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

Octubre – Diciembre de 2023

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

2023

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 8

6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS. 8

7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA 10

9. ESTADO DEL SISTEMA 10

10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA. 12

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.

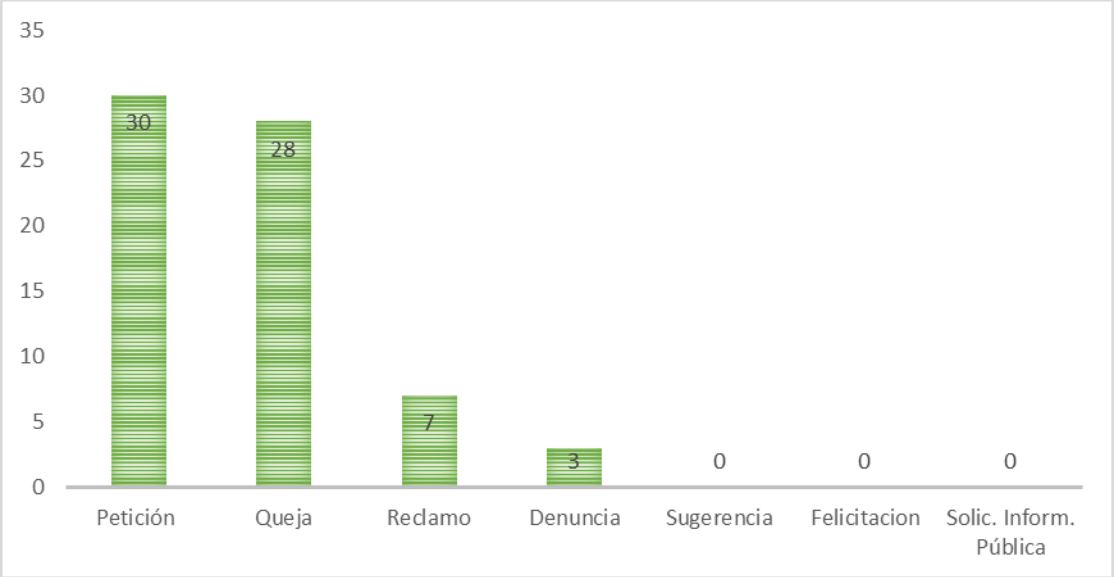
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre hasta el 22 de diciembre del 2023.

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 68 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 64, 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 **Gráfica N° 1** muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el periodo de octubre – diciembre de 2023. En total se recepcionaron 68 solicitudes, de las cuales el 44.11% corresponden a Peticiones, el 41.17% a Quejas, y 10.29% reclamos. No se recibieron felicitaciones, ni sugerencias en el 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 octubre – diciembre de 2023. El proceso con más solicitudes recibidas fue Gestión Legal con un total de 17, seguido por el proceso de Docencia con 11 solicitudes, Gestión Financiera con un total de 10 solicitudes, Admisiones, Registro y Control con un total 9 solicitudes respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas por los Procesos del SIGEC

PROCESOS	Octubre- Diciembre							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Contratación	1	-	-	-	-	-	-	1
Bienestar	1	1	-	-	-	-	-	2
Docencia	5	4	2	-	-	-	-	11
Extensión	1	2	-	-	-	-	-	3
Oficina de Admisiones, Registro y Control	8	-	1	-	-	-	-	9
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	1	-	-	-	-	-	-	1
Gestión Financiera	3	4	1	2	-	-	-	10
Gestión Legal	6	9	2	-	-	-	-	17
Gestión del Talento Humano	3	2	1	-	-	-	-	6
Infraestructura	-	3	-	1	-	-	-	4
Planeación	1	3	-	-	-	-	-	4
Total	**30**	**28**	**7**	**3**	**0**	**0**	**0**	**68**

Durante el período analizado se recibieron 28 Quejas y, los procesos que más tuvieron son: Gestión Legal con un total de 9, seguido por el proceso de Docencia con 4, Gestión Financiera 4, Planeación e infraestructura con 3. Los otros procesos recibieron entre 1 y 2.

