

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

Enero – marzo de 2025

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

2025

Montería – Córdoba

UNICÓRDOBA

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>	9
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.

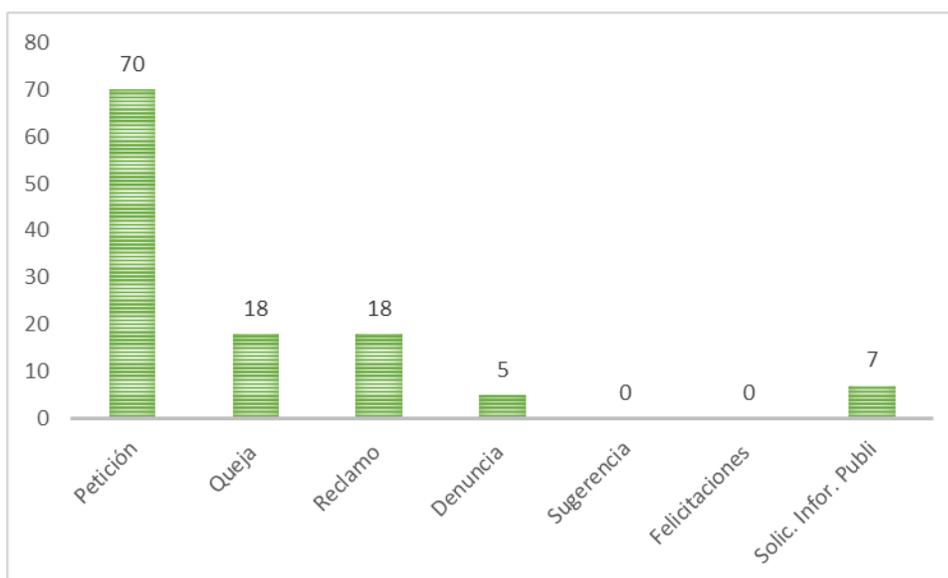
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de marzo del 2025.

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 118 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 110, ocho (8) se encuentran dentro del tiempo 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 2025. En total se recibieron 118 solicitudes, de las cuales el 59,32% corresponden a Peticiones, el 15,25% a reclamos y el 15,25 % 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 enero-marzo de 2025. El proceso con más solicitudes recibidas fue Admisiones, Registro y Control con un total de 33, seguido por el proceso de Gestión Financiera con 20 solicitudes, Docencia con un total 16, Talento Humano con un total de 14 solicitudes Gestión legal con un total de 9, Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información con 7 solicitudes, Infraestructura, Extensión y Contratación con un total de 5 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	3	-	-	-	5
Bienestar	-	-	-	-	-	-	1	1
Comunicación	1	-	-	-	-	-	-	1
Docencia	8	4	3	-	-	-	1	16
Extensión	2	3	-	-	-	-	-	5
Oficina de Admisiones, Registro y Control	22	2	7	1	-	-	1	33
Bibliotecas	1	1	-	-	-	-	-	2
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	5	1	1	-	-	-	-	7
Gestión Financiera	11	1	6	-	-	-	2	20
Gestión Legal	7	-	-	1	-	-	1	9
Gestión del Talento Humano	10	3	-	-	-	-	1	14
Infraestructura	2	3	-	-	-	-	-	5
Total	70	18	18	5	0	0	7	118

Durante el período analizado se recibieron 18 Quejas y, los procesos que más tuvieron son: Docencia con un total de 4, seguido por el proceso de Extensión, Gestión del Talento Humano e Infraestructura con 3.

Durante el período analizado se recibieron 18 reclamos y, los procesos que más tuvieron son: Admisiones, Registro y Control con un total de 7, seguido por el proceso de Gestión Financiera con 6.

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 Académica	-	1	-	-	-	-	-	6
Postgrados	Postgrados	-	-	1	-	-	-	-	
Cintia	Cintia	2	-	2	-	-	-	-	
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Departamento de Idiomas Extranjeros	1	-	-	-	-	-	-	5
	Departamento de Cultura Física	1	-	-	-	-	-	-	
	Departamento de Psicopedagogía	1	-	-	-	-	-	-	
	Departamento de Ciencias Sociales	1	-	-	-	-	-	1	
Facultad de Ingenierías	Facultad de Ingenierías	-	2	-	-	-	-	-	3
	Departamento de Ingeniería de Sistemas	1	-	-	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias, Económicas, Jurídicas y Administrativas	Facultad de Ciencias, Económicas, Jurídicas y Administrativas	1	-	-	-	-	-	-	2
	Departamento de Ciencias Jurídicas	-	1	-	-	-	-	-	
Total		8	4	3				1	16

