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

Abril – junio de 2024

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

2024

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

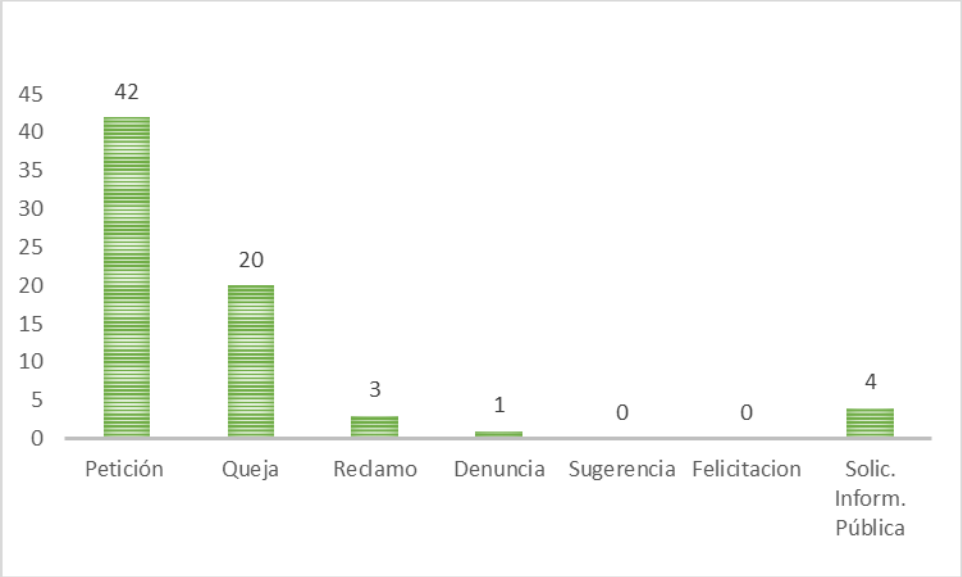
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de abril hasta el 30 de junio del 2024.

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 70 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 67, 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 Gráfica N° 1 muestra el número y el tipo de solicitudes recibidas durante el periodo de abril – junio de 2024. En total se recepcionaron 70 solicitudes, de las cuales el 60% corresponden a Peticiones, el 28.57% a Quejas. 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 abril – junio de 2024. El proceso con más solicitudes recibidas fue Admisiones, Registro y Control con un total de 22, seguido por el proceso de Gestión Legal con 11 solicitudes, Infraestructura con un total de 9 solicitudes, Docencia con un total 6 solicitudes, Extensión y Gestión del Talento Humano con 5 solicitudes respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas por los Procesos del SIGEC

PROCESOS	Abril- Junio							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Bienestar	1	1	-	-	-	-	-	2
Docencia	2	4	-	-	-	-	-	6
Extensión	3	1	1	-	-	-	-	5
Oficina de Admisiones, Registro y Control	17	4	1	-	-	-	-	22
Gestión Financiera	4	2	-	-	-	-	1	7
Gestión Legal	8	-	-	1	-	-	2	11
Gestión del Talento Humano	3	1	-	-	-	-	1	5
Infraestructura	1	7	1	-	-	-	-	9
Investigación	2	-	-	-	-	-	-	2
Planeación	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	**42**	**20**	**3**	**1**	**0**	**0**	**4**	**70**

Durante el período analizado se recibieron 20 Quejas y, los procesos que más tuvieron son: infraestructura con un total de 7, seguido por el proceso de Docencia y Admisiones, Registro y Control con 4.

Para este periodo solo se presentaron 3 reclamos por parte de los usuarios.