De igual forma se presentaron 7 reclamos por parte de los usuarios, siendo el proceso de Docencia la que mayor número de solicitudes tuvo con un total de 2, seguido de Gestión Legal con 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	Octubre - Diciembre						TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Departamento de Español y Literatura	-	-	1	-	-	-	**2**
	Departamento de Informática	1	-	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias Básicas	Decanatura	1	1	-	-	-	-	**4**
	Departamento de Física	-	1	-	-	-	-	
	Departamento de Geografía	-	1	-	-	-	-	
Facultad de Ingenieras								**1**
	Departamento de Ingeniería de Sistemas	-	1	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias, Económicas, Jurídicas y Administrativas	Decanatura	1	-	-	-	-	-	**1**
Postgrados	Postgrados	1	-	1	-	-	-	**2**
Facultad de Ciencias Agrícolas	Decanatura	1	-	-	-	-	-	**1**
Total		**5**	**4**	**2**	**0**	**0**	**0**	**11**

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 2023, el promedio general fue de 5.0 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

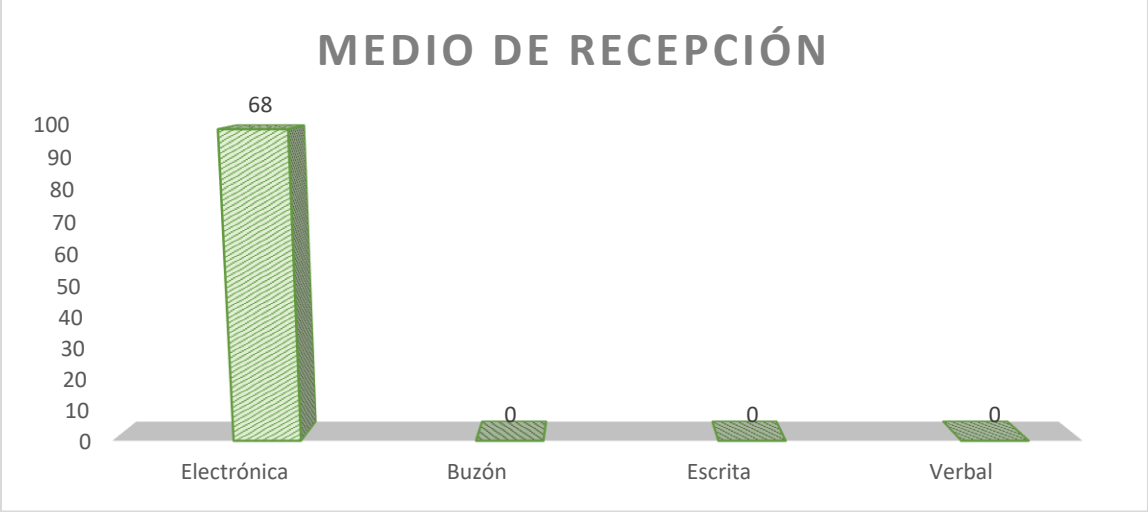
Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Contratación	1	1	0	**8**
Bienestar	2	2	0	**3**
Docencia	11	11	0	**5,33**
Extensión	3	3	0	**2,6**
Oficina de Admisiones, Registro y Control	9	9	0	**4,7**
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	1	1	0	**1**
Gestión Financiera	10	10	0	**6,5**
Gestión Legal	17	17	0	**3,8**
Gestión del Talento Humano	6	6	0	**6**
Infraestructura	4	4	0	**5,25**
Planeación	4	4	0	**8,25**
Total	**68**	**68**	**0**	

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 64 de las 68 solicitudes recibidas y direccionadas, cuatro (4) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta.

Durante el periodo octubre a diciembre 2023, 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**.



