

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

Julio – Septiembre de 2024

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

2024

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>	7
5.	<u>MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES</u>	9
6.	<u>ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS</u>	10
7.	<u>TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA</u>	11
9.	<u>ESTADO DEL SISTEMA</u>	12
10.	<u>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</u>	14

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.

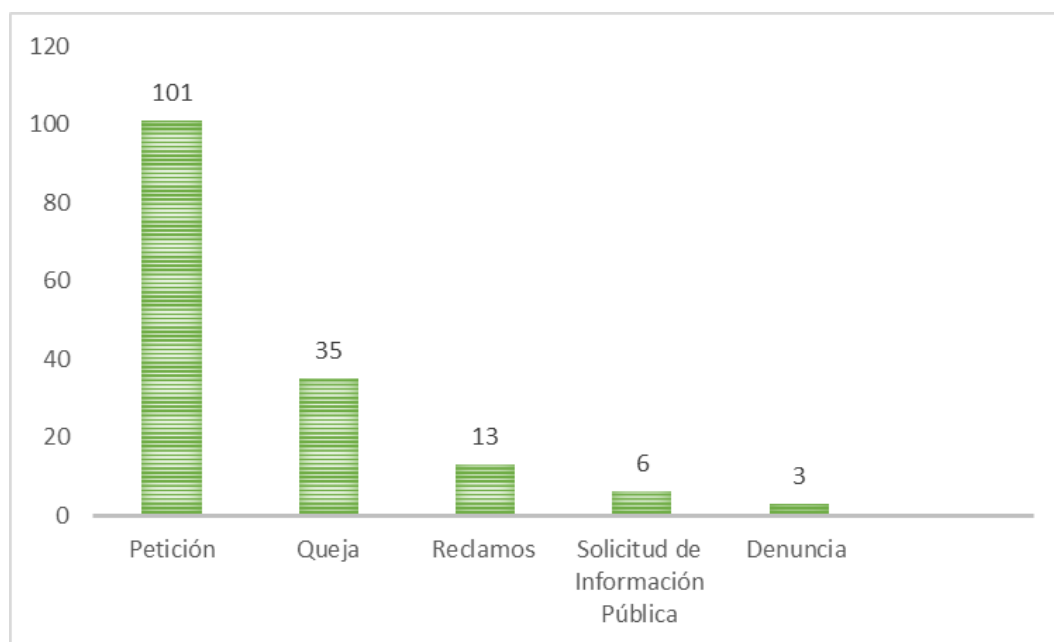
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 30 de septiembre del 2024.

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 158 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 148, diez (10) se encuentra 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 2024. En total se recibieron 158 solicitudes, de las cuales el 63.92% corresponden a Peticiones, el 22,15% a Quejas, y 8.22% 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 periodo de julio – septiembre de 2024. El proceso con más solicitudes recibidas fue Docencia con un total de 46, seguido por el proceso de Admisiones, Registro y Control con un total de 33 solicitudes, Gestión Financiera con 22 solicitudes, Extensión con un total de 20 solicitudes, y Gestión Legal 11 solicitudes respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas por los Procesos del SIGEC

PROCESOS	Julio- Septiembre							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Bienestar	1	1	-	2	-	-	-	4
Docencia	28	14	3	1	-	-	-	46
Extensión	13	3	4	-	-	-	-	20
Oficina de Admisiones, Registro y Control	20	6	4	-	-	-	3	33
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	7	1	-	-	-	-	-	8
Gestión Financiera	14	5	2	-	-	-	1	22
Gestión Legal	9	-	-	-	-	-	2	11
Gestión del Talento Humano	6	-	-	-	-	-	-	6
Infraestructura	2	4	-	-	-	-	-	6
Investigación	1	-	-	-	-	-	-	1
Planeación	-	1	-	-	-	-	-	1
Total	101	35	13	3	0	0	6	158

Durante el período analizado se recibieron 35 Quejas y, los procesos que más tuvieron son Docencia con un total de 14, seguido por el proceso de Admisiones, Registro y Control con 6, Gestión Financiera con 5, Infraestructura con 4 y Extensión con 3 respectivamente.

De igual forma se presentaron 13 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 4. Igualmente que Extensión con 4 y seguido de Docencia con 3 respectivamente.

