

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

**Octubre – diciembre de 2024
y consolidado semestral**

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>	6
5.	<u>MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES</u>	8
6.	<u>ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS</u>	9
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 octubre hasta el 20 de diciembre del 2024.

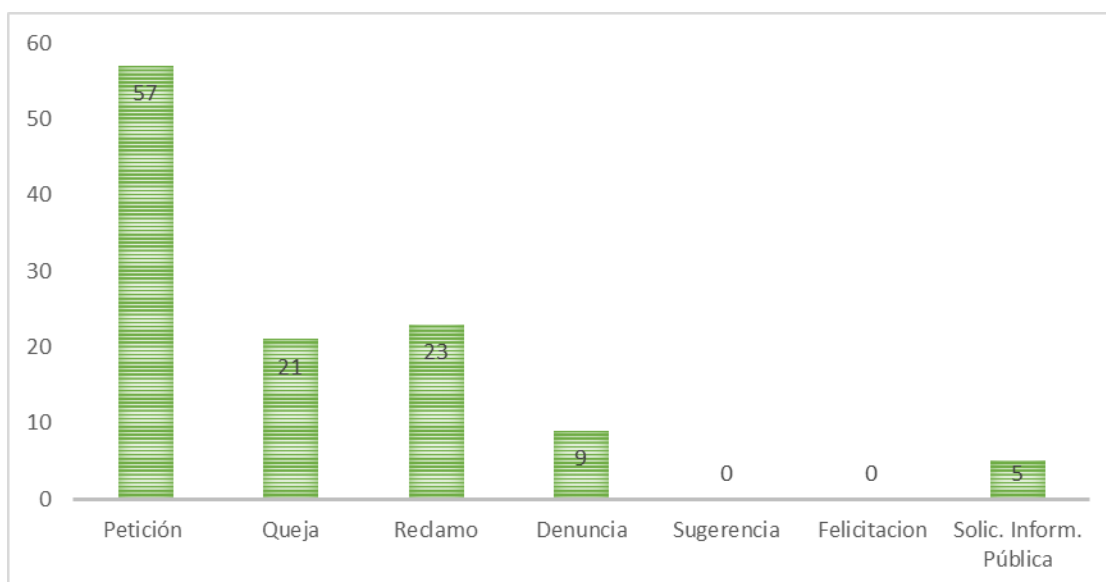
Para la elaboración del presente informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FCOM-021 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias. La información suministrada por los procesos a la a través del aplicativo PQRSD.

Durante este periodo se recibieron 115 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 111, cuatro (4) 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 octubre – diciembre de 2024. En total se recepcionaron 115 solicitudes, de las cuales el 49,56% corresponden a Peticiones, el 20% a reclamos y el 18,26 % 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 octubre–diciembre de 2024. El proceso con más solicitudes recibidas fue Admisiones, Registro y Control con un total de 20, seguido por el proceso de Gestión Financiera con 19 solicitudes, Docencia con un total 17, Gestión legal con un total de 15, infraestructura con un total de 12 y Extensión con 8 solicitudes respectivamente.



Tabla 1. Solicitudes Recibidas por los Procesos del SIGEC

PROCESOS	Octubre- Diciembre							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Contratación	1	1	1	-	-	-	-	3
Bienestar	2	2	-	-	-	-	-	4
Docencia	6	4	1	6	-	-	-	17
Extensión	2	1	5	-	-	-	-	8
Oficina de Admisiones, Registro y Control	14	2	1	-	-	-	3	20
Bibliotecas	1	-	-	-	-	-	-	1
Oficina del Sistema Integrado de Gestión (Calidad)	1	-	-	-	-	-	-	1
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	4	1	-	-	-	-	-	5
Gestión Financiera	7	-	12	-	-	-	-	19
Gestión Legal	9	2	-	3	-	-	1	15
Gestión del Talento Humano	5	-	-	-	-	-	-	5
Infraestructura	4	7	1	-	-	-	-	12
Investigación	1	-	2	-	-	-	1	4
Planeación	-	1	-	-	-	-	-	1
Total	57	21	23	9	0	0	5	115

Durante el período analizado se recibieron 21 Quejas y, los procesos que más tuvieron son: infraestructura con un total de 7, seguido por el proceso de Docencia con 4.

