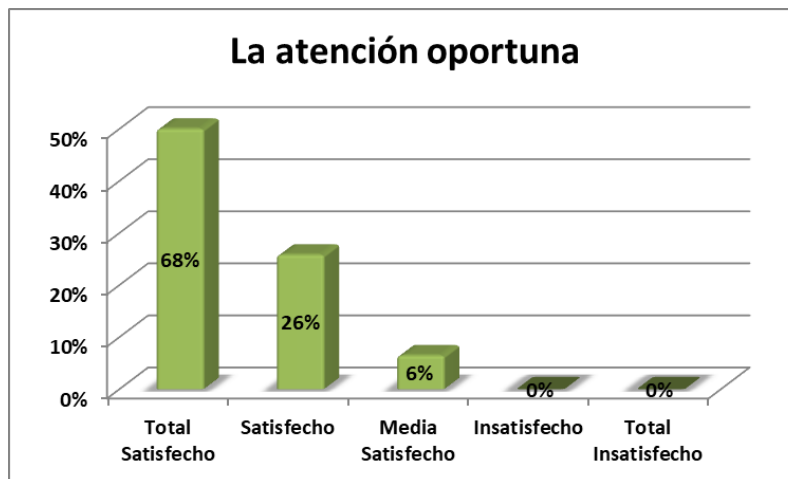
Grafica 7. Acceso a la aplicación SPQRSD

- La satisfacción con la respuesta recibida a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia, obtuvo un 71% de Total satisfacción por parte de los usuarios:



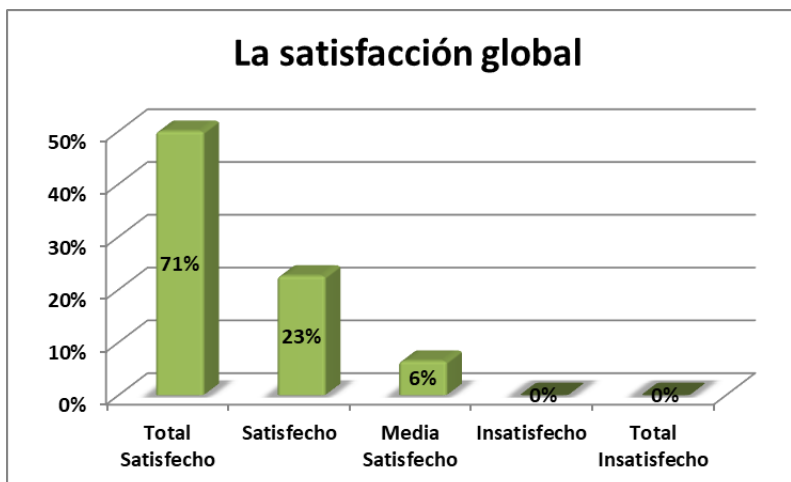
Grafica 8. Satisfacción con la respuesta recibida

- 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.

Los Procesos a los cuales se les ha dirigido solicitudes, Deben cargar la respuesta en el aplicativo del sistema PQRS, por lo menos dos (2) días hábiles antes del vencimiento de los términos anteriormente establecidos, con el fin de que esta Oficina 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.