

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

**Enero – marzo de 2023**

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

**2023**

**Montería – Córdoba**

## CONTENIDO

1.	<u>GENERALIDADES</u> .....	3
2.	<u>NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO</u> .....	4
3.	<u>NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS</u> .....	4
4.	<u>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA</u> .....	6
5.	<u>MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES</u> .....	7
6.	<u>ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS</u> .....	7
7.	<u>TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA</u> .....	9
9.	<u>ESTADO DEL SISTEMA</u> .....	9
10.	<u>CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS</u> . <b>iError! Marcador no definido.</b>	
11.	<u>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</u> ..... <b>iError! Marcador no definido.</b>	

## 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 enero hasta el 31 de marzo 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 114 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 104, diez (10) 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 enero – marzo de 2023. En total se recepcionaron 114 solicitudes, de las cuales el 47,36% corresponden a Peticiones, el 23.68% a Quejas, y 22.80% reclamos, se recibió una (1) Felicitaciones y 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 enero – marzo de 2023. El proceso con más solicitudes recibidas fue Gestión financiera con un total de 44, seguido por los procesos de Docencia con un total de 15 solicitudes, Admisiones y Registro con un total de 14, Gestión del Talento Humano y Gestión Legal con un total 10, solicitudes respectivamente.

**Tabla 1.** Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC.

PROCESOS	Enero- Marzo							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Oficina de Admisiones, Registro y Control	7	1	5	-	-	-	1	14
Bienestar	1	2	-	-	-	-	-	3
Comunicaciones	1	1	-	-	-	-	-	2
Contratación	2	-	-	-	-	-	-	2
Docencia	5	3	6	-	1	-	-	15
Extensión	3	1	-	-	-	-	1	5
Gestión Financiera	15	17	10	1	-	-	1	44

<b>Infraestructura</b>	2	1	1	-	-	-	-	4
<b>Gestión Legal</b>	9	-	1	-	-	-	-	10
<b>Planeación</b>	-	-	-	-	-	-	1	1
<b>Gestión del Talento Humano</b>	6	1	3	-	-	-	-	10
<b>Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)</b>	3	-	-	-	-	1	-	4
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>114</b>

Durante el período analizado se recibieron 27 Quejas de las cuales 17 corresponden al proceso de Gestión financiera, seguido por Docencia con 3.

De igual forma se presentaron 26 Reclamos por parte de los usuarios, siendo el proceso de Gestión financiera la que mayor número de solicitudes tuvo con un total de 10, seguido de docencia con 6, Admisiones y Registro con 5 y Gestión del Talento Humano 3

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	Enero - Marzo						TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
Facultad de Ingenierías	Ingeniería de sistemas	2	-	-	-	-	-	3
	Ingeniería Industrial	1	-	-	-	-	-	
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Ciencias Sociales	-	1	-	-	-	-	1
Facultad de MVZ	MVZ	1	-	5	-	-	-	6
Facultad de Ciencias de la Salud	Bacteriología	-	-	2	-	-	-	2
Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Jurídicas	Decanatura	1	-	-	-	-	-	1
Docencia	CINTIA	2	-	-	-	-	-	2
		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>				<b>15</b>

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

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

[www.unicordoba.edu.co](http://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 Enero – marzo de 2023, el promedio general fue de 5,85 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.

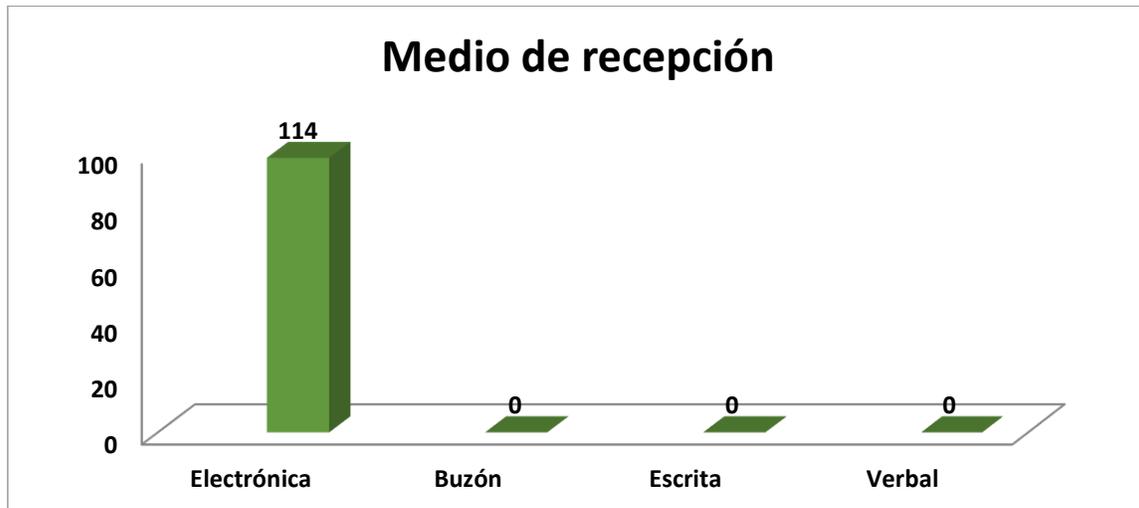
Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Oficina de Admisiones, Registro y Control	14	14	0	<b>6.14</b>
Bienestar	3	3	0	<b>5</b>
Comunicaciones	2	2	0	<b>1.33</b>
Contratación	2	2	0	<b>5</b>
Docencia	15	15	0	<b>6.4</b>
Extensión	5	5	0	<b>4.2</b>
Gestión Financiera	44	44	0	<b>5.81</b>
Infraestructura	4	4	0	<b>4</b>
Gestión Legal	10	10	0	<b>5.0</b>
Planeación	1	1	0	<b>1</b>
Gestión del Talento Humano	10	10	0	<b>7.1</b>
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	4	4	0	<b>7.5</b>

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 104 de las 114 solicitudes recibidas y direccionadas, diez (10) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta.

