

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

**Enero – Marzo de 2024**

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

**2024**

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



## CONTENIDO

<b>1. GENERALIDADES</b> .....	3
<b>2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO</b> .....	4
<b>3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS</b> .....	4
<b>4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA</b> .....	6
<b>5. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES</b> .....	8
<b>6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS</b> .....	8
<b>7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA</b> .....	10
<b>9. ESTADO DEL SISTEMA</b> .....	11
<b>10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</b> .....	13

***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)



## 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 30 de marzo 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 111 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 110, una (1) se encuentra dentro de los tiempos límite para dar respuesta por parte de los Procesos/Dependencias.

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

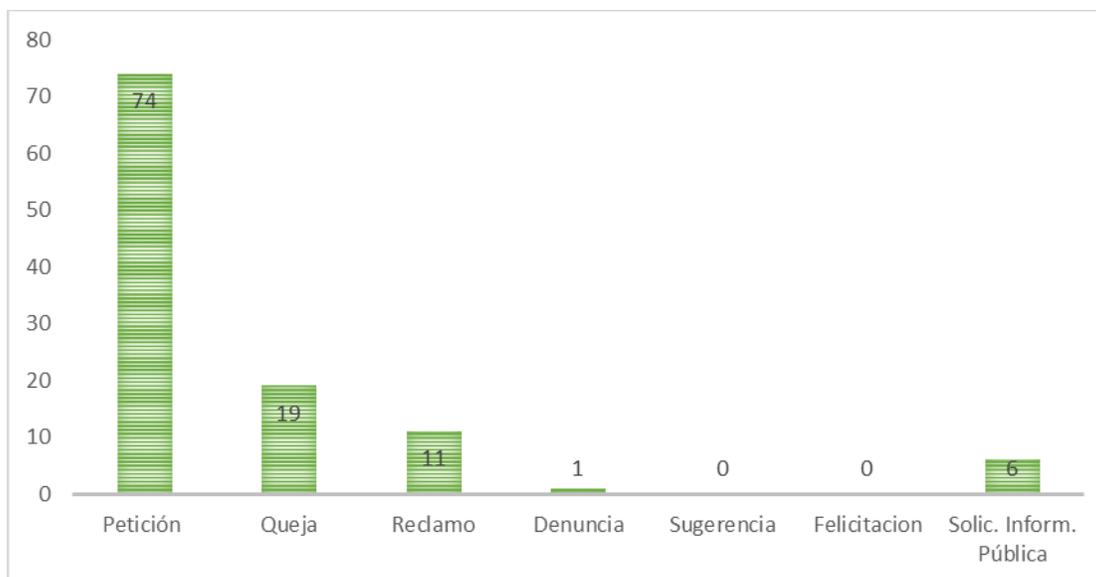
Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

[www.unicordoba.edu.co](http://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 enero – marzo de 2024. En total se recepcionaron 111 solicitudes, de las cuales el 66.66% corresponden a Peticiones, el 17.11% a Quejas, y 9.90% 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 enero – marzo de 2024. El proceso con más solicitudes recibidas fue Admisiones, Registro y Control con un total de 40, seguido por el proceso de Gestión Financiera con 17 solicitudes, Gestión Legal con un total de 14 solicitudes, Docencia con un total 12 solicitudes y la Subdirección de Tecnologías (Sistemas) 11 solicitudes respectivamente.

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

PROCESOS	Enero- Marzo							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Contratación	1	-	-	-	-	-	-	1
Docencia	9	2	-	-	-	-	1	12
Extensión	3	2	1	-	-	-	2	8
Oficina de Admisiones, Registro y Control	27	6	7	-	-	-	-	40
Bibliotecas	1	-	-	-	-	-	-	1
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	9	-	-	-	-	-	2	11
Gestión Financiera	7	7	2	1	-	-	-	17
Gestión Legal	12	1	-	-	-	-	1	14
Gestión del Talento Humano	5	-	-	-	-	-	-	5
Infraestructura	-	1	1	-	-	-	-	2
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>111</b>

Durante el período analizado se recibieron 19 Quejas y, los procesos que más tuvieron son: Gestión Financiera con un total de 7, seguido por el proceso de Admisiones, Registro y Control con 6, Los otros procesos recibieron entre 1 y 2.