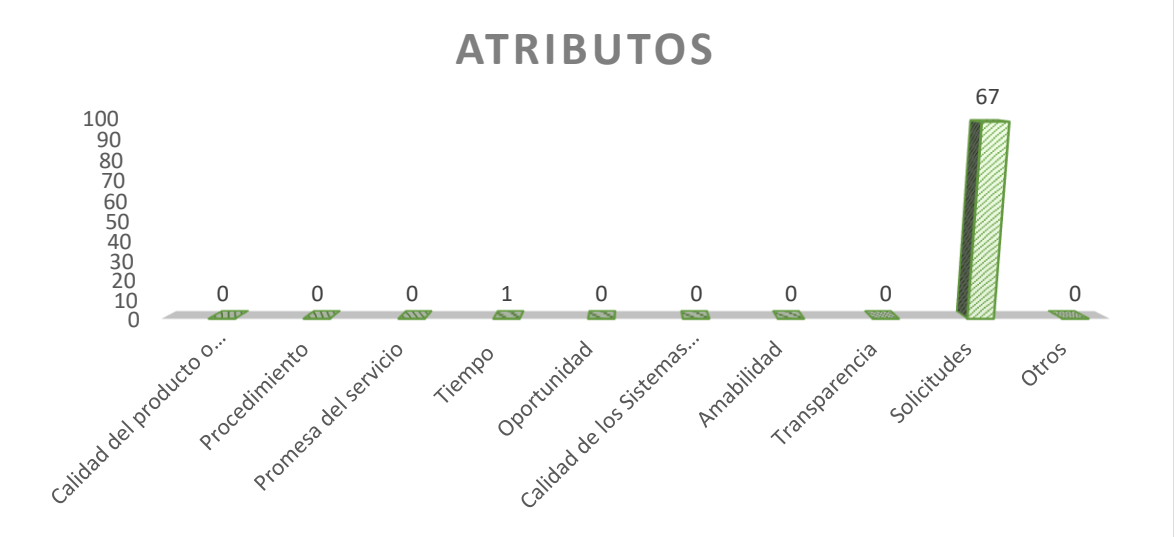
Gráfica 2. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD

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 67 solicitudes, lo que representa el 98.52% del total de estas, seguido de *Tiempo de respuesta* con 1 solicitud.

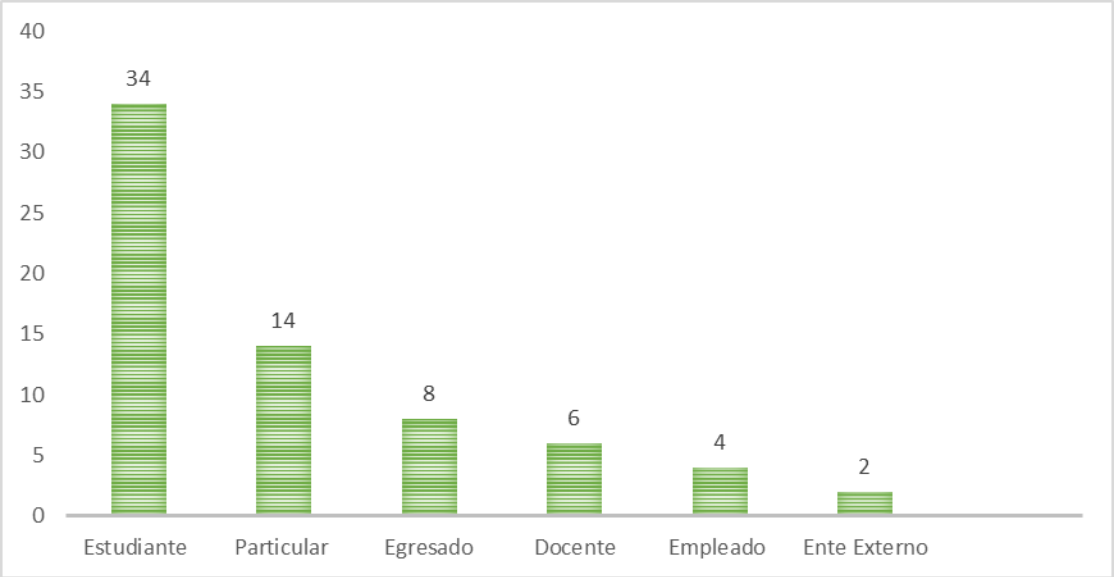
Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto o servicio	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Contratación									1	
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	11	
Extensión	-	-	-	1	-	-	-	-	2	
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-		-	-	-	-	9	
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Gestión Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	10	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	17	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
Planeación	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
				1					**67**	
	Total						**68**			



7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los estudiantes con 34 solicitudes **gráfica N° 3**, seguido por los particulares con 14 solicitudes, egresados con 8 solicitudes, Docentes con 6 solicitudes y empleado o servidor público con 4 respectivamente.