Durante el período analizado se recibieron 23 reclamos y, los procesos que más tuvieron son: Gestión financiera con un total de 12, seguido por el proceso de Extensión con 5.

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	Octubre – Diciembre							TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	Solicitud Información Pública	
Vicerrectoría Académica	Vicerrectoría Académica	-	-	1	-	-	-	-	1
Postgrados	Postgrados	1	-	-	-	-	-	-	1
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Departamento de Artes	1	-	-	-	-	-	-	2
	Departamento de Ciencias Naturales	-	1	-	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias de la Salud	Departamento de Bacteriología	1	-	-	-	-	-	-	1
Facultad de Ciencias Básicas	Departamento de Geografía	-	-	-	6	-	-	-	7
	Departamento de Matemáticas	-	1	-	-	-	-	-	
Facultad de Ingenierías	Facultad de Ingenierías	1	-	-	-	-	-	-	2
	Departamento de Ingeniería ambiental	-	1	-	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias Agrícolas	Facultad de Ciencias Agrícolas	1	-	-	-	-	-	-	1
Facultad de Ciencias, Económicas, Jurídicas y Administrativas	Facultad de Ciencias, Económicas, Jurídicas y Administrativas	1	1	-	-	-	-	-	2
Total		6	4	1	6	-	-	-	17

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 octubre – diciembre de 2024, el promedio general fue de 4,154, 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	3	3	0	5,5
Bienestar	4	4	0	6,33
Docencia	17	17	0	5,23
Extensión	8	8	0	4
Oficina de Admisiones, Registro y Control	20	20	0	3,0
Bibliotecas	1	1	0	1
Oficina del Sistema Integrado de Gestión (Calidad)	1	1	0	1
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	5	5	0	1
Gestión Financiera	19	19	0	3,27
Gestión Legal	15	15	0	5,64
Gestión del Talento Humano	5	5	0	3,6
Infraestructura	12	12	0	4,08
Investigación	4	4	0	6,75
Planeación	1	1	0	9
Total	115	115	0	

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 111 de las 115 solicitudes recibidas y direccionadas, cuatro (4) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta. Durante el periodo octubre a diciembre 2024, no se presentaron respuestas por fuera del tiempo establecido por parte de los Procesos.



Cabe aclarar que, en este informe se detalla, 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 especifica en este informe además del porcentaje general, aquellos procesos que estuvieron al límite con algunas respuestas.

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	Jurídica	9
Planeación	Planeación	9

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Departamento de Ciencias Naturales	10
Gestión Financiera	Financiera	10
Contratación	Contratación	10
Gestión Legal	Jurídica	10
Bienestar	Bienestar	10

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Departamento Artes	11
Gestión Legal	Jurídica	11

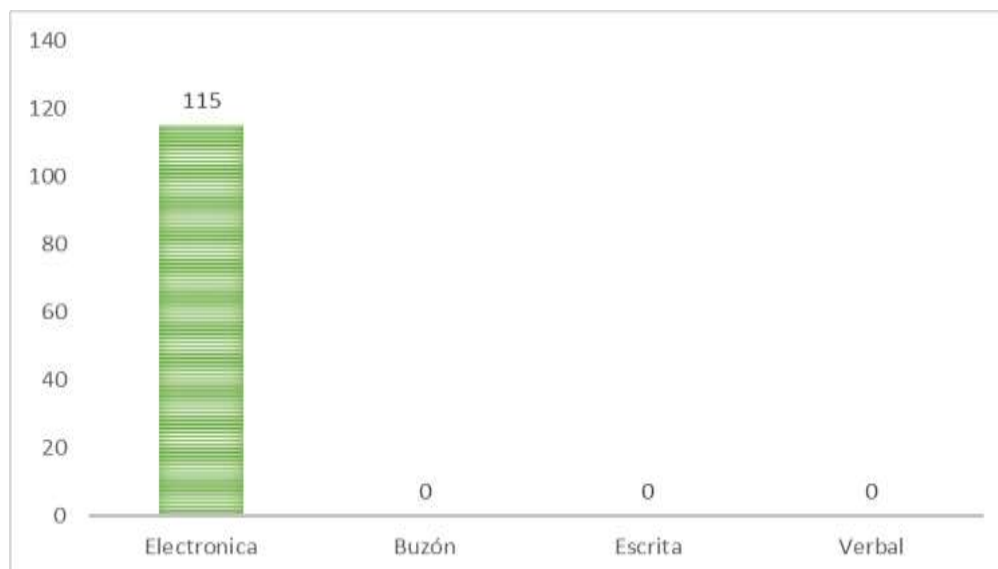
Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Departamento Ingeniería Ambiental	12

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 113 solicitudes, lo que representa el 98,26% del total de estas.

