

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

Abril – Junio de 2023

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

2023

Montería – Córdoba

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



CONTENIDO

1. GENERALIDADES
2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS
4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES
6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS
7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA
9. ESTADO DEL SISTEMA
10. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS
11. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3
www.unicordoba.edu.co



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 abril hasta el 30 de junio del 2023.

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 132 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 116, dieciséis (16) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta por parte de los Procesos/Dependencias.

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

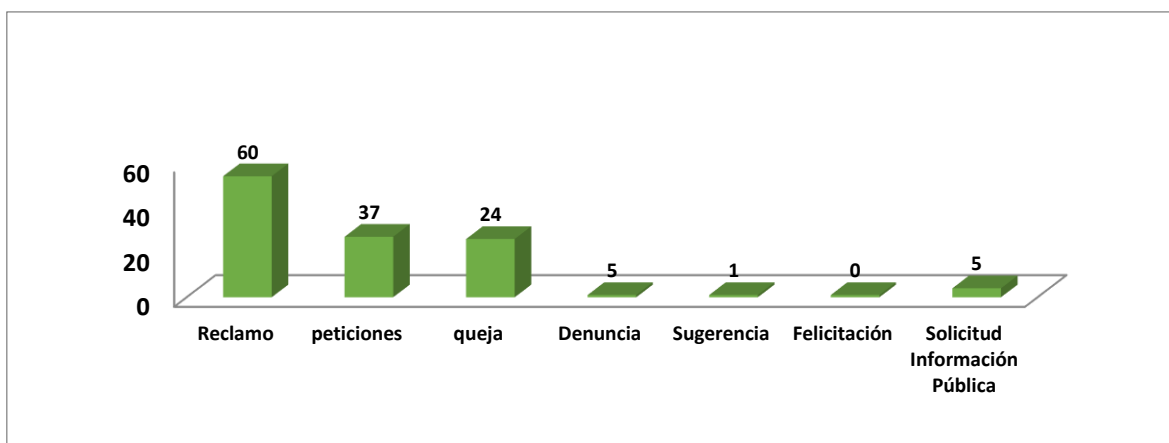
Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La **Gráfica N° 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el periodo de abril – junio de 2023. En total se recepcionaron 132 solicitudes, de las cuales el 45,45% corresponden a Reclamos, el 28.03% a peticiones, y 18,18% quejas, se recibió una (1) sugerencias durante este periodo.



Gráfica 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 2023. El proceso con más solicitudes recibidas fue Docencia con un total de 69, seguido por los procesos de Admisiones, Registro y Control con un total de 12 solicitudes, Gestión Legal con 11, Gestión del Talento Humano con 10 y Gestión Financiera con un total 9, solicitudes respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC.

PROCESOS	Abril - Junio							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Contratación	1	-	-	-	-	-	-	1
Bienestar	-	-	-	1	-	-	-	1
Comunicaciones	2	1	-	-	-	-	-	3
Docencia	6	9	52	-	-	-	2	69
Extensión	1	2	1	1	-	-	-	5
Admisiones, Registro y Control	6	2	3	1	-	-	-	12
Gestión del Desarrollo Tecnológico (Sistemas)	-	6	-	1	-	-	-	7
Gestión Financiera	4	1	4	-	-	-	-	9
Gestión Legal	7	1	-	1	-	-	2	11
Gestión del Talento Humano	9	1	-	-	-	-	-	10
Internacionalización	-	-	-	-	-	-	1	1
Investigación	-	1	-	-	1	-	-	2
Planeación	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	37	24	60	5	1		5	132

Durante el período analizado se recibieron 24 Quejas de las cuales 9 corresponden al proceso de Docencia, seguido por gestión del Desarrollo Tecnológico con 6.

De igual forma se presentaron 60 Reclamos por parte de los usuarios, siendo el proceso de Docencia la que mayor número de solicitudes tuvo con un total de 52, seguido de Gestión Financiera con 4, Admisiones y Registro con 3 y Extensión 1.

