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

Julio – septiembre 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 11

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.

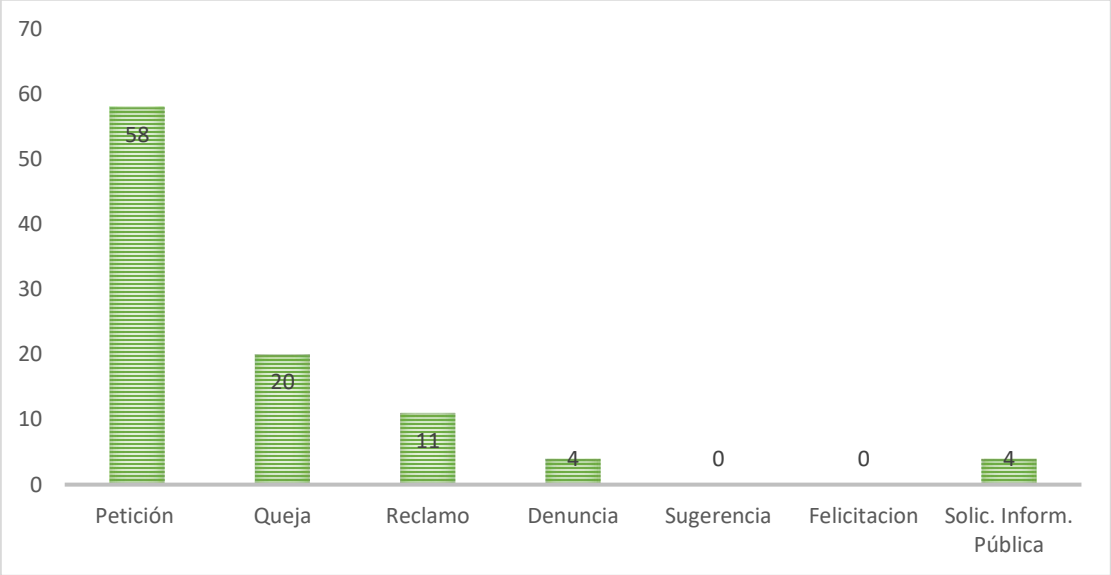
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 30 de septiembre del 2023.

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 97 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 91, seis (6) 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 Julio – septiembre de 2023. En total se recepcionaron 97 solicitudes, de las cuales el 59.79% corresponden a Peticiones, el 20.61% a Quejas, y 11.34% 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 julio – septiembre de 2023. El proceso con más solicitudes recibidas fue Admisiones, Registro y Control con un total de 26, seguido por el proceso de Gestión Financiera con 20 solicitudes Docencia con un total de 14 solicitudes, Gestión Legal con un total 10 solicitudes respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas por los Procesos del SIGEC

PROCESOS	Julio- Septiembre							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Contratación	-	-	1	-	-	-	-	1
Alta Dirección	-	1	-	-	-	-	-	1
Bienestar	1	-	-	-	-	-	-	1
Comunicaciones	-	1	-	-	-	-	-	1
Docencia	6	5	2	1	-	-	-	14
Extensión	3	2	2	-	-	-	-	7
Oficina de Admisiones, Registro y Control	16	4	1	1	-	-	4	26
Bibliotecas	1	-	-	1	-	-	-	2
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	3	2	-	-	-	-	-	5
Gestión Financiera	12	3	4	1	-	-	-	20
Gestión Legal	10	-	-	-	-	-	-	10
Gestión del Talento Humano	5	1	-	-	-	-	-	6
Infraestructura	1	1	1					3
Total	**58**	**20**	**11**	**4**	**0**	**0**	**4**	**97**

Durante el período analizado se recibieron 20 Quejas de las los procesos que más tuvieron son: 5 corresponden al proceso de Docencia seguido por el proceso de Admisiones, Registro y Control con un total de 4 y finalmente el proceso de Gestión Financiera con 3. Los otros procesos recibieron entre 1 y 2.