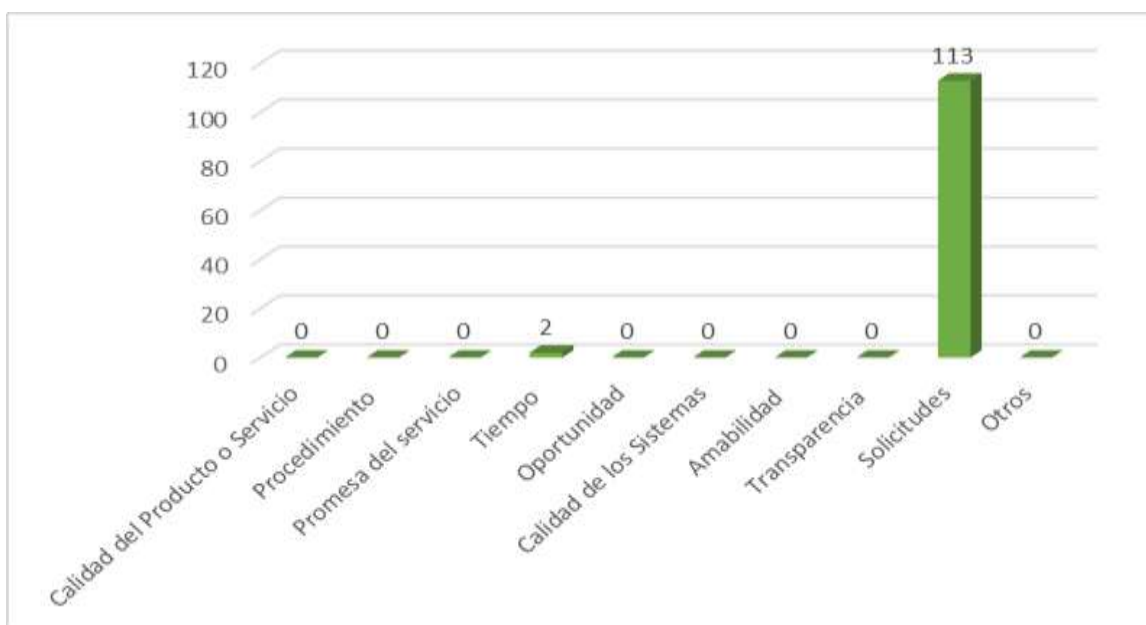
Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

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									3	
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	17	
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	8	
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-	-	-	-	-	-	20	
Bibliotecas	-	-	-	-	-	-	-	-	1	



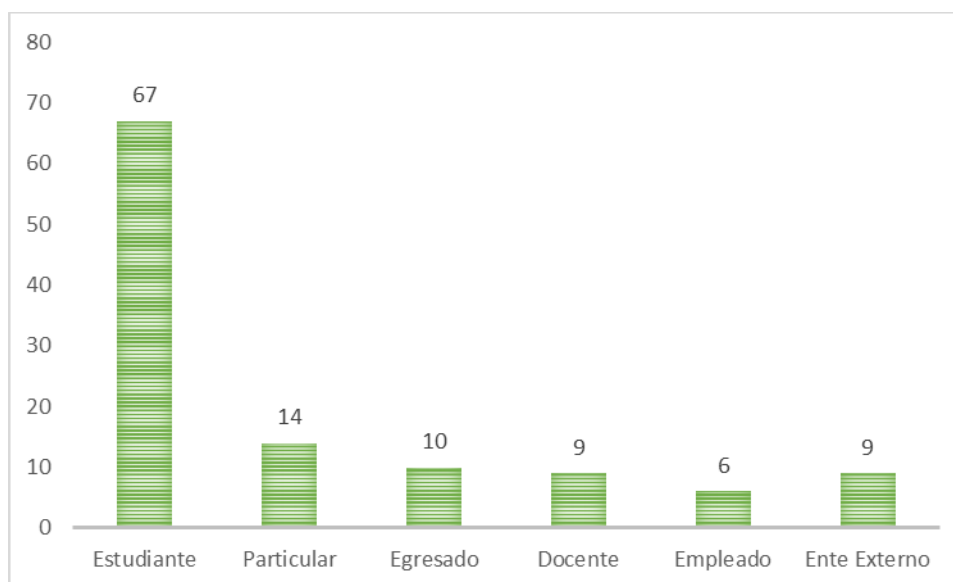
Oficina del Sistema Integrado de Gestión (Calidad)	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
Gestión Financiera		-	-	1	-	-	-	-	18	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	15	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	12	
Investigación		-	-	1	-	-	-	-	3	
Planeación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
	total			2					113	