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 octubre - diciembre 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 Octubre – Diciembre del año 2023 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
68	68	64

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.

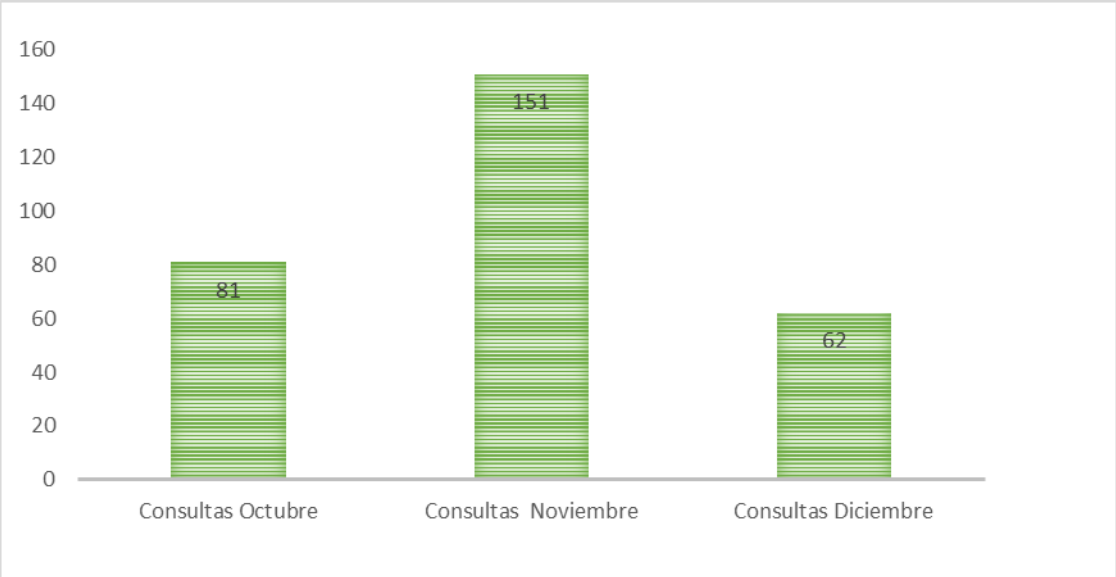
Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	100%	100%

- Durante el periodo de octubre a diciembre se recibieron a través del correo atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co 58 solicitudes, relacionadas algunas con proceso de matrícula, verificación de títulos, habilitación de correo institucional powercampus, créditos icetex, las cuales fueron respondidas.

- Durante el periodo de octubre a diciembre se recibieron a través de la línea de WhatsApp 294 solicitudes, relacionadas algunas con verificación de títulos, habilitación de correo institucional, información sobre las inscripciones 2024, información sobre los cursos de inglés, información sobre pago de jóvenes en acción, inconvenientes con powercampus, información sobre certificados académicos y certificados de Idoneidad, inconvenientes con pago de la inscripción, información sobre transferencias internas y externas inconvenientes con la inscripción y el token, las cuales fueron respondidas de manera satisfactoria, así como se registra en la gráfica.

Gráfica. Línea de WhatsApp SPQRSD



10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

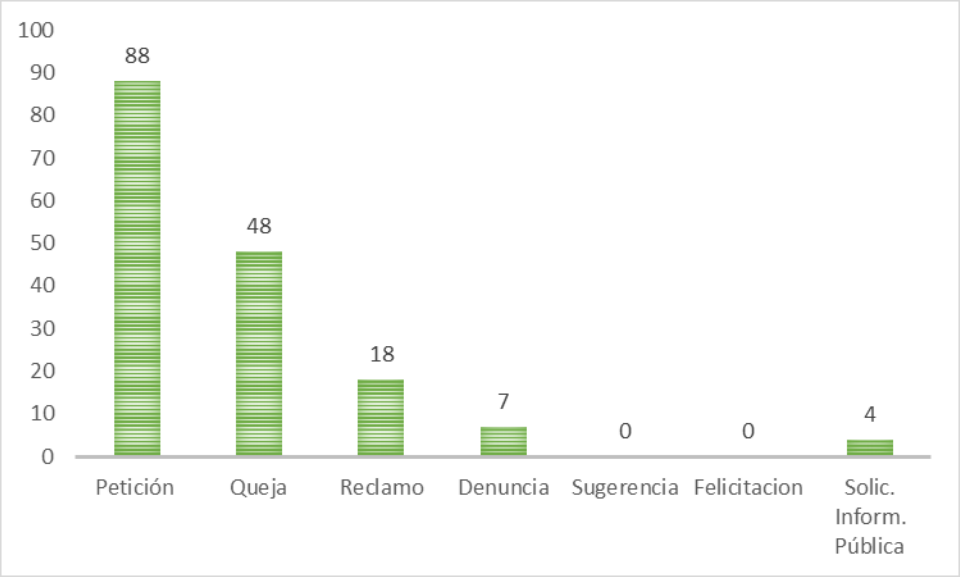
Los procesos a los cuales se les ha dirigido solicitudes, deben enviar la respuesta a través del aplicativo PQRSD dentro de los 10 días establecidos en el Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PCOM-015, con el fin que el personal encargado de la Oficina 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, la claridad y que efectivamente sean lo que realmente el usuario requiere en las respuestas por parte de los procesos, para evitar insatisfacción en la prestación del servicio.