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3
www.unicordoba.edu.co



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						Información Pública	TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.		
Facultad de Ingenierías	Facultad de Ingenierías	2	1	-	-	-	-	-	3
	Ingeniería de Alimentos	1	1	-	-	-	-	-	5
	Ingeniería Ambiental	-	3	-	-	-	-	-	
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Facultad de Educación y Ciencias Humanas	2	-	-	-	-	-	-	2
	Español y Literatura	-	-	-	-	-	-	1	1
Facultad de MVZ	MVZ	-	4	52	-	-	-	-	56
Facultad de Ciencias Básicas	Matemáticas	1	-	-	-	-	-	-	1
Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Jurídicas	Secretaría Académica	-	-	-	-	-	-	1	1
		6	9	52	-	-	-	2	69

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co

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 2023, el promedio general fue de 3,84 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)
Contratación	1	1	0	1
Bienestar	1	1	0	3.29
Comunicaciones	3	3	0	3
Docencia	69	69	0	2.33
Extensión	5	5	0	6.5
Admisiones, Registro y Control	12	12	0	6.11
Gestión del Desarrollo Tecnológico (Sistemas)	7	7	0	6.5
Gestión Financiera	9	9	0	6.37
Gestión Legal	11	11	0	6.9
Gestión del Talento Humano	10	10	0	4.33
Internacionalización	1	1	0	4
Investigación	2	2	0	2.5
Planeación	1	1	0	7
	132	132		

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 116 de las 132 solicitudes recibidas y direccionadas, dieciséis (16) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta.

Durante el periodo Abril a Junio 2023, no se presentaron respuestas por fuera del tiempo establecido por parte de los Procesos.

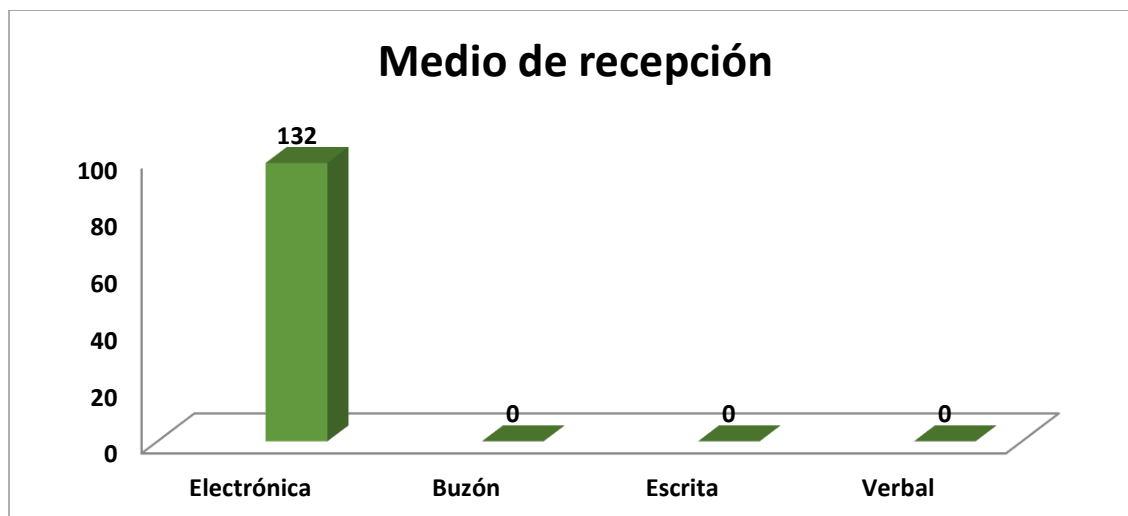
***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3
www.unicordoba.edu.co



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**.



Gráfica 2. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD.