De igual forma se presentaron 11 reclamos por parte de los usuarios, siendo el proceso de Gestión financiera la que mayor número de solicitudes tuvo con un total de 4, seguido de docencia con 2, Extensión 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	Julio - Septiembre						TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	
Vicerrectoría Académica	Vicerrectoría	2	1	1	-			**4**
Consejo Académico	Consejo Académico	1	-	-	-	-	-	**1**
Facultad de Ciencias Básicas	Departamento de Biología	-	-	-	1	-	-	**1**
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Decanatura	1	-	-	-	-	-	**3**
	Departamento de Idiomas Extranjeros	-	1	-	-	-	-	
	Departamento de Informática	-	-	1	-	-	-	
Facultad de Ingenieras	Departamento de Ingeniería Ambiental	1	-	-	-	-	-	**2**
	Departamento de Ingeniería de Sistemas	-	1	-	-	-	-	
Facultad de MVZ	Decanatura	1	-	-	-	-	-	**1**
Postgrados	Postgrados	-	2	-	-	-	-	**2**
Total		**6**	**5**	**2**	**1**	**-**	**-**	**14**

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 julio – septiembre de 2023, el promedio general fue de 4,8 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

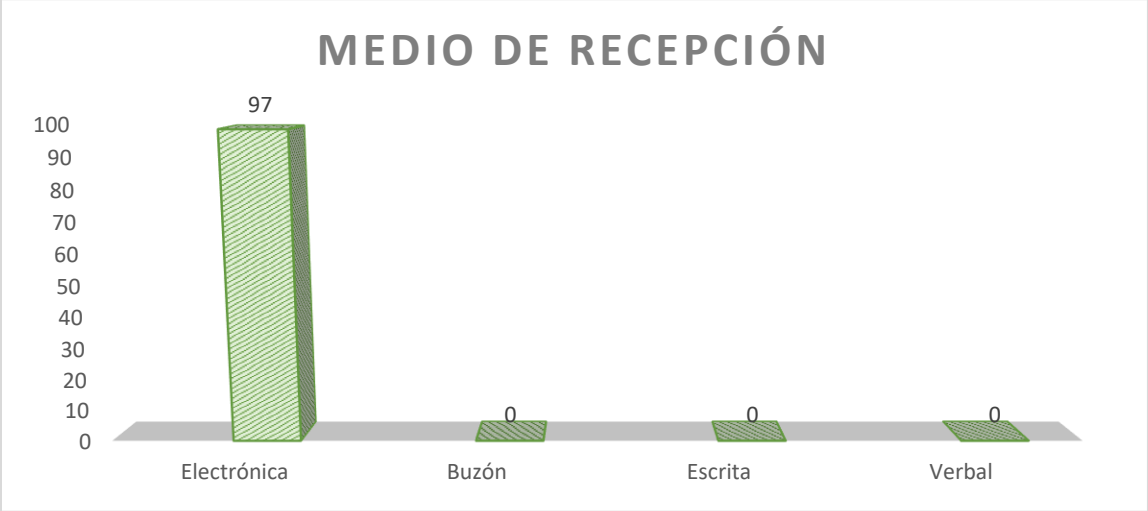
Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Contratación	1	1	0	**4**
Alta Dirección	1	1	0	**7**
Bienestar	1	1	0	**7**
Comunicaciones	1	1	0	**2**
Docencia	14	14	0	**4,5**
Extensión	7	7	0	**1,5**
Oficina de Admisiones, Registro y Control	26	26	0	**6,46**
Bibliotecas	2	2	0	**1**
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	5	5	0	**5**
Gestión Financiera	20	20	0	**3,7**
Gestión Legal	10	10	0	**5,7**
Gestión del Talento Humano	6	6	0	**5**
Infraestructura	3	3	0	**5,66**
Total	**97**	**97**	**0**	

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 91 de las 97 solicitudes recibidas y direccionadas, seis (6) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta.

Durante el periodo julio a septiembre 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**.