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.	Solicitud Información Pública	
Vicerrectoría Académica	Consejo Académico	1	2	-	--	-	-	-	5
	Cintia	0	2	-	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias de la Salud	Facultad de Ciencias de la Salud	2	-	-	-	-	-	-	6
	Departamento de Enfermería	1	1	-	-	-	-	-	
	Departamento de Regencia de Farmacia	1	-	-	-	-	-	-	
	Departamento de Salud Pública	0	0	1	-	-	-	-	
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Departamento de Español	13	4	1	-	-	-	-	19
	Departamento de Idiomas Extranjeros	1	-	-	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias Básicas	Facultad de Ciencias Básicas	3	-	-	-	-	-	-	4
	Departamento de Geografía	1	-	-	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias, Ingenierías	Facultad de Ingenierías	1	-	-	1	-	-	-	10
	Departamento de Ingeniería de Alimentos	1	-	-	-	-	-	-	
	Ingeniería de Sistemas	2	2	-	-	-	-	-	
	Ingeniería Industrial	-	3	-	-	-	-	-	
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	-	-	1	-	-	-	-	1
Sistema PQRSyD.	Sistema PQRSyD. (Respuesta Directa)	1	-	-	-	-	-	-	1
Total		28	14	3	1				46

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 2024, el promedio general fue de 5.58, 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 SPQRS

Procesos	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas	Solicitudes No Tramitadas	Tiempo de Respuesta promedio (días)
Bienestar	4	4	0	1
Docencia	46	46	0	7,22
Extensión	20	20	0	5,26
Oficina de Admisiones, Registro y Control	33	33	0	5,21
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	8	8	0	1,87
Gestión Financiera	22	22	0	4,71
Gestión Legal	11	11	0	7,4
Gestión del Talento Humano	6	6	0	3,6
Infraestructura	6	6	0	3,5
Investigación	1	1	0	0 (Sin Respuesta - está dentro del tiempo)
Planeación	1	1	0	8
Total	158	158	0	

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 148 de las 158 solicitudes recibidas y direccionadas, diez (10) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta.

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:

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Legal	Secretaría General	9
Gestión Financiera	Dirección de Asuntos financieros	9
Docencia	Departamento de Lengua Castellana.	9

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Legal	Asuntos Jurídicos	10
Docencia	Departamento de Idiomas Extranjeros	10
Docencia	Departamento de Lengua Castellana.	10
Docencia	Departamento de Ing. Industrial.	10
Docencia	Departamento de Regencia	10
Docencia	Departamento de Enfermería	10
Gestión Financiera	Dirección de Asuntos financieros	10
Gestión del Talento Humano	Talento Humano	10

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Financiera	Dirección de Asuntos financieros	11
Admisiones, Registro y Control	Admisiones, Registro y Control	11
Docencia	Departamento de Lengua Castellana.	11

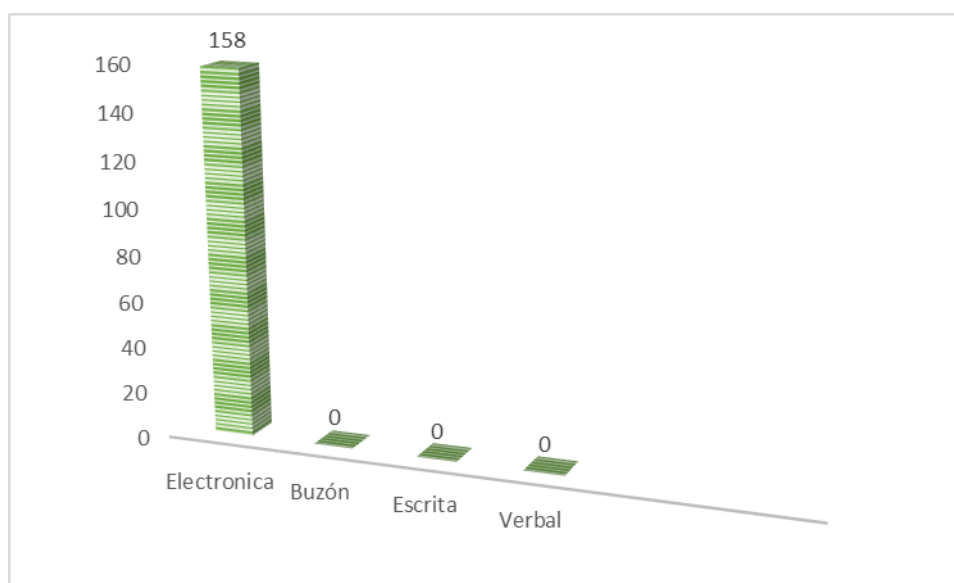
Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	CINTIA	12
Admisiones, Registro y Control	Admisiones, Registro y Control	12

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Extensión	Vicerrectoría de Extensión – Centro de Extensión Educativa	13
Gestión Legal	Asuntos Jurídicos	13

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Legal	Asuntos Jurídicos	15

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**.