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.	Solicitud Información Pública	
Facultad de Ciencias Básicas	Decanatura	1	-	-	-	-	-	-	**1**
Facultad de Ciencias, Económicas, Jurídicas y Administrativas	Decanatura	-	1	-	-	-	-	-	**5**
	Departamento Ciencias Administrativas	1	2	-	-	-	-	-	
	Departamento Ciencias Juridicas		1	-	-	-	-	-	
Total		**2**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**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 abril – junio de 2024, el promedio general fue de 5.36, 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	2	2	0	**6,5**
Docencia	6	6	0	**7,4**
Extensión	5	5	0	**5,5**
Oficina de Admisiones, Registro y Control	22	22	0	**3,38**
Gestión Financiera	7	7	0	**4,14**
Gestión Legal	11	11	0	**7,63**
Gestión del Talento Humano	5	5	0	**9**
Infraestructura	9	9	0	**5,5**
Investigación	2	2	0	**3**
Planeación	1	1	0	**6**
Total	**70**	**70**	**0**	

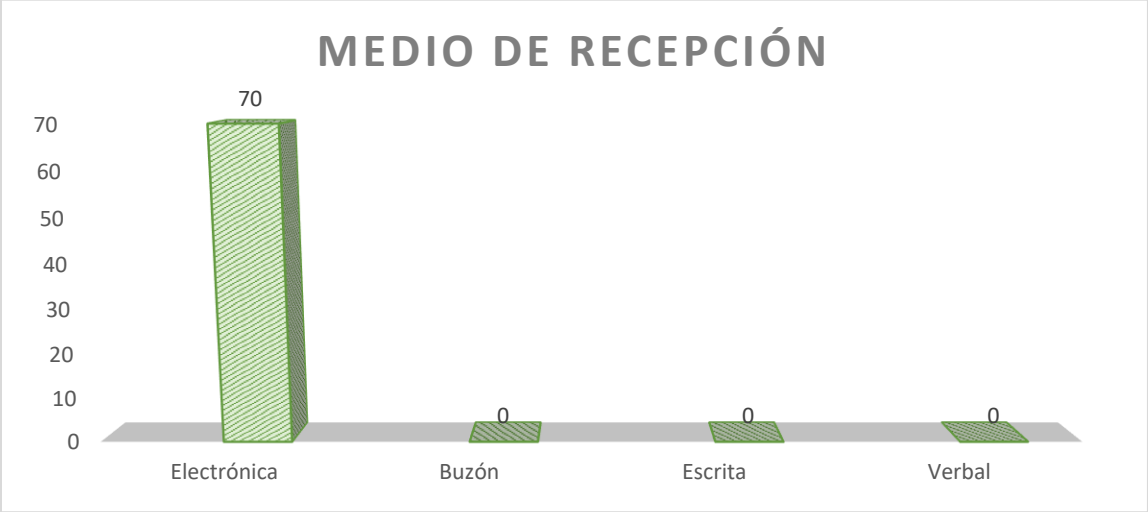
A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 67 de las 70 solicitudes recibidas y direccionadas, tres (3) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta.
Durante el periodo abril a junio 2024, no se presentaron respuestas por fuera del tiempo establecido por parte de los Procesos.

Nota: Es necesario manifestar que a continuación se relacionan los procesos que estuvieron al límite del tiempo de respuesta establecido para algunas solicitudes, entre ellas encontramos:

Gestión Legal (Of. Jurídica 3 – Sec General 3) – 10 días – 6 solicitudes
Gestión Financiera: 10 días – 1 Solicitud
Docencia – Dpto. Ciencias Administrativas: 11 días - 1 solicitudes
Fac. de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas: 10 días – 1 solicitudes
Of. Talento Humano: 10 días – 1 solicitudes

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para este periodo el 100% de las solicitudes fueron recepcionadas de forma electrónica a través del aplicativo PQRSyD el cual se encuentra en la página web de la Institución, como se puede observar en la **gráfica N° 2**.