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 2025, el promedio general fue de 5.06, 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	5	5	0	5.8
Bienestar	1	1	0	10
Comunicaciones	1	1	0	3
Docencia	16	16	0	6.5
Extensión	5	5	0	4.75
Oficina de Admisiones, Registro y Control	33	33	0	4.48
Bibliotecas	2	2	0	1
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	7	7	0	1.66
Gestión Financiera	20	20	0	5.45
Gestión Legal	9	9	0	5.33
Gestión del Talento Humano	14	14	0	6.1
Infraestructura	5	5	0	4.25
Total	118	118	0	5.06

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 110 de las 118 solicitudes recibidas y direccionadas, ocho (8) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta. Durante el periodo enero a marzo 2025, 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 Financiera	Dirección de Asuntos Financieros	9
Docencia	Cintia	9
Unidad Administrativa Especial De Salud - UAES	Unidad Administrativa Especial De Salud - UAES	9

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Legal	Jurídica	10
Gestión Legal	Secretaria General	10
Docencia	Departamento de idiomas extranjeros	10
Docencia	Departamento de psicopedagogía	10
Docencia	Departamento de ciencias sociales	10
Docencia	Postgrados	10
Adquisición y Contratación	Oficina de Control Interno	10
Bienestar Institucional	Bienestar Institucional	10

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Financiera	Dirección de Asuntos Financieros	11

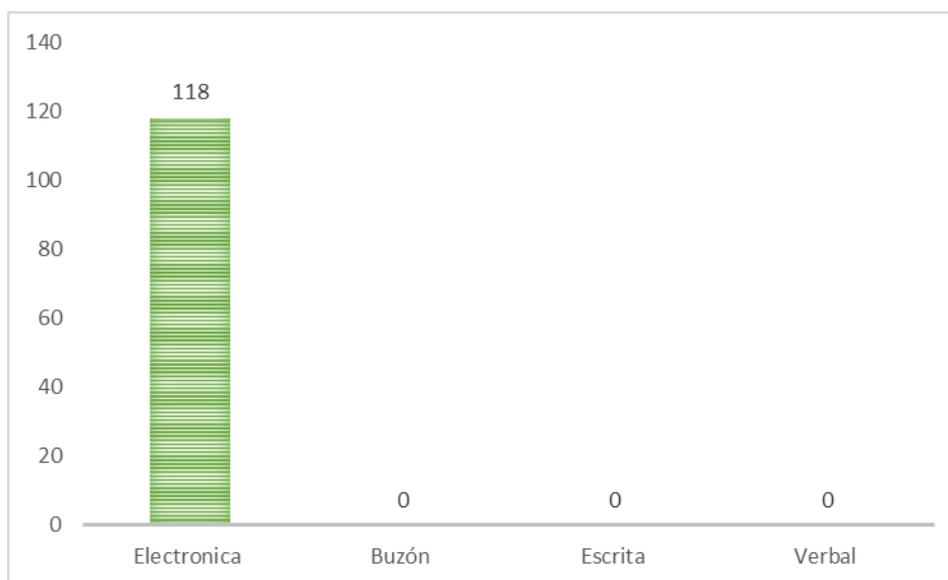
Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Cintia	12



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, <https://pqrsd.appsprod.unicordoba.edu.co/> como se puede observar en la **gráfica N° 2**.