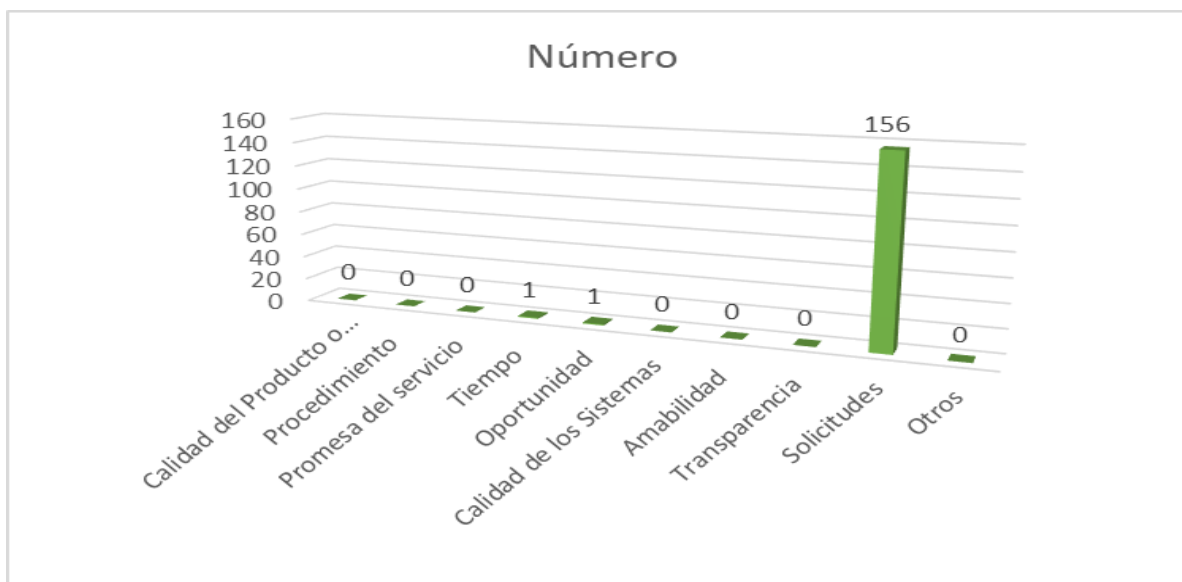
Gráfica 2. Medios de recepción utilizados en el SPQRSD

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

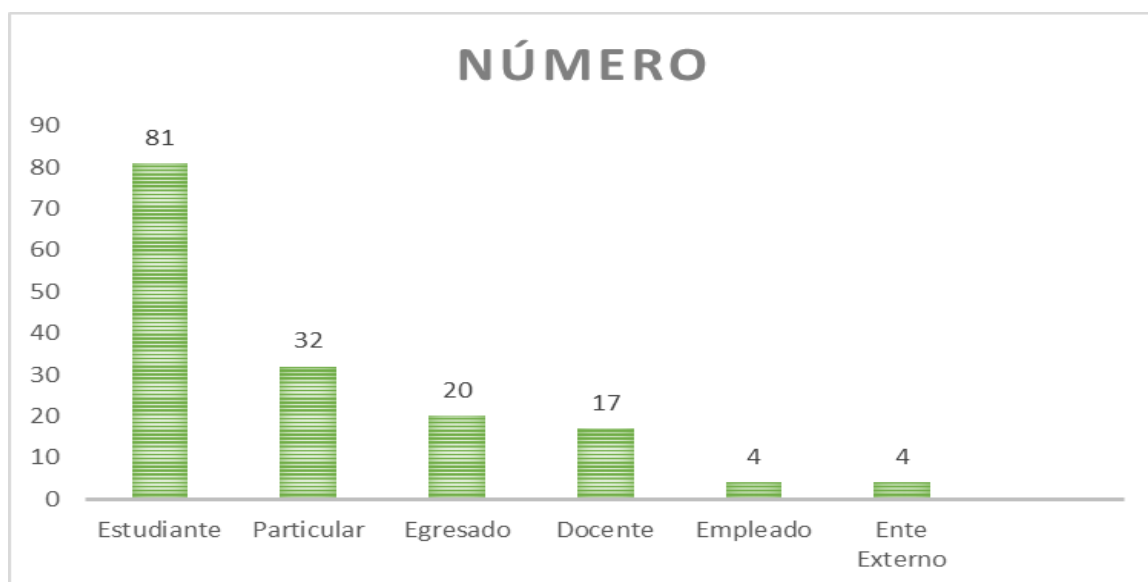
Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

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
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	46	
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	20	
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-	1	1	-	-	-	31	
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)									8	
Gestión Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	22	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	11	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
Investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Planeación									1	
				1	1					
	Total									158



7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los estudiantes con 81 solicitudes **gráfica N° 3**, seguido por los particulares con 32 solicitudes, egresados con 20 solicitudes, Docentes con 17 solicitudes respectivamente.