Gráfica 3. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD



7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los estudiantes con 67 solicitudes **gráfica N° 4**, seguido por los particulares con 14 solicitudes, egresados con 10 solicitudes, Docentes con 9 solicitudes.



Gráfica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRS

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

Durante el periodo Octubre - diciembre 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 Octubre– Diciembre del año 2024 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
115	115	111

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:

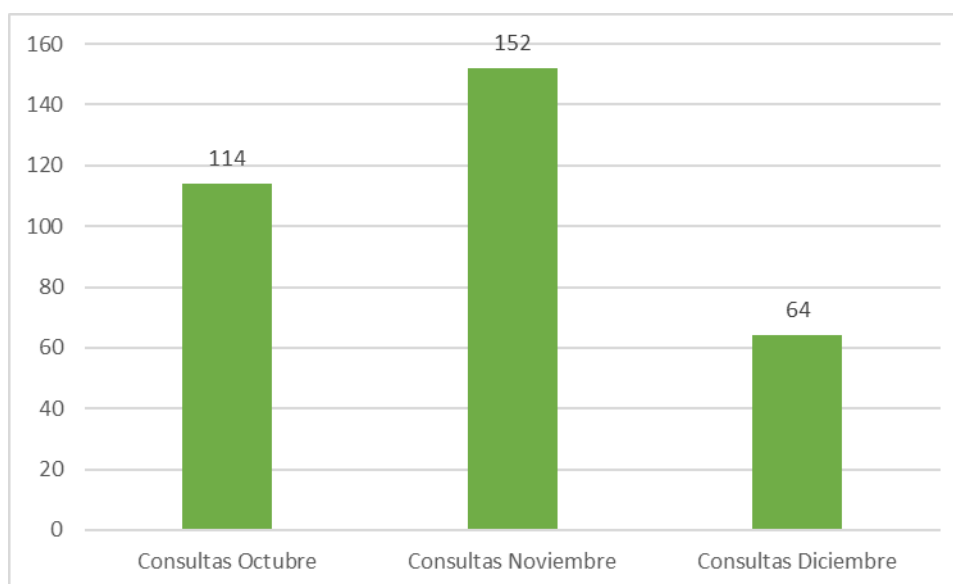
Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	100%	100%

- Durante el periodo de octubre a diciembre se recibieron a través del correo **atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co** 29 solicitudes, relacionadas algunas con proceso de inscripción para el primer semestre de 2025, verificación de títulos, información sobre calendario académico, certificado de notas, inscripciones, reingreso, puntajes de referencia, fechas de matrículas, volantes de pago, lista de admitidos.



- Durante el periodo de octubre a diciembre se recibieron a través de la línea de WhatsApp 330 solicitudes, relacionadas algunas con información sobre renta joven, Información sobre las inscripciones 2025, Información sobre certificado del CONASI, información sobre certificado de idoneidad, información certificados académicos, información sobre la cuenta de Microsoft, información sobre la doble titulación, información sobre fotos de la semana cultural, información sobre cambio de documento, información sobre los cursos de inglés, Inconvenientes con el volante de pago y token, información sobre proyectos de regalías, información sobre la matricula cero, información sobre los beneficios de la comunidad afro, información sobre reingreso, información sobre esterilización de animales clínica veterinaria, información sobre casas universitarias las cuales fueron respondidas de manera satisfactoria, así como se registra en la gráfica.

Gráfica 5. 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 Públicas 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.

Se identifica, además, que durante el periodo octubre – diciembre, el Proceso de Gestión financiera recibió (12) reclamos repetitivos, relacionados a inconvenientes con la revisión en pagos de diplomado, aspecto que está asociado al atributo de Promesa de Servicio.