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

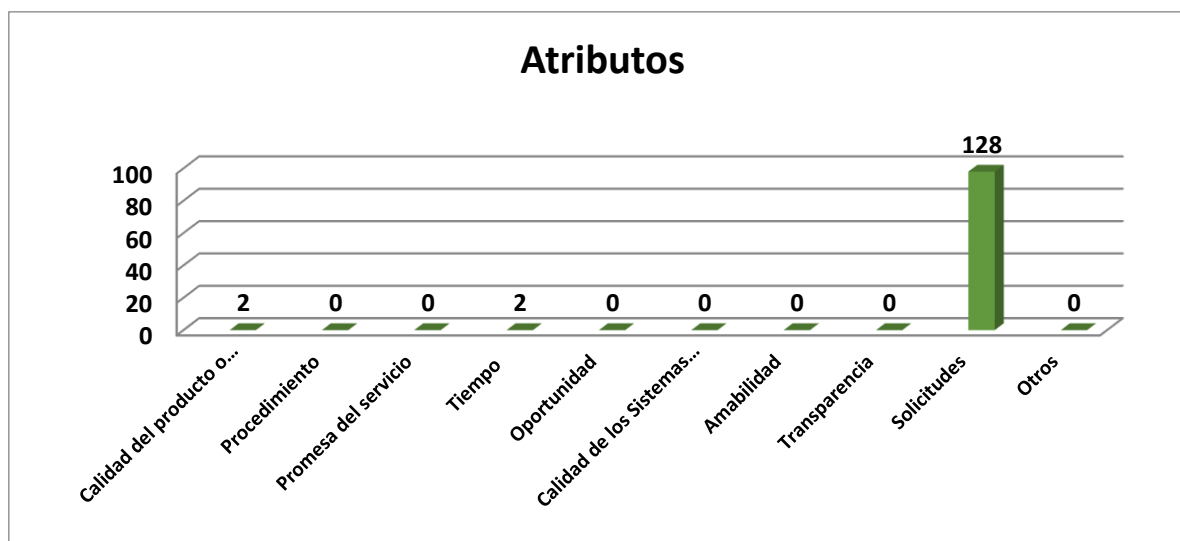
www.unicordoba.edu.co

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* con 128 solicitudes, lo que representa el 96.96% del total de estas.

Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto o servicio	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo de respuesta	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitudes	Otros
Contratación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Comunicaciones	-	-	-	1	-	-	-	-	3	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	69	
Extensión	1	-	-	-	-	-	-	-	5	
Admisiones, Registro y Control	-	-	-	-	-	-	-	-	12	
Gestión del Desarrollo Tecnológico (Sistemas)	-	-	-	1	-	-	-	-	7	
Gestión Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	9	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	11	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	10	
Internacionalización	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Investigación	1	-	-	-	-	-	-	-	2	
Planeación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
	2	-	-	2	-	-	-	-	128	
	Total 132									



Gráfica 3. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD.

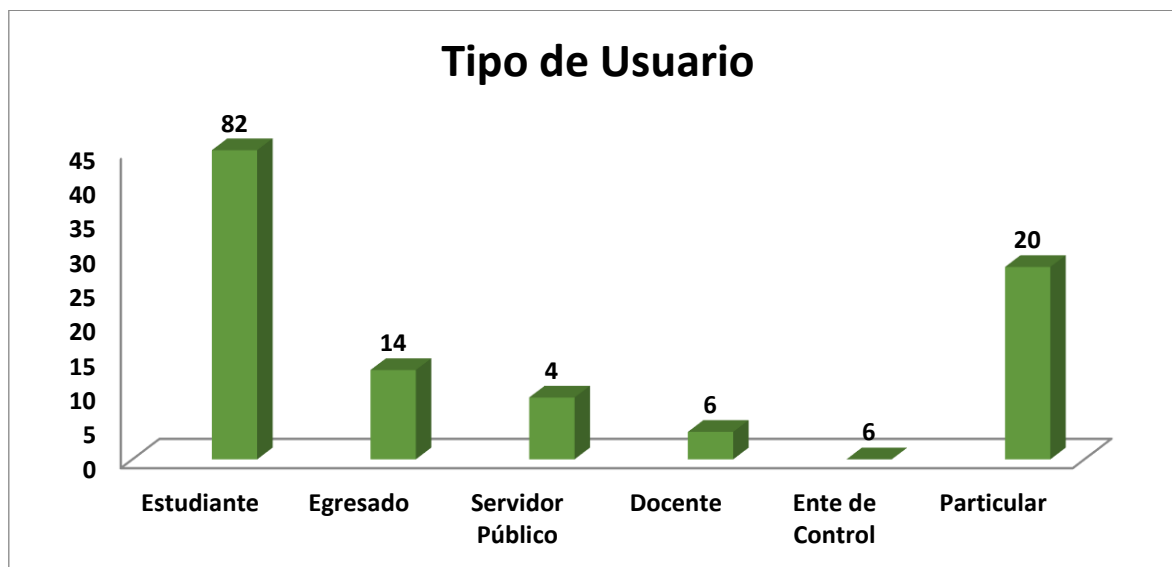
**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co

7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los Estudiantes con 82 solicitudes **gráfica N° 3**, seguido por los Particulares con 20 solicitudes, egresados con 14 y docentes con 6 respectivamente.