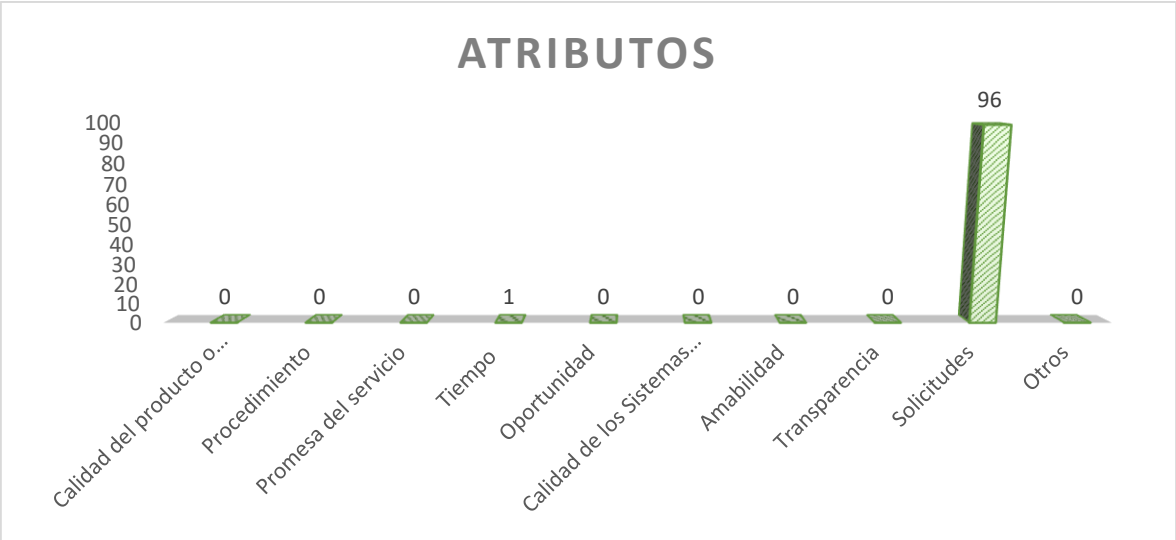
Gráfica 2. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD

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 96 solicitudes, lo que representa el 98.96% del total de estas, seguido de *Tiempo de respuesta* con 1 solicitud.

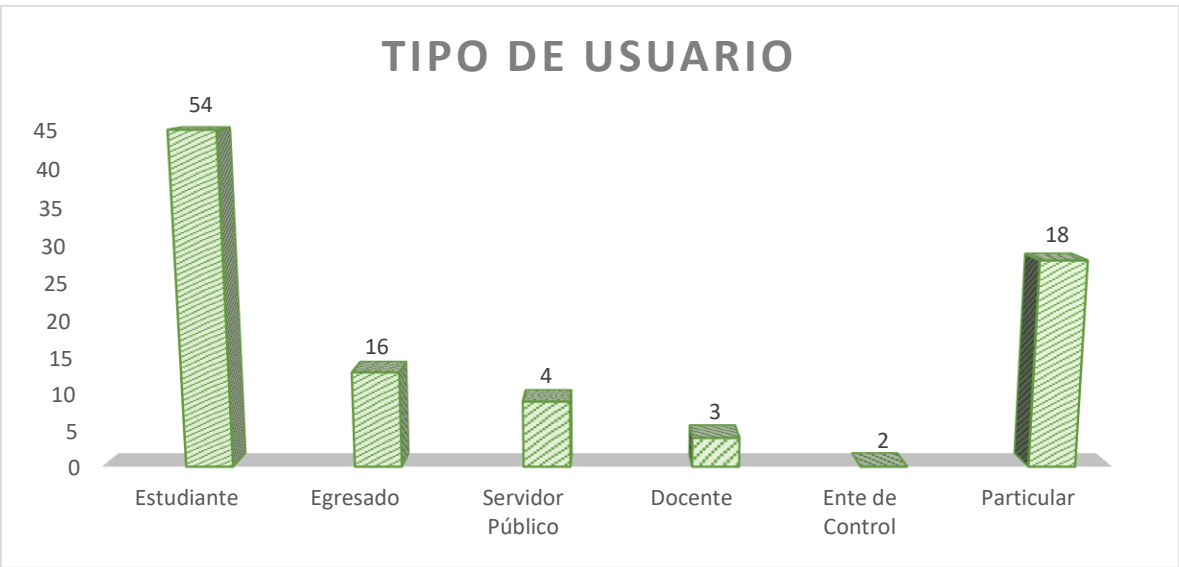
Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto o servicio	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Contratación									1	
Alta Dirección	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Comunicaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	14	
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	7	
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-	1	-	-	-	-	25	
Bibliotecas	-	-		-	-	-	-	-	2	
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
Gestión Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	20	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	10	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
Infraestructura	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	3	
				1	**-**	**-**	**-**	**-**	**96**	
	Total						**97**			