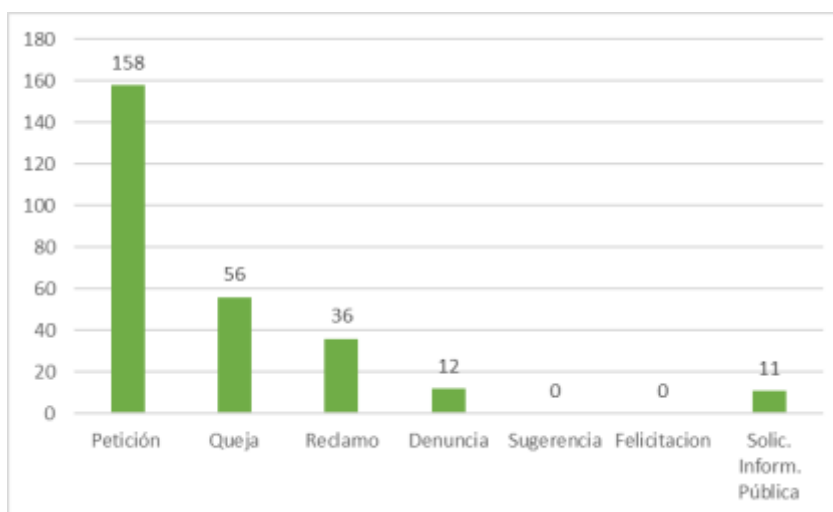
Por lo anterior, el proceso de Gestión Financiera debe elaborar un plan de mejoramiento según lo establecido en el numeral 4.1, Política de Operación del PCOM-015 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, siguiendo el procedimiento PGDC – 006 Elaboración y Aprobación de Planes de Mejoramiento.

De igual forma, durante este mismo periodo el proceso de Extensión – Centro de Extensión Educativa recibió (5) reclamos repetitivos, relacionados con Demora en expedición del Certificado del Diplomado Banco de Sangre, aspecto que está asociado al atributo de Promesa de Servicio.

Por lo anterior, el proceso de Extensión – Centro de Extensión Educativa 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.

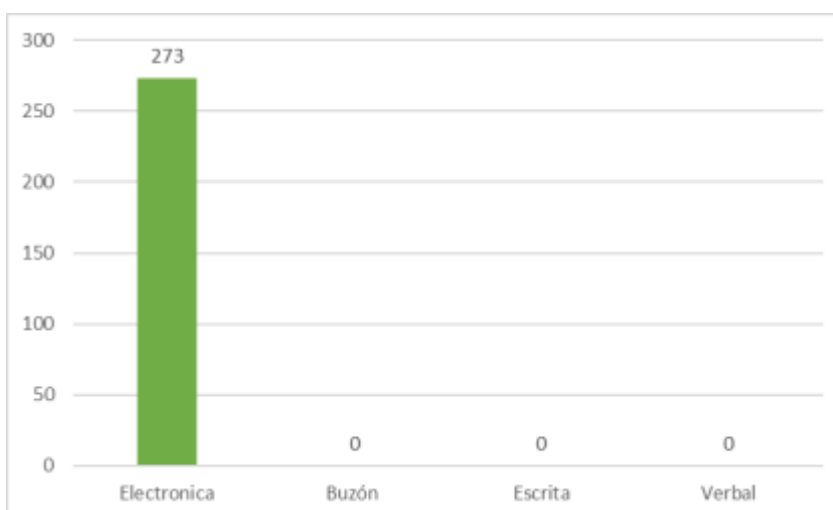
11. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS

Durante el período de julio – diciembre de 2024, se recibieron un total de 273 solicitudes como se observa en la **gráfica N° 6** donde se evidencia el número y tipo de solicitudes.



Gráfica 6. Número y tipo de solicitudes recibidas julio – diciembre de 2024.

Las 273 solicitudes interpuestas por los usuarios fueron recibidas en su totalidad a través de medio electrónico como se observa en la **gráfica N° 7**.



Gráfica 7. Medios de recepción utilizados en el SPQRS.