Gráfica 4. 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 abril - junio 2023, 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 2023 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
132	132	116

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3
www.unicordoba.edu.co

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%

Durante el periodo Abril – Junio, el **Proceso de Docencia** recibió (9) Quejas repetitivas de las cuales cuatro (4) corresponden al programa de MVZ relacionadas con la expropiación sala de necropsia. Y tres (3) corresponden al programa de Ingeniera Ambiental relacionadas inconvenientes Práctica de Campo. **Gestión del Desarrollo Tecnológico (Sistemas)** recibió cinco (5) Quejas repetitivas relacionadas a Fallas en el Internet. 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.

Los Procesos a los cuales se les ha dirigido solicitudes, deben subir la respuesta al 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 enviar la Información 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.

10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Durante el periodo Abril – Junio, el proceso de **Docencia** recibió Cincuenta y dos (52) reclamos repetitivos relacionados con la expropiación sala de necropsia del programa de MVZ, De igual forma el **Proceso de Gestión financiera** presento durante el periodo Abril – Junio, tres (3) reclamos repetitivos relacionados con la Devolución de Matrícula (Devolución de Dinero) Se debe elaborar un plan de mejoramiento según lo establecido en el numeral 4.1, Política de Operación del PGDC-010 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, siguiendo el procedimiento PGDC – 006 Elaboración y Aprobación de Planes de Mejoramiento.

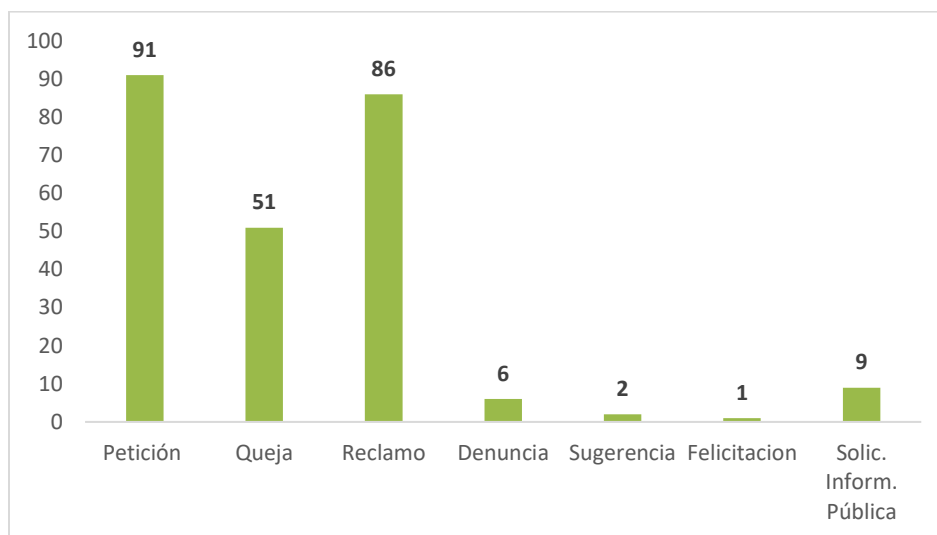
***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3
www.unicordoba.edu.co



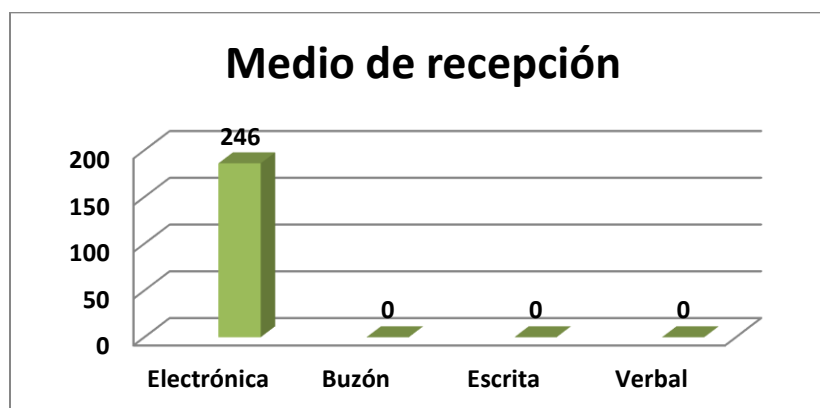
11. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS

Durante el período de Enero – Junio de 2023, se recibieron un total de 246 solicitudes como se observa en la **gráfica N° 4** donde se observa el número y el tipo de solicitudes.