Durante el periodo enero a marzo 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 113 solicitudes, lo que representa el 99.12% del total de estas, seguido de *promesa del servicio* con 1 solicitud.

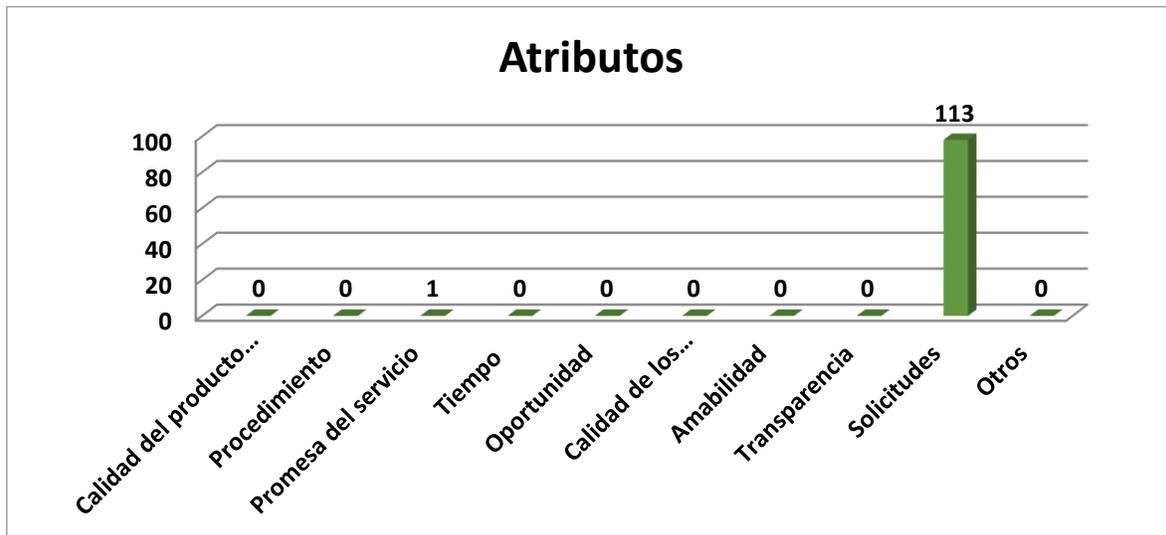
**Tabla 4.** Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto o servicio	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-	-	-	-	-	-	14	
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	3	
Comunicaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	2	

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

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3  
[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)

Contratación	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	15	
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
Gestión Financiera	-	-	1	-	-	-	-	-	43	
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	10	
Planeación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	10	
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
			<b>1</b>	-	-	-	-	-	<b>113</b>	
	<b>Total</b>								<b>114</b>	



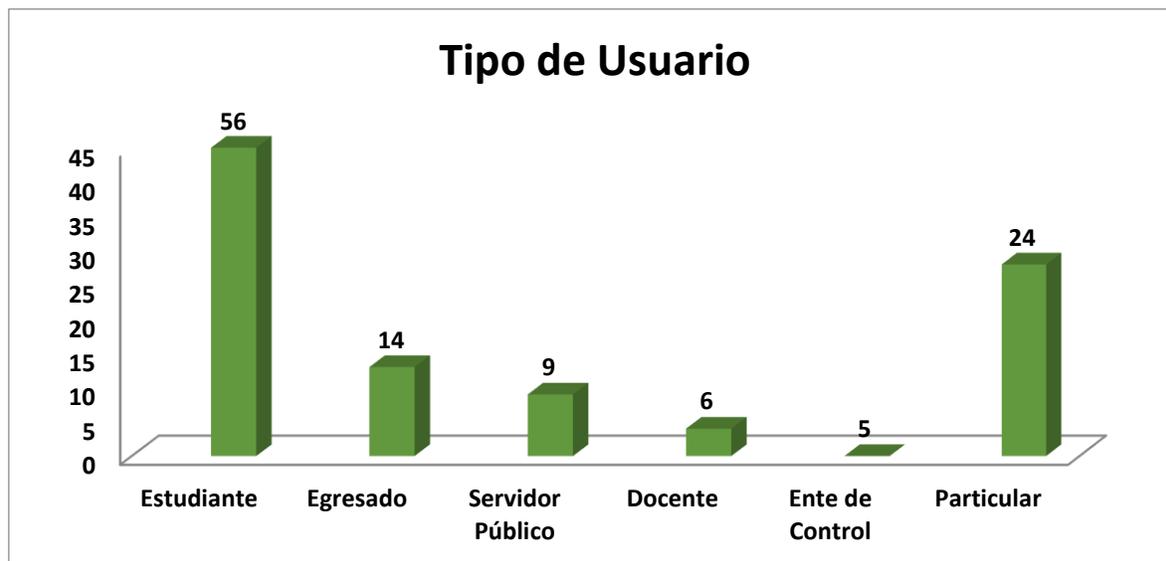
*Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión  
para la transformación del territorio.*

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

[www.unicordoba.edu.co](http://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 56 solicitudes **gráfica N° 3**, seguido por los Particulares con 24 solicitudes, egresados con 14 y empleados con 9 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 enero - marzo 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 enero – marzo del año 2023 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
114	114	104

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 Enero – Marzo, el Proceso de Gestión Financiera recibió (12) Quejas repetitivas relacionadas con la devolución de matrícula, asociado al atributo de *Promesa de Servicio*. 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 enviar la respuesta a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, 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 la 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.

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

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

[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)