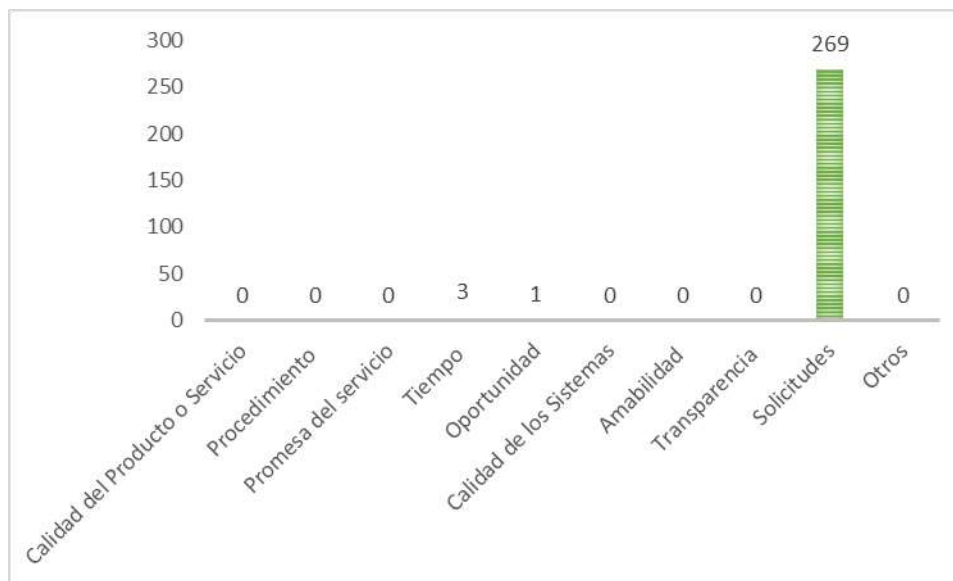


En la **tabla N° 5** se observan el total de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre 2024 por parte de Procesos.

Procesos	Julio– Diciembre						Información Pública	TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones		
Contratación	1	1	1	-	-	-	-	3
Bienestar	3	3	-	2	-	-	-	8
Docencia	34	18	4	7	-	-	-	63
Extensión	15	4	9	-	-	-	-	28
Oficina de Admisiones, Registro y Control	34	8	5	-	-	-	6	53
Bibliotecas	1	-	-	-	-	-	-	1
Oficina del Sistema Integrado de Gestión (Calidad)	1		-	-	-	-	-	1
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	11	2	-	-	-	-	-	13
Gestión financiera	21	5	14	-	-	-	1	41
Gestión Legal	18	2	-	3	-	-	3	26
Gestión del Talento Humano	11	-	-	-	-	-	-	11
Infraestructura	6	11	1	-	-	-	-	18
Investigación	2	-	2	-	-	-	1	5
Planeación	-	2	-	-	-	-	-	2
Total	158	56	36	12	0	0	11	273

Tabla 5. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC julio – diciembre 2024.

En la **Gráfica N° 8** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el semestre evaluado, donde se observa que el 98.53% de las solicitudes corresponde al atributo de calidad *solicitudes*, seguido del atributo de *calidad tiempo de respuesta y oportunidad*.



Gráfica 8. Atributos de calidad afectados semestre julio – diciembre 2024.

11.1 Satisfacción de los usuarios del PQRS

Se tomó como muestra aquellos usuarios que presentaron sus PQRS a través de la página web. Como mecanismo de medición de la satisfacción por el servicio prestado se utilizó la encuesta. A los usuarios se les envió junto con la respuesta a su solicitud, el link de la encuesta, invitando a su diligenciamiento. De las encuestas enviadas fueron diligenciadas un total de 1. 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.

Para las preguntas de la encuesta:

- El acceso a la aplicación para formular su petición, consulta, queja, reclamo y sugerencia y hacer seguimiento al estado de la misma.
- La satisfacción con la respuesta recibida a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia
- La atención oportuna a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia.



- 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.

El usuario responde con calificación de satisfecho.

Cabe resaltar que para el segundo semestre de 2024 el diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios no se realizó, solo 1 hizo la calificación, lo que no permite evidenciar de manera precisa la satisfacción con respecto al servicio prestado. Desde el Sistema PQRSyD se tomarán las medidas necesarias para que el diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios se realice, esto, haciendo ajustes en la plataforma para que se facilite este proceso de valoración, además de realizar campañas de divulgación a los usuarios sobre la importancia de realizar la evaluación del servicio y así poder hacer las mejoras, producto de la apreciación de estos, para hacer la experiencia más gratificante.