Se identifica, además, que durante el periodo octubre – diciembre, el Proceso de Gestión Legal recibió (6) Quejas repetitivas, relacionadas con la demora en la entrega y publicación de la lista de graduados para los grados del 18 de octubre de 2023, aspecto que está asociado al atributo de Promesa de Servicio. Por lo anterior, el proceso de Gestión Legal 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.
De igual forma, durante este mismo periodo la Oficina de Planeación y Desarrollo recibió (3) Quejas repetitivas relacionadas al ruido excesivo que se presentaba en el bloque 25.

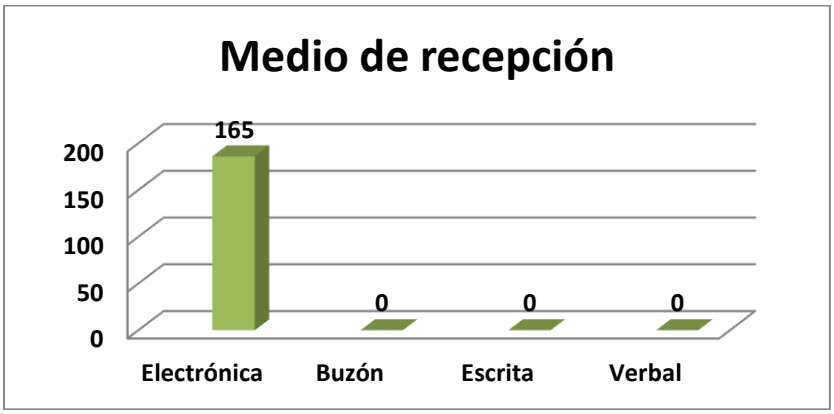
11.CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRSD

Durante el período de julio – diciembre de 2023, se recibieron un total de 165 solicitudes como se observa en la **gráfica N° 4** donde se evidencia el número y tipo de solicitudes.



Gráfica 5. Número y tipo de solicitudes recibidas julio – diciembre de 2023.

Las 165 solicitudes interpuestas por los usuarios fueron recibidas en su totalidad a través de medio electrónico como se observa en la **gráfica N° 5**.



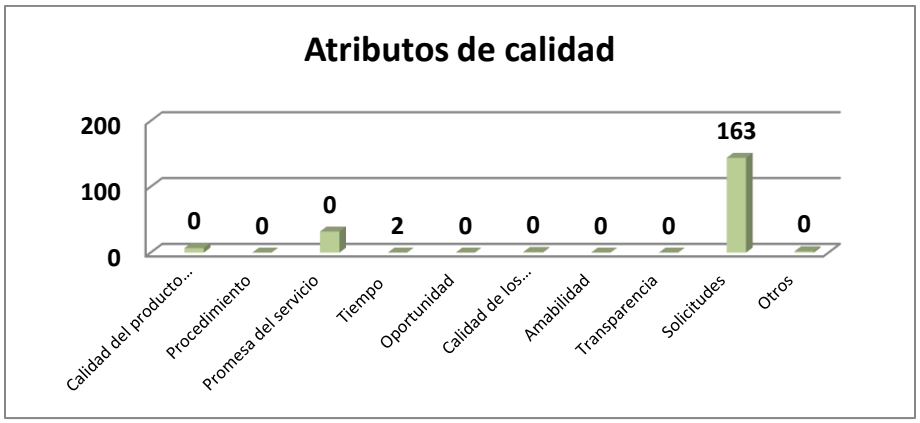
Gráfica 6. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD.