Gráfica 5. Número y tipo de solicitudes recibidas Enero – Junio de 2023.

Las 246 solicitudes interpuestas por los usuarios fueron recibidas en su totalidad a través de medio electrónico como se observa en la **gráfica N° 5**.



Gráfica 6. Medios de recepción utilizados en el SPQRS.

En la **tabla N° 6** se observan el total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre 2023 por parte de Procesos.

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**

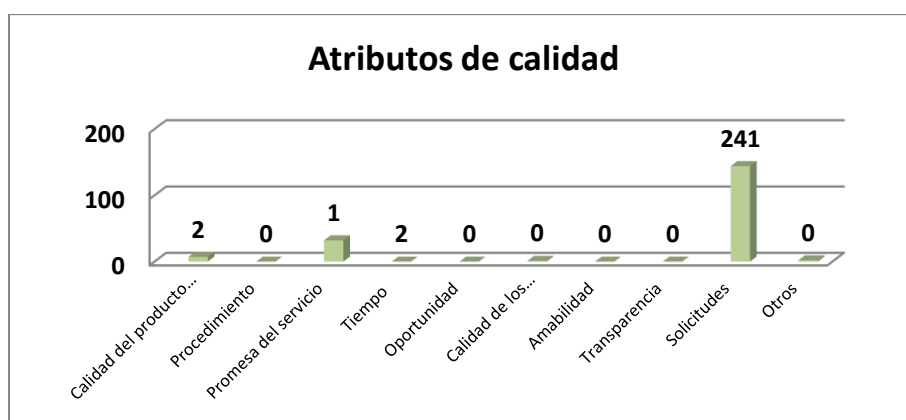
Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co

Tabla 6. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC Enero – Junio 2023.

Procesos	Enero – Junio						Información Pública	TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones		
Admisiones, Registro y Control	13	3	8	1	-	-	-	26
Bienestar	1	2	-	1	-	-	-	4
Comunicaciones	3	2	-	-	-	-	-	5
Contratación	3	-	-	-	-	-	-	3
Docencia	11	12	58	-	1	-	2	84
Extensión	4	3	1	1	-	-	1	10
Gestión Financiera	19	18	14	1	-	-	1	53
Infraestructura	2	1	1	-	-	-	-	4
Gestión Legal	16	1	1	1	-	-	2	21
Planeación	1	-	-	-	-	-	1	2
Talento Humano	15	2	3	-	-	-	-	20
Gestión del Desarrollo Tecnológico (Sistemas)	3	6	-	1	-	1	-	11
Internacionalización	-	-	-	-	-	-	1	1
Investigación	1	1	-	-	1	-	-	2
Total	92	51	86	6	2	1	8	246

En la **Gráfica N° 6** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el semestre evaluado, donde se observa que el 97.97% de las solicitudes corresponde al atributo de calidad *solicitudes*, seguido del atributo *calidad del producto o servicio*.


Gráfica 7. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD, Enero – Junio 2023.

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**

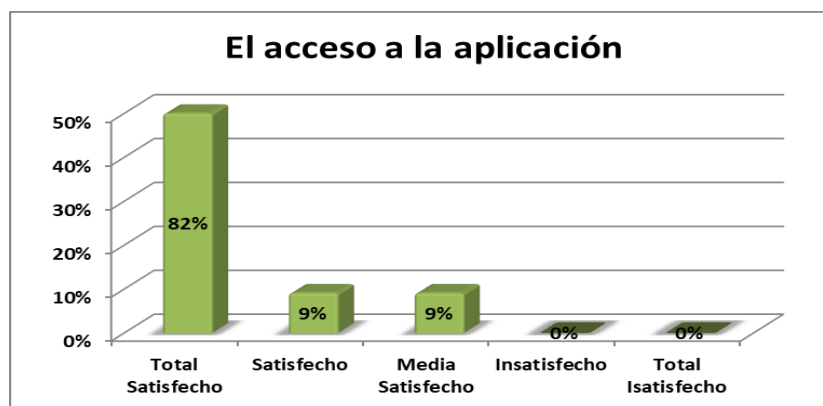
Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co