De igual forma se presentaron 11 reclamos por parte de los usuarios, siendo el proceso de Admisiones, Registro y Control la que mayor número de solicitudes tuvo con un total de 7, seguido de Gestión Financiera 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	Enero – Marzo							TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	Solicitud Información Pública	
Vicerrectoría Académica	Vicerrectoría	-	-	-	--	-	-	1	1
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Departamento de Ciencias Sociales	3	-	-	-	-	-	-	3
Facultad de Ingenieras	Departamento de Alimentos	1	-	-	-	-	-	-	5
	Departamento de Ing. De sistemas	2	2	-	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias Básicas	Facultad de Ciencias Básicas	1	-	-	-	-	-	-	2
	Departamento de matemáticas	1	-	-	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias, Económicas, Jurídicas y Administrativas	Decanatura	1	-	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

#### 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 2024, el promedio general fue de 5.52, lo que indica que están dentro del tiempo límite de respuesta de las solicitudes.

***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)



**Tabla 3.** Estado de las solicitudes y tiempo de respuestas en el SPQRSD

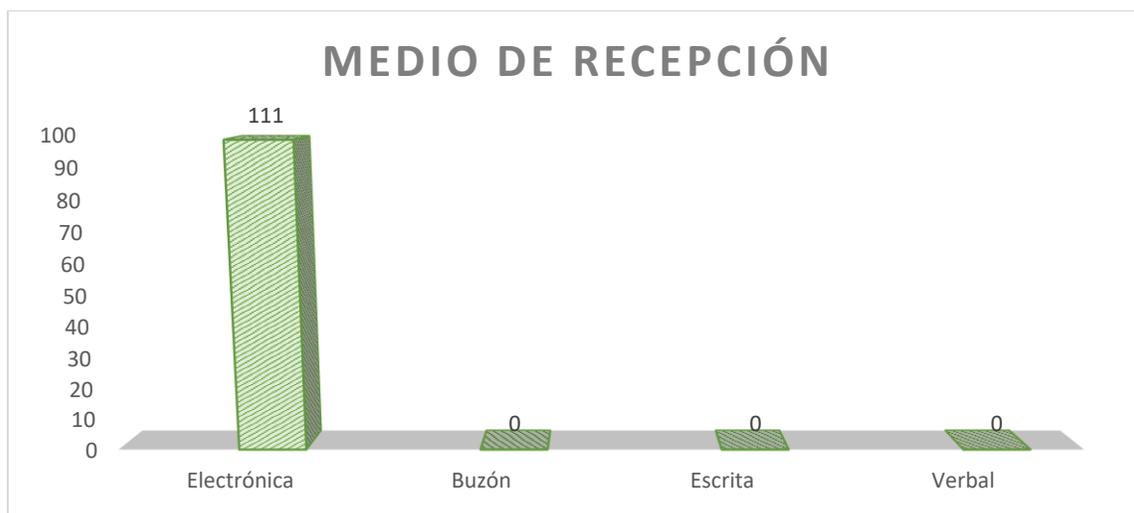
Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Contratación	1	1	0	<b>1</b>
Docencia	12	12	0	<b>5,16</b>
Extensión	8	8	0	<b>6,37</b>
Oficina de Admisiones, Registro y Control	40	40	0	<b>6,86</b>
Biblioteca	1	1	0	<b>3</b>
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	11	11	0	<b>1,81</b>
Gestión Financiera	17	17	0	<b>7,11</b>
Gestión Legal	14	14	0	<b>3,42</b>
Gestión del Talento Humano	5	5	0	<b>4,8</b>
Infraestructura	2	2	0	<b>5,5</b>
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>111</b>	<b>0</b>	

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 110 de las 111 solicitudes recibidas y direccionadas, una (1) se encuentra dentro de los tiempos límite para dar respuesta.