Gráfica 2. Medios de recepción utilizados en el SPQRSd



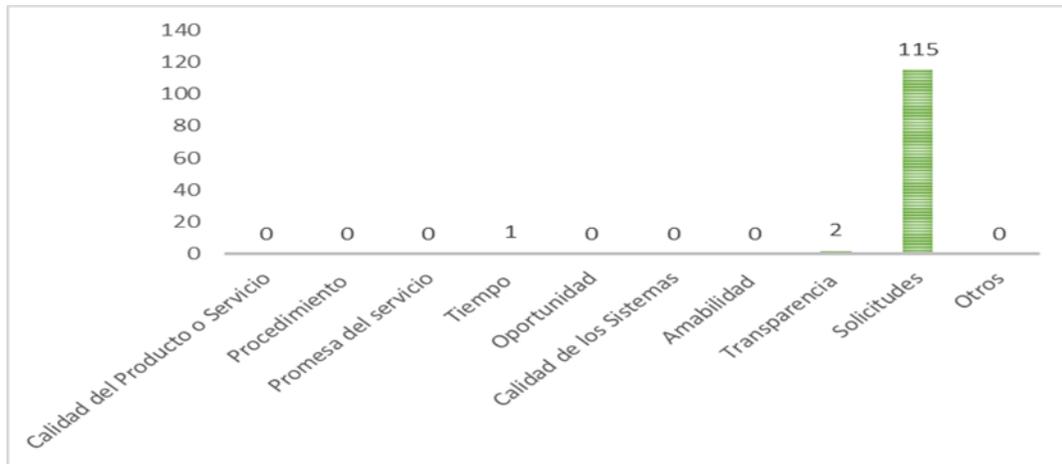
6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS

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 115 solicitudes, lo que representa el 97,45% del total de estas.

Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

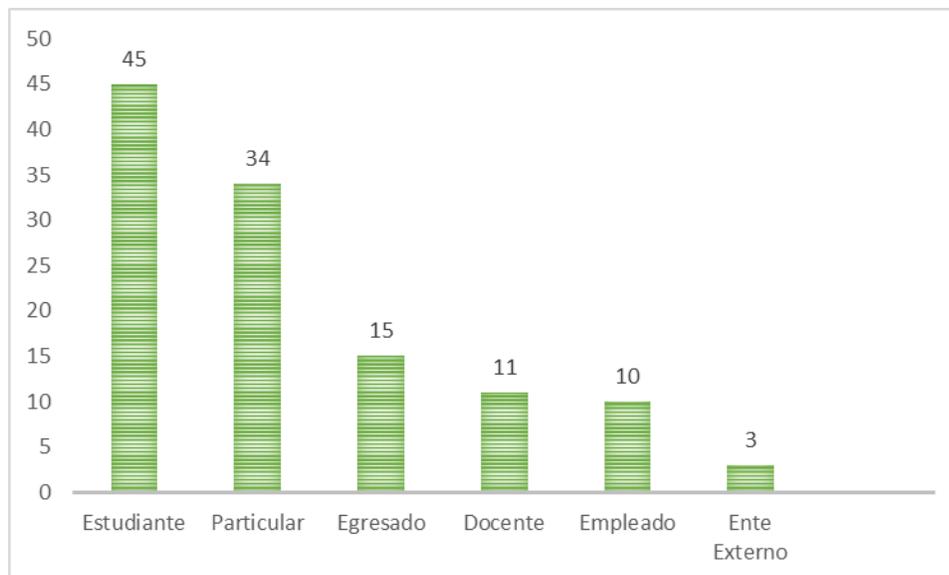
Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto o servicio	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Contratación									5	
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Comunicación									1	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	16	
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-	-	-	-	-	2	31	
Bibliotecas	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7	
Gestión Financiera		-	-		-	-	-	-	20	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	9	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	1	-	-	-	-	13	
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
	total			1				2	115	

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 45 solicitudes **gráfica N° 4**, seguido por los particulares con 34 solicitudes, egresados con 15 solicitudes, Docentes con 11 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 enero - marzo 2025, 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 2025 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
118	118	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%	100%

- Durante el periodo de enero a marzo se recibieron a través del correo **atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co** 25 solicitudes, relacionadas algunas con proceso de inscripción para el primer semestre de 2025, verificación de títulos, fechas de matrículas, grados, validación de títulos.

- Durante el periodo de enero a marzo se recibieron a través de la línea de WhatsApp 300 solicitudes, relacionadas algunas con información sobre, publicación lista de admitidos, Información sobre verificación de título, información sobre transferencias internas, información sobre los cursos de inglés, inconvenientes con la plataforma academusotf, información sobre grados por ventanilla, información sobre carnet estudiantil, información sobre exámenes médicos, inconvenientes con el volante de pago no se refleja, información sobre segundo llamado, información sobre víctimas del conflicto armado, información sobre los nuevos programas técnicos, información sobre homologaciones, información sobre diplomas, información sobre contenido programático, información sobre las inscripciones 2025- 2, inconvenientes con la plataforma Cintia, 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.

En este informe que cubre el trimestre de enero a marzo de 2025, 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 se han venido corregido las dificultades presentadas en los diferentes procesos, sea por demora en responder o porque la respuesta no cumplió con las expectativas del solicitante.

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.