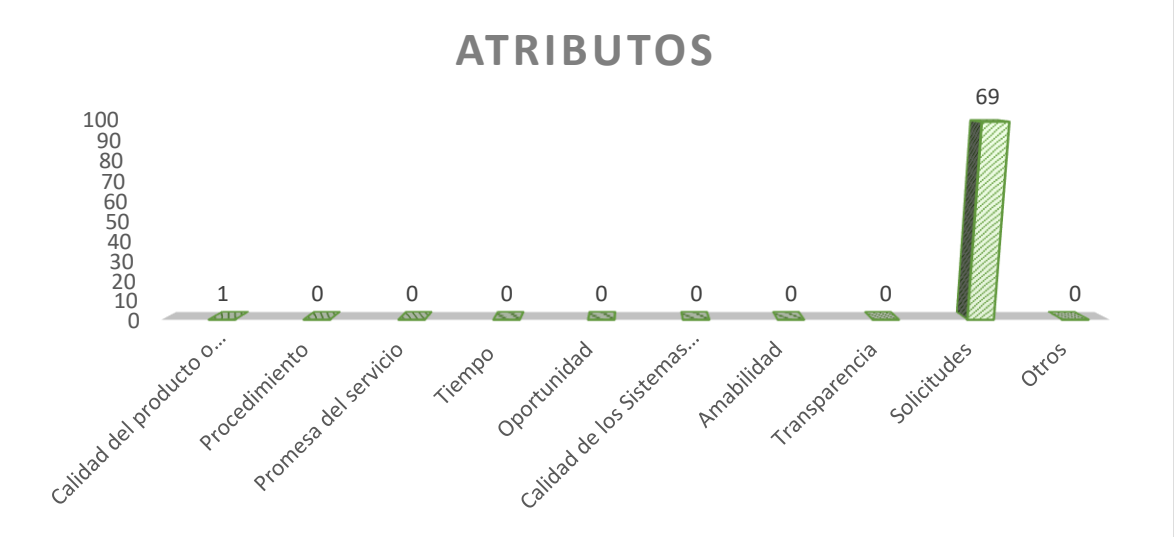
Gráfica 2. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD

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 69 solicitudes, lo que representa el 98,57% del total de estas.

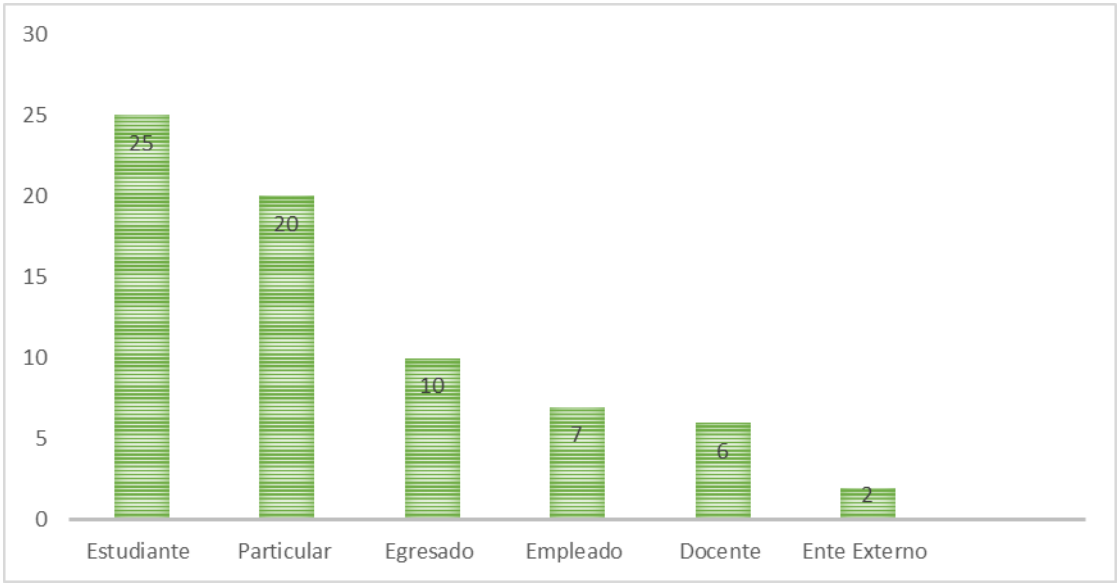
Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto o servicio	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-		-	-	-	-	22	
Gestión Financiera									7	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	11	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	9	
Investigación	1	-	-	-	-	-	-	-	2	
Planeación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
	Total						**70**			



7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los estudiantes con 25 solicitudes **gráfica N° 3**, seguido por los particulares con 20 solicitudes, egresados con 10 solicitudes, Empleados con 7 solicitudes y Docentes con 6 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 Abril - junio 2024, 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 2024 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
70	70	67

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.