Durante el periodo enero a marzo 2024, 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 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

## 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 111 solicitudes, lo que representa el 100% del total de estas.

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

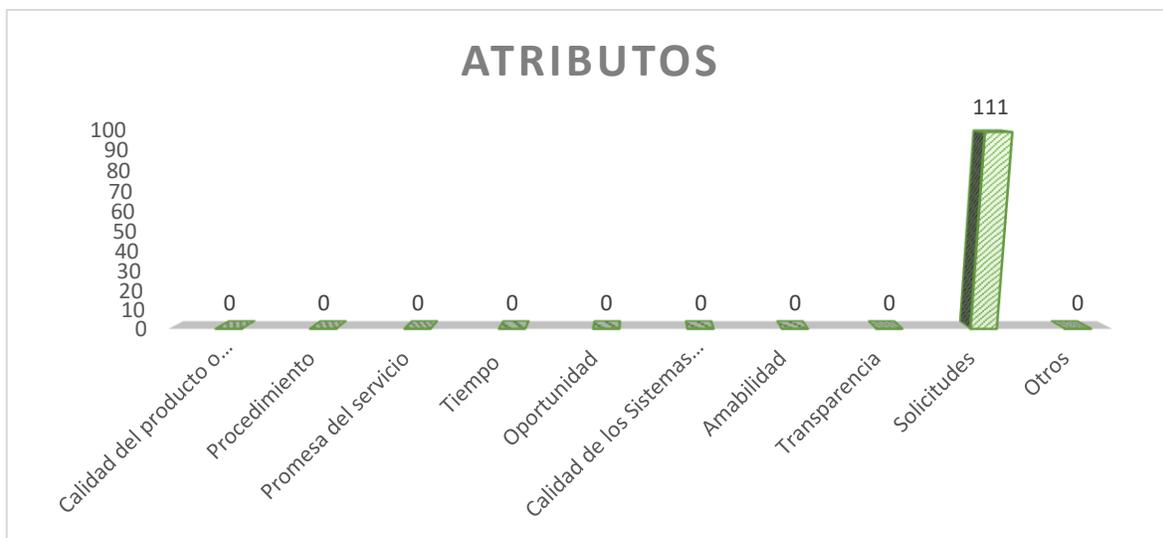
Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto o servicio	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Contratación									1	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	12	
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	8	
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-		-	-	-	-	40	
Bibliotecas									1	
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	-	-	-	-	-	-	-	-	11	
Gestión Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	17	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	14	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
									<b>111</b>	
	<b>Total</b>									<b>111</b>

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

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

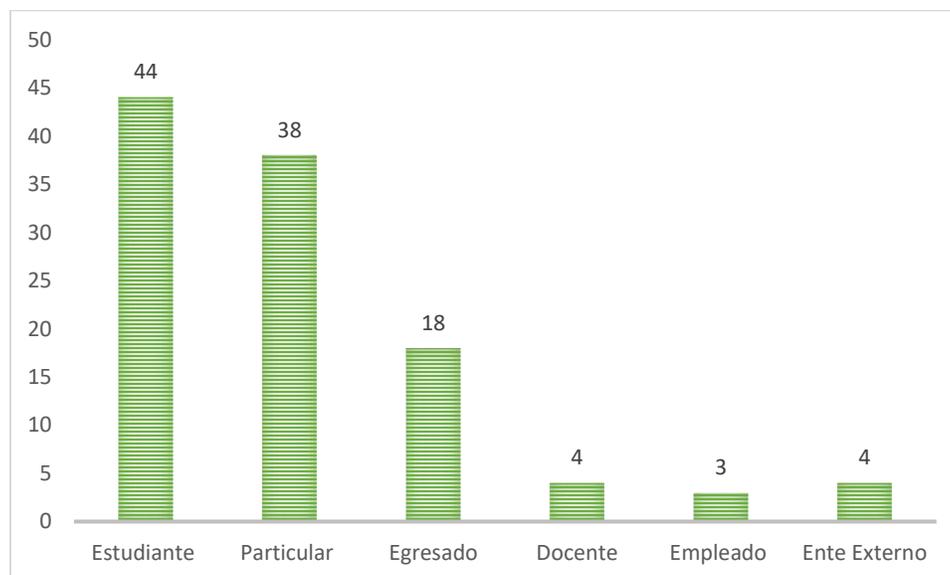
[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)





## 7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los estudiantes con 44 solicitudes **gráfica N° 3**, seguido por los particulares con 38 solicitudes, egresados con 18 solicitudes, Docentes con 4 solicitudes respectivamente.