Gráfica 3. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRS

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

Durante el periodo julio - septiembre 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 julio– septiembre del año 2024 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
158	158	148

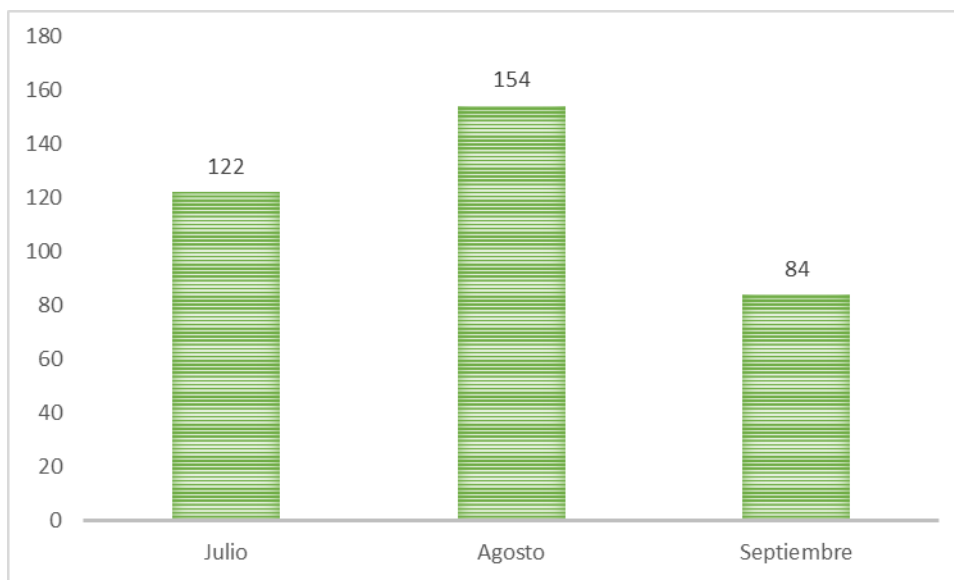
También se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información al usuario para poder dar inicio a su solicitud, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del peticionario, según lo establecido como política de operación en el PCOM - 015 Administración 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 julio a septiembre se recibieron a través del correo atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co 32 solicitudes, relacionadas algunas con Dificultad en inscripción, Información para diplomados, volante de liquidación para matrícula, solicitud de información de cursos de inglés.
- Durante el periodo de julio a septiembre se recibieron a través de la línea de WhatsApp 360 solicitudes, relacionadas algunas con inconvenientes con pago de matrícula, información de beneficio para personas víctimas del conflicto, inconvenientes con academusotf, información sobre egresados de MVZ, información sobre certificados académicos, información sobre maestrías, información sobre costo de matrícula, Información sobre renta joven, información sobre postulación del resguardo indígena, información sobre créditos con el icetex, información sobre cambio de sede, información sobre beneficios mejores icfes, información sobre el CONASIE, información fechas grados, información sobre casas universitarias, inconvenientes con la plataforma y cargue de notas, información sobre encuesta de egresados, información sobre el repositorio, información sobre cancelación de semestre, Información sobre validación laboral, información sobre las inscripciones 2025, información sobre los certificados de ingresos y retención 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



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 julio – septiembre, el Proceso de Docencia recibió (3) Quejas repetitivas, relacionadas inconformidad con la Especialización en Higiene y Seguridad Industrial, aspecto que está asociado al atributo de Promesa de Servicio.

Por lo anterior, el proceso de Docencia -**Departamento de Ingeniería Industrial** 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 el proceso de Docencia recibió (3) Quejas repetitivas, relacionadas con Inconformidad con el Cambio de Horario en la asignatura Competencias Comunicativas II, por parte de un docente sin previo aviso, aspecto que está asociado al atributo de Promesa de Servicio.

Por lo anterior, el proceso de Docencia -**Departamento de Lengua Castellana** 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.