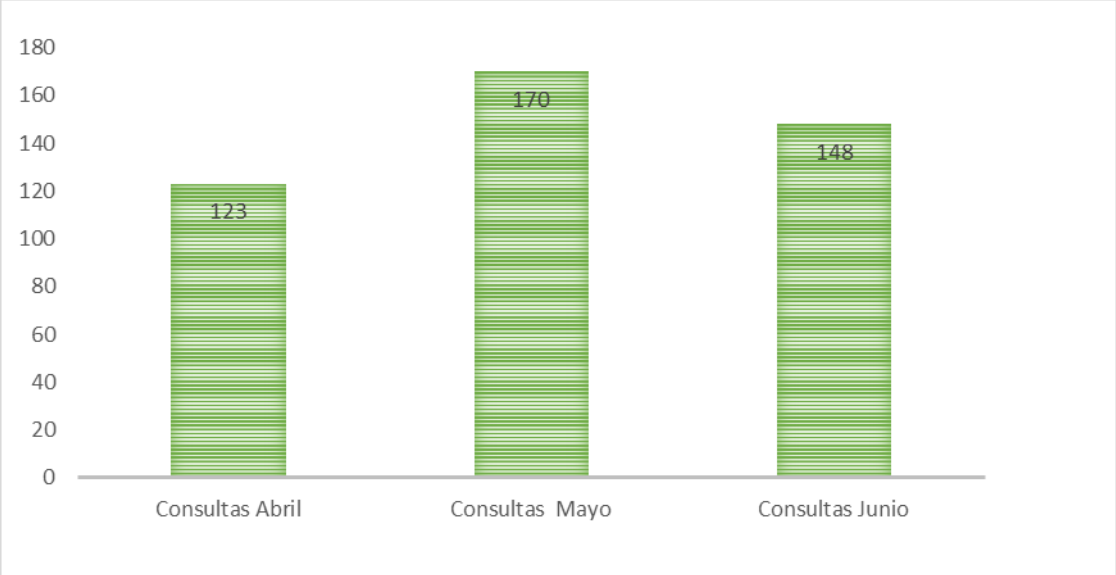
Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
98,98%	98,98%	98,98%

- Durante el periodo de Abril a junio se recibieron a través del correo atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co 45 solicitudes, relacionadas algunas con proceso de inscripción para el segundo semestre de 2024, verificación de títulos, información sobre la gratuidad de las matrículas, consultas sobre las diferentes carreras de la Universidad, certificados académicos, fechas de grados, , habilitación de la nueva plataforma Academusotf.

- Durante el periodo de Abril a junio se recibieron a través de la línea de WhatsApp 441 solicitudes, relacionadas algunas con información sobre los grados privados, información sobre factura electrónica, información sobre las inscripciones segundo semestre de 2024, información sobre fechas de reingreso, información sobre homologaciones, certificados académicos, beneficios de jóvenes en acción, carnet estudiantil, los cursos de inglés, las líneas de atención de las diferentes dependencias, diplomados, los juegos Ascun, sobre maestrías, certificados laborales, traslados de carrera, sostenimiento estudiantil, prácticas académicas, créditos con el Icetex, inconvenientes con la inscripción, proyecto de tránsito inmediato, información de como solicitar practicantes, estatuto de personal, inconvenientes con el token, así como otras inquietudes, 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 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.