**Gráfica 3.** Tipo de usuarios que utilizan 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](http://www.unicordoba.edu.co)

## 8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS DIRECTAMENTE POR LOS LABORATORIOS ACREDITADOS

Durante el periodo enero - marzo 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 enero- marzo del año 2024 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
111	111	110

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%	98,98%

- Durante el periodo de enero a marzo se recibieron a través del correo [atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co](mailto:atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co) 55 solicitudes, relacionadas algunas con proceso de matrícula del centro de idiomas, verificación de títulos, habilitación de correo institucional y contraseña nueva Plataforma Academusoft, información sobre evaluación docente, información sobre lista de admitidos primer y segundo llamado, información sobre pago del carnet estudiantil, inconvenientes con el horario estudiantes nuevos, información sobre los puntajes de referencia, información sobre certificados académicos, las cuales fueron respondidas.

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

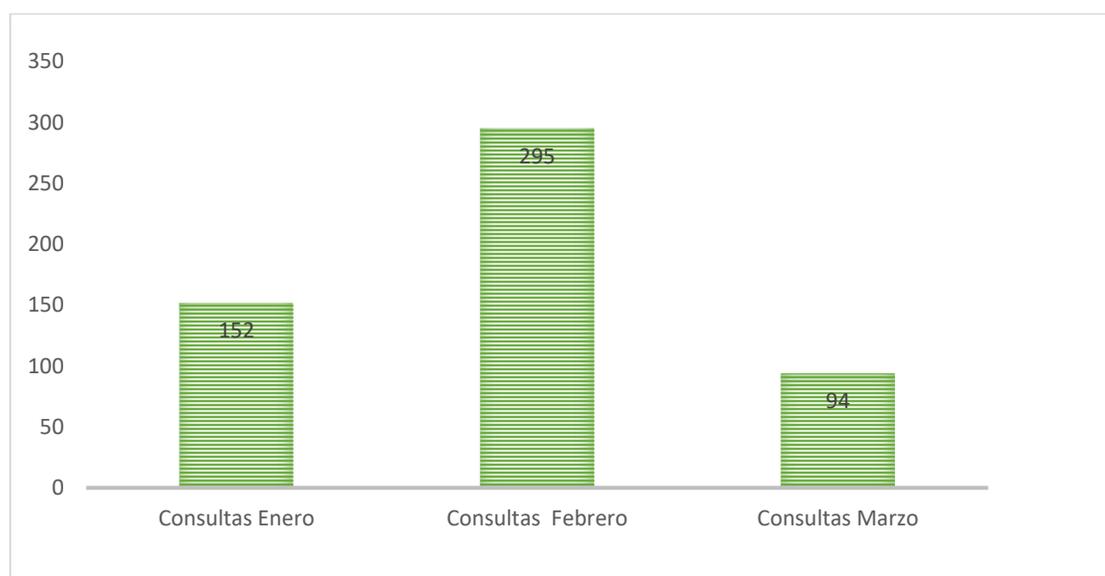
Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

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



- Durante el periodo de enero a marzo se recibieron a través de la línea de WhatsApp 541 solicitudes, relacionadas algunas con publicación lista de admitidos primer y segundo llamado, certificados de Idoneidad, información sobre política de gratuidad, inconvenientes con la inscripción en línea, información sobre el centro de convenciones, información sobre el costo de la matrícula de los diferentes programas, información sobre créditos del icetex, información sobre los puntajes de referencia, información sobre maestrías, y programas de postgrados, información sobre certificados académicos y convenio de pago, inconvenientes con la plataforma Academusoft, información sobre los cursos de inglés, información sobre doble titulación, información sobre fechas de reingreso, información sobre las pruebas de actitud de artística, información sobre, habilitación de correo institucional, inconvenientes con el volante de pago, información líneas de atención de la Oficina de facturación, información sobre homologaciones, así como otras inquietudes, las cuales fueron respondidas de manera satisfactoria, así como se registra en la gráfica.

**Gráfica.** Línea de WhatsApp SPQRSD



***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)



## 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 Públicas 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 enero – marzo, el Proceso de Gestión financiera recibió (3) Quejas repetitivas, relacionadas inconvenientes con el volante de pago el cual no se reflejaba en la plataforma, aspecto que está asociado al atributo de Promesa de Servicio. Por lo anterior, el proceso de Gestión financiera 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 Admisiones, Registro y Control recibió (3) Reclamos repetitivos relacionados inconformidad con los puntajes de referencia de algunos admitidos.

***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)