7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los estudiantes con 54 solicitudes **gráfica N° 3**, seguido por los particulares con 18 solicitudes, egresados con 16 y empleados o servidores públicos 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 julio - septiembre 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 julio – septiembre del año 2023 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
97	97	91

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.

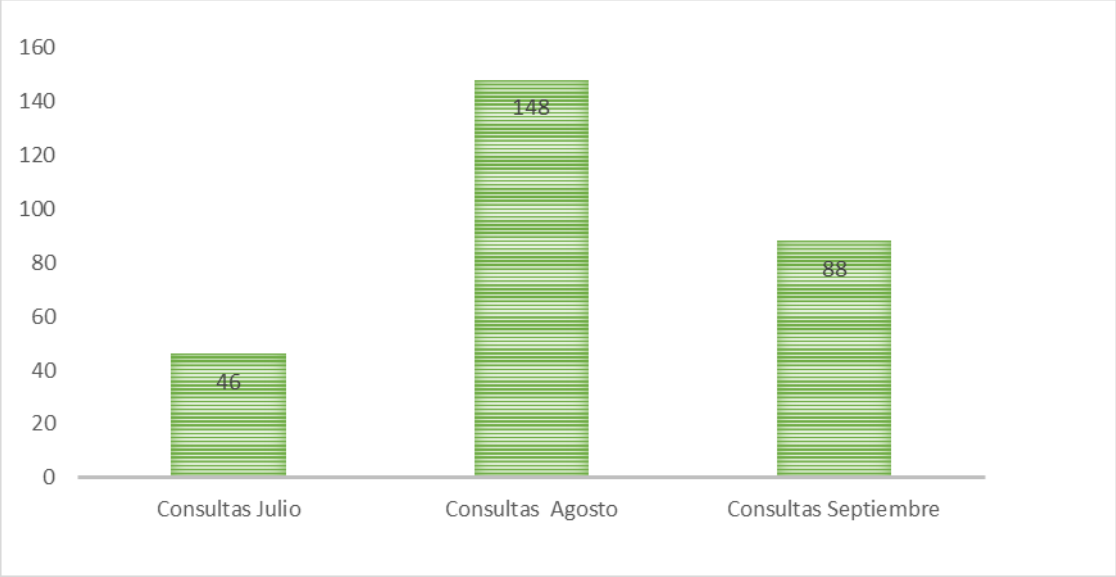
Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	100%	98.97%

- Durante el periodo de julio a septiembre se recibieron a través del correo atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co 38 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 julio a septiembre se recibieron a través de la línea de WhatsApp 282 solicitudes, relacionadas algunas con proceso de matrícula, verificación de títulos, habilitación de correo institucional, información sobre las inscripciones 2024, información sobre los cursos de inglés 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 julio a septiembre 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 no sólo se responde de manera oportuna, sino que se han corregido las dificultades presentadas en los diferentes procesos, sea por demora en responder o porque la respuesta no cumplió con las expectativas del solicitante.