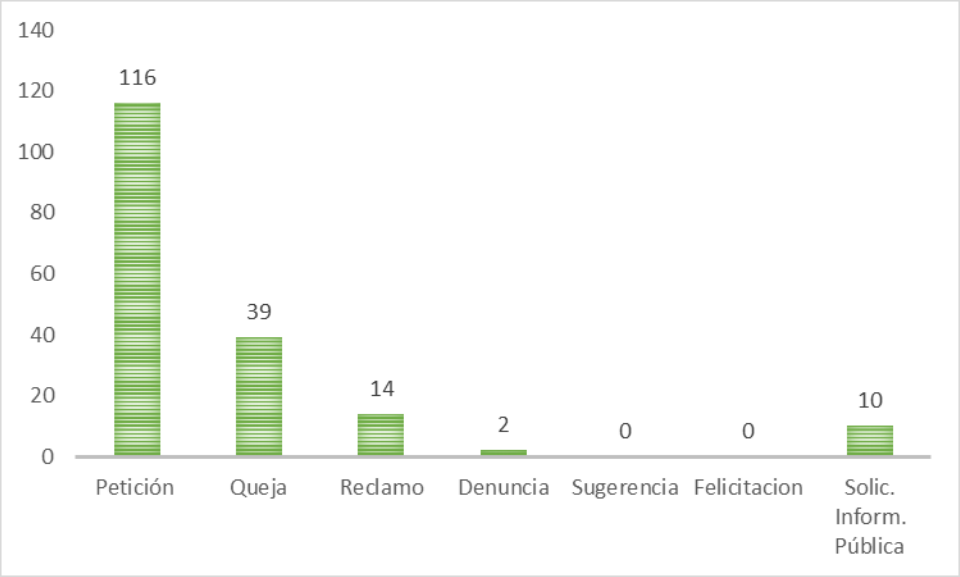
Se recalca la importancia de mantener la oportunidad y la claridad de las respuestas por parte de los procesos, para evitar insatisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

En este informe que cobija el trimestre de abril a junio se resalta el compromiso de todos los procesos no sólo por entender la dinámica y la responsabilidad relacionada con el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias, sino porque en esta oportunidad no se dio apertura a elaboración de planes de mejoramiento, lo que nos indica que se han venido corregido las dificultades presentadas en los diferentes procesos, sea por demora en responder o porque la respuesta no cumplió con las expectativas del solicitante.

Cabe aclarar, que en este informe se incluye por primera vez, aquellos procesos que estuvieron en el límite de la respuesta, es decir, que exactamente estuvieron en los 10 días reglamentados para contestar la solicitud interpuesta. Lo anterior se realiza debido a que en el porcentaje general de oportunidad en la respuesta, al globalizar todos los procesos, el resultado es satisfactorio, lo que no deja evidenciar proceso por proceso específico su tiempo exacto; por lo anterior se específica en este informe aparte del porcentaje general, aquellos procesos que estuvieron al límite con algunas respuestas.

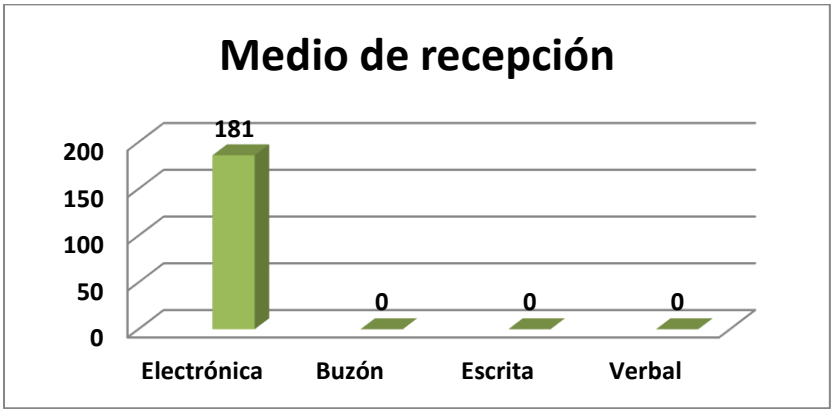
11.CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRSD

Durante el período de enero – junio de 2024, se recibieron un total de 181 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 enero – junio de 2024.

Las 181 solicitudes interpuestas por los usuarios fueron recibidas en su totalidad a través de medio electrónico como se observa en la **gráfica N° 5**.