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

Tabla 6. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC Julio – Diciembre 2023.

Procesos	Julio – Diciembre							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Información Publica	
Contratación	1	-	1	-	-	-		2
Alta Dirección	-	1	-	-	-	-	-	1
Bienestar	2	1	-	-	-	-	-	3
Comunicaciones	-	1	-	-	-	-	-	1
Docencia	11	9	4	1	-	-	-	25
Extensión	4	4	2	-	-	-	-	10
Oficina, Admisiones, Registro y Control.	24	4	2	1	-	-	4	35
Bibliotecas	1	-	-	1	-	-	-	2
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	4	2	-	-	-	-	-	6
Gestión Financiera	15	7	5	3	-	-	-	30
Gestión Legal	16	9	2	-	-	-	-	27
Gestión del Talento Humano	8	3	1	-	-	-	-	12
Infraestructura	1	4	1	1				7
Planeación	1	3	-	-	-	-	-	4
Total	**88**	**48**	**18**	**7**	**0**	**0**	**4**	**165**

En la **Gráfica N° 7** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el semestre evaluado, donde se observa que el 98.78% de las solicitudes corresponde al atributo de calidad *solicitudes,* seguido del atributo *Tiempo de respuesta*.

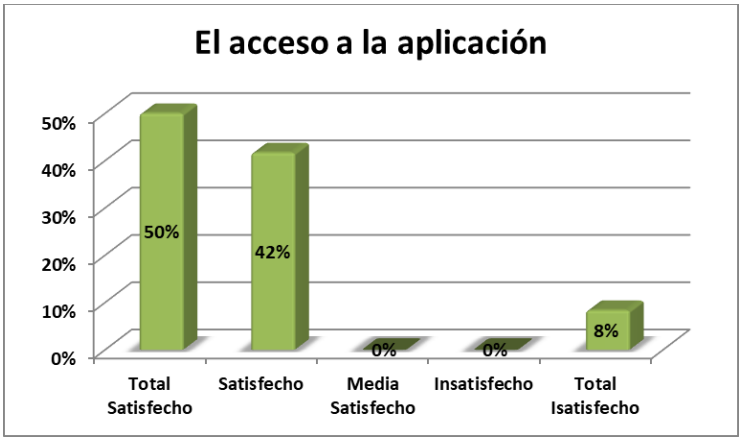


Gráfica 7. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD, Julio – diciembre 2023.

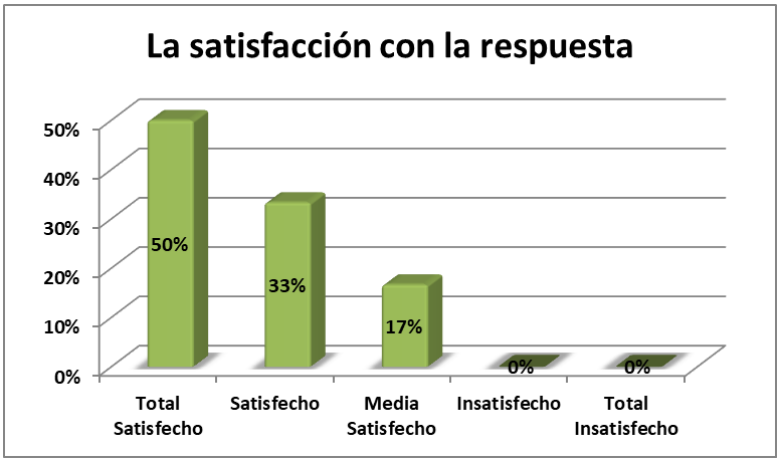
10.1 Satisfacción de los usuarios del PQRSD

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 12 Se utilizó una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho, para calificar el grado de satisfacción 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°8**, el 50% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho con el acceso a la aplicación, seguido por el 42% quienes consideran que fue satisfactorio.