10.1 Satisfacción de los usuarios del PQRS

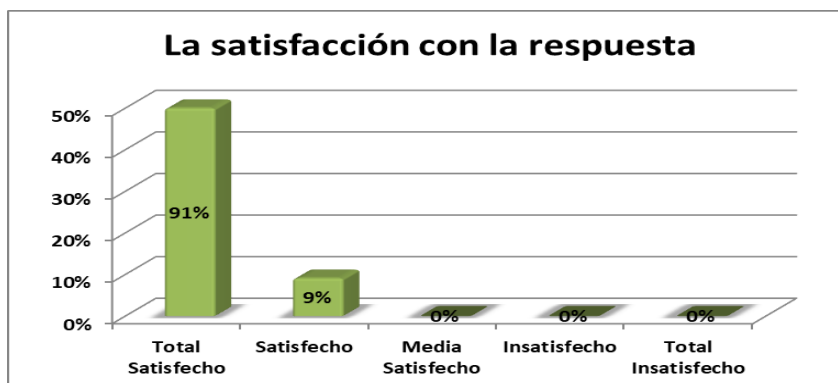
Se tomó como muestra aquellos usuarios que presentaron sus PQRS a través de la página web. Como mecanismo de medición se utilizó la encuesta, a los usuarios se les envió junto con la respuesta a su solicitud el link invitando a su diligenciamiento; de las encuestas enviadas fueron diligenciadas un total de 11. 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, consulta, queja, reclamo y sugerencia y hacer seguimiento al estado de la misma. Como se puede evidenciar en la **gráfica N° 7**, el 82% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho con el acceso a la aplicación, seguido por el 9% quienes consideran que fue satisfactorio.



Gráfica 8. Acceso a la aplicación SPQRS.

- La satisfacción con la respuesta recibida a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia, obtuvo un 91% de Total satisfacción por parte de los Usuarios:



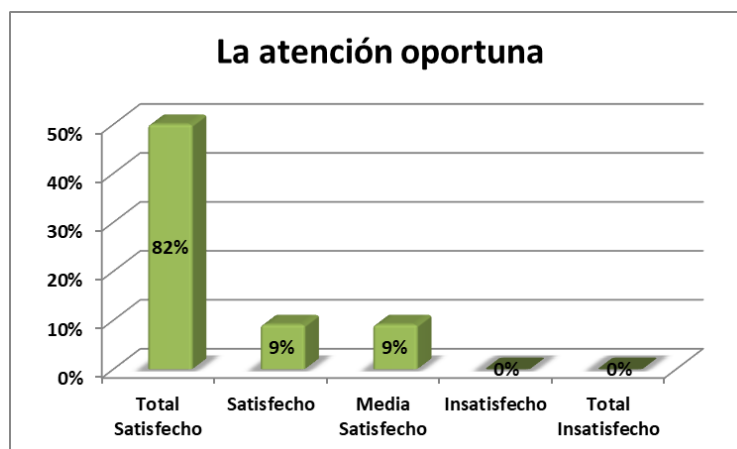
Gráfica 9. Satisfacción con la respuesta recibida

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

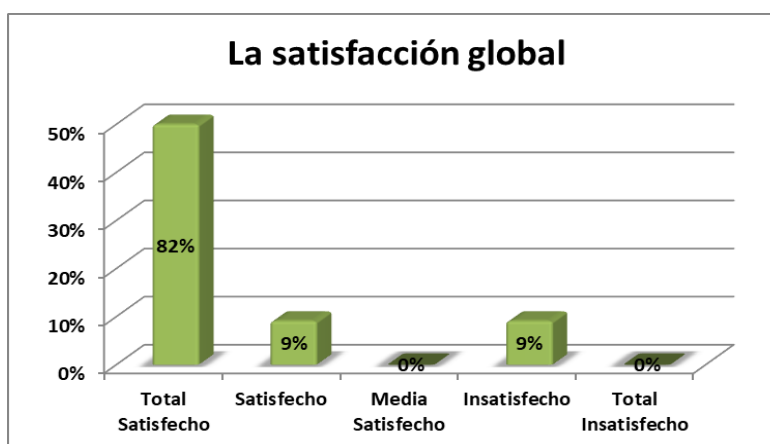
www.unicordoba.edu.co

- La atención oportuna a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia. fue calificado de acuerdo al siguiente gráfico:



Gráfica 10. 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:



Gráfica 11. La satisfacción global con respecto a los servicios.

***Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.***

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co

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:



Gráfica 12. Nivel de Satisfacción General.