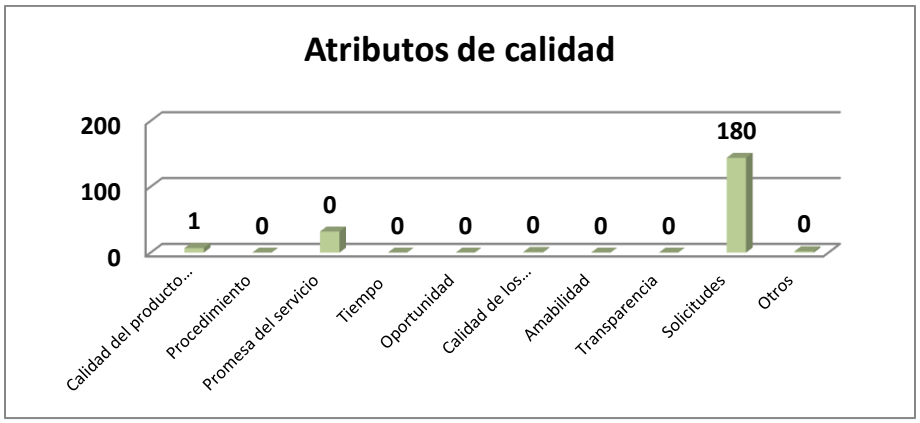
Gráfica 6. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD.

En la **tabla N° 6** se observan el total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre 2024 por parte de Procesos.

Tabla 6. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC enero – junio 2024.

Procesos	Enero – Junio							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Información Publica	
Contratación	1	-	-	-	-	-	-	1
Bienestar	1	1		-	-	-	-	2
Docencia	11	6	-	-	-	-	1	18
Extensión	6	3	2	-	-	-	2	13
Oficina de Admisiones, Registro y Control	43	10	8	-	-	-	-	61
Bibliotecas	1	-	-	-	-	-	-	1
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	9	-	-	-	-	-	2	11
Gestión financiera	11	9	2	1	-	-	1	24
Gestión Legal	21	1	-	1	-	-	3	26
Gestión del Talento Humano	8	1	-	-	-	-	1	10
Infraestructura	1	8	2	-	-	-	-	11
Investigación	2	-	-	-	-	-	-	2
Planeación	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	**116**	**39**	**14**	**2**	**0**	**0**	**10**	**181**

En la **Gráfica N° 7** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el semestre evaluado, donde se observa que el 99.44% de las solicitudes corresponde al atributo de calidad *solicitudes,* seguido del atributo *calidad del producto o servicio*.

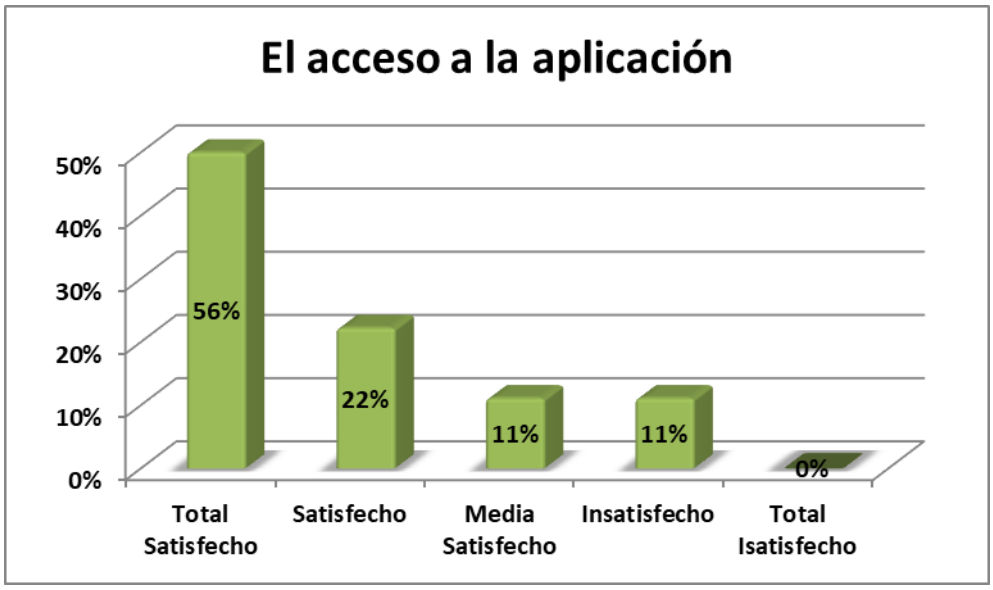


Gráfica 7. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD, enero – junio 2023.