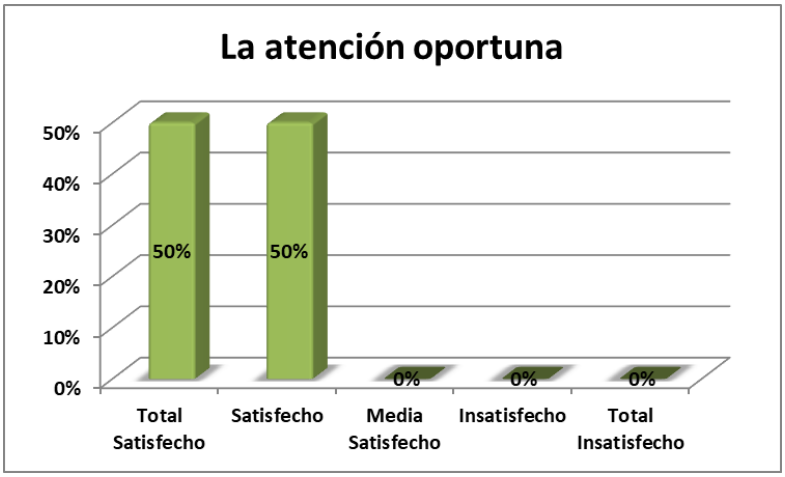


- La satisfacción con la respuesta recibida a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia, obtuvo un 50% de Total satisfacción por parte de los Usuarios:



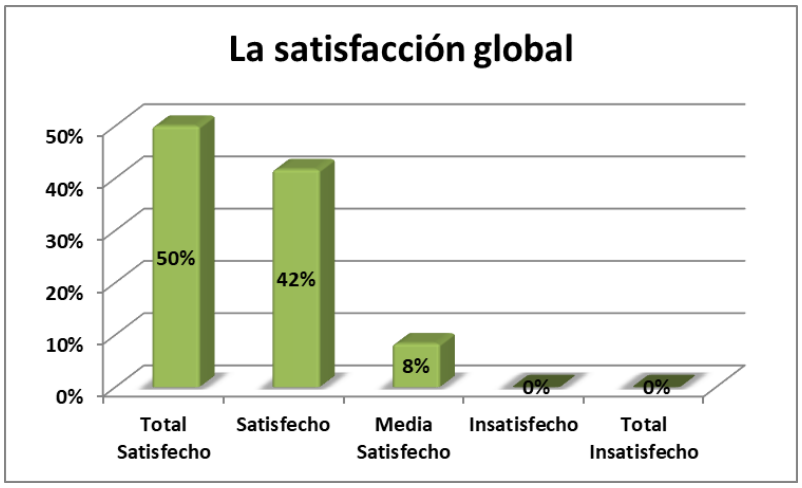
Gráfica 9. Satisfacción con la respuesta recibida

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



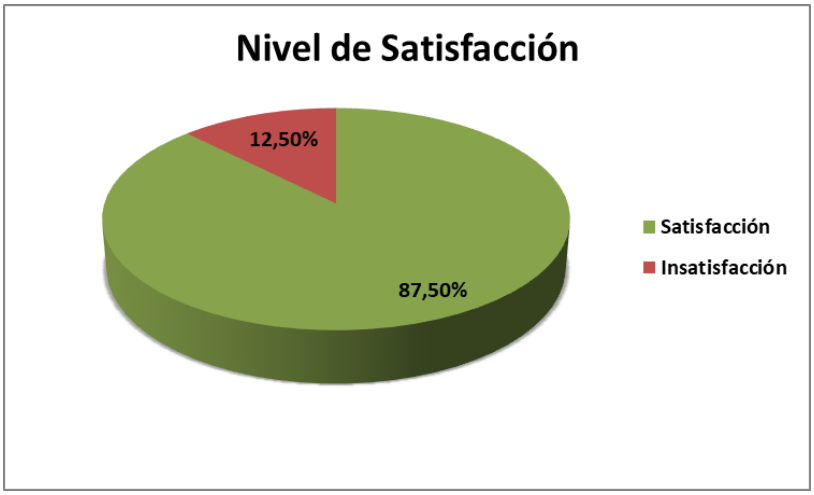
Gráfica 10. La atención oportuna.

- 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.

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.