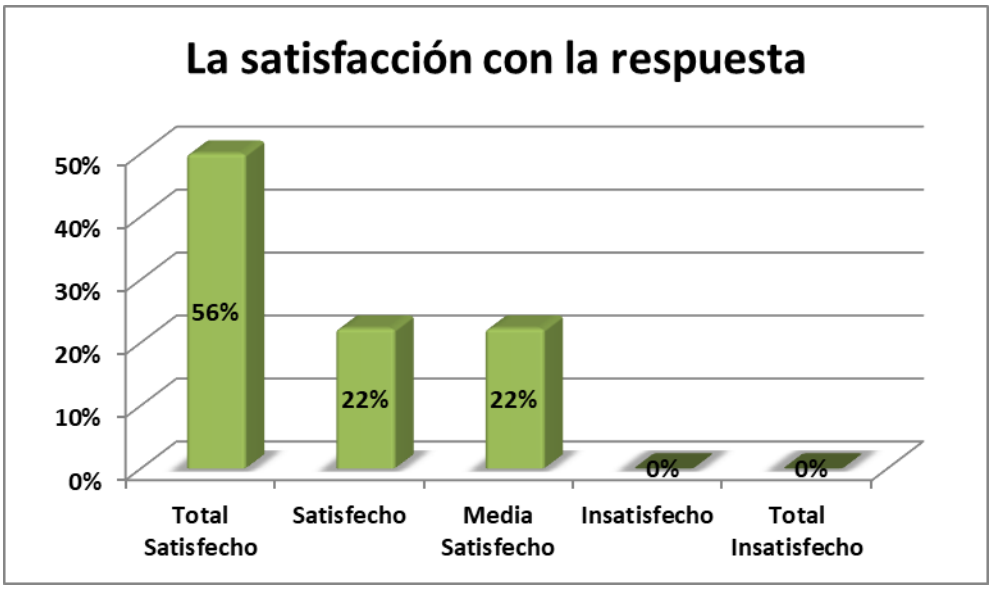
10.1 Satisfacción de los usuarios del PQRSD

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 9. 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 56% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho con el acceso a la aplicación, seguido por el 22% quienes consideran que fue satisfactorio.

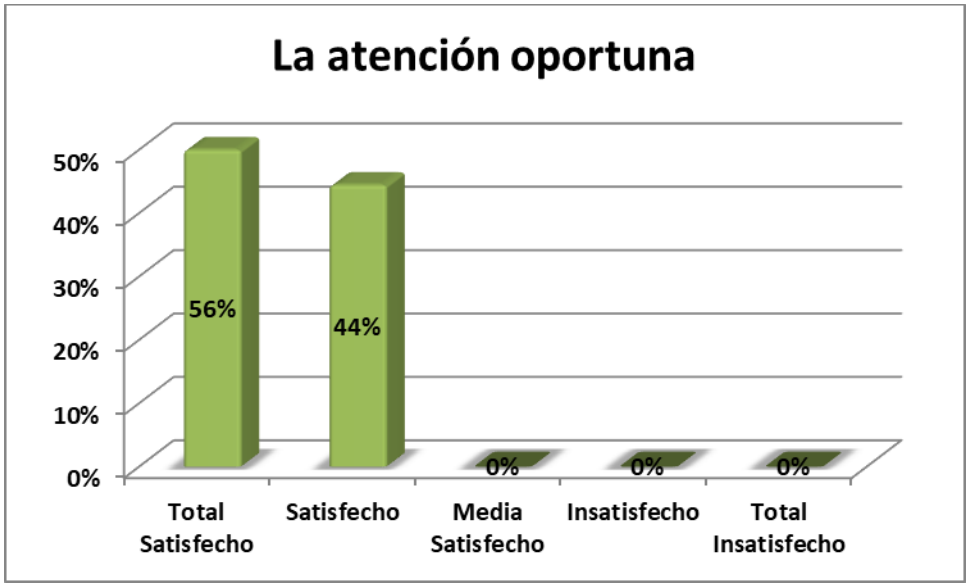


- La satisfacción con la respuesta recibida a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia, obtuvo un 56% de Total satisfacción por parte de los Usuarios:



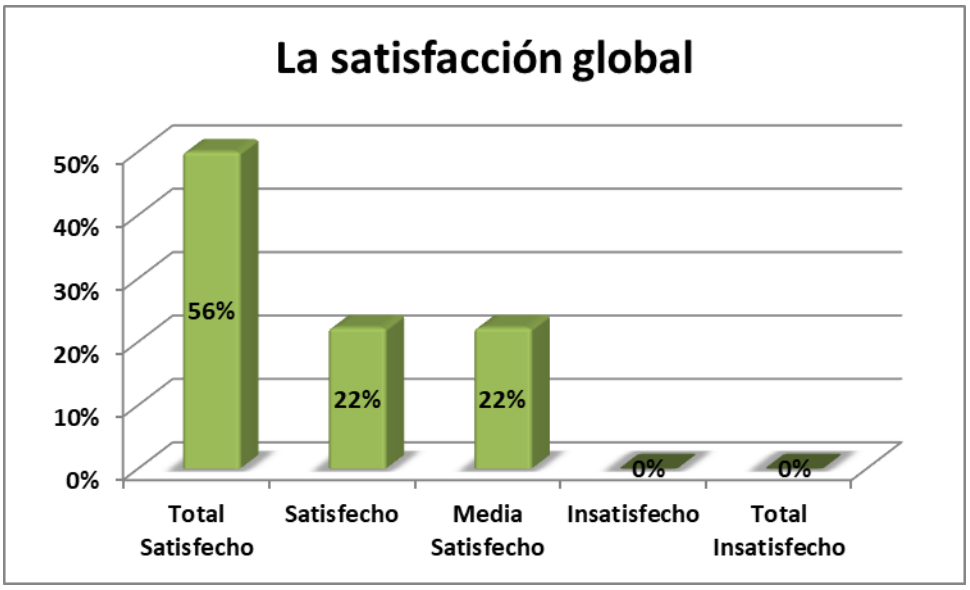
Gráfica 9. Satisfacción con la respuesta recibida

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



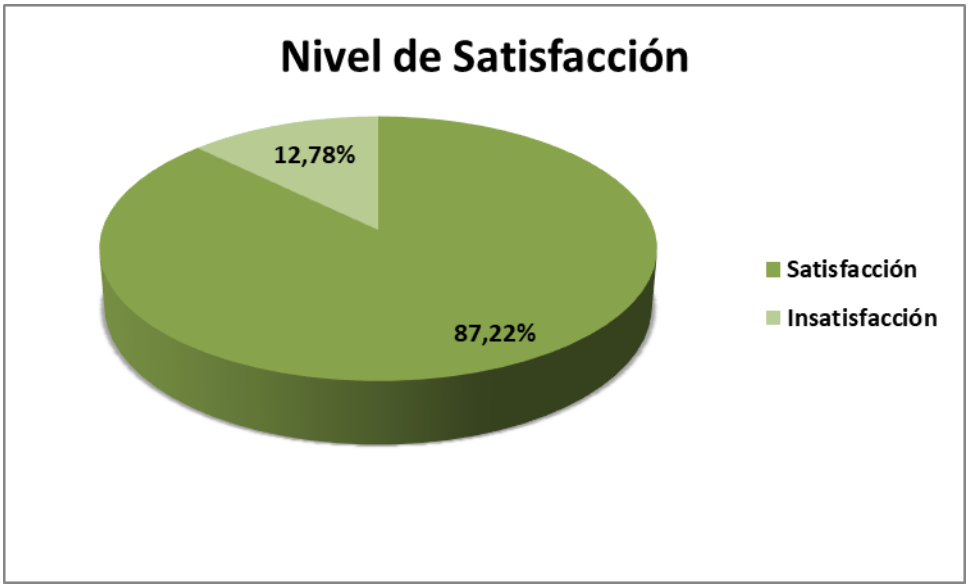
Gráfica 10. La atención oportuna.

- 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.