

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

Abril – Junio 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>	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.

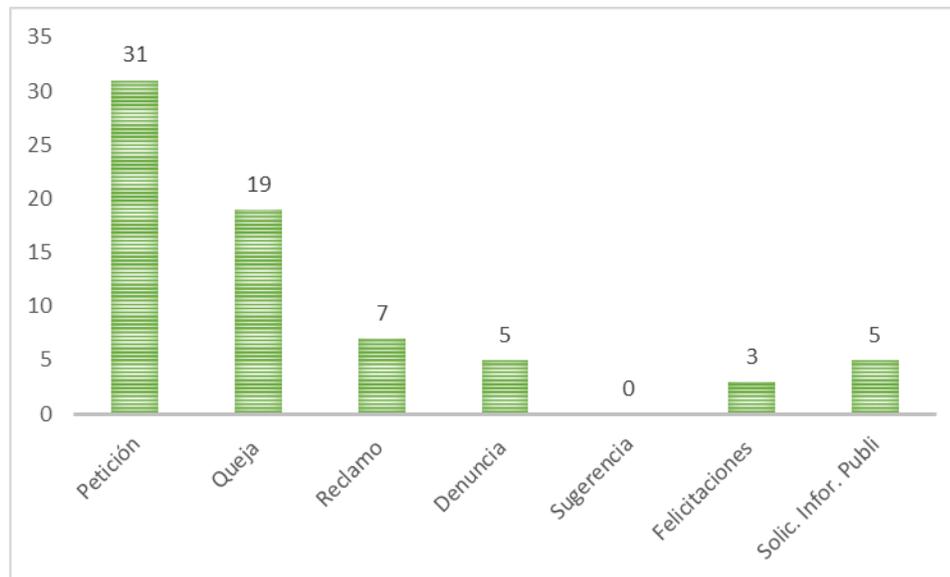
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de abril hasta el 30 de junio del 2025.

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 través del aplicativo PQRSD.

Durante este periodo se recibieron 70 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 64, seis (6) 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 abril – junio de 2025. En total se recibieron 70 solicitudes, de las cuales el 44,28% corresponden a Peticiones, el 27,14% a Quejas. Para este periodo se recibieron un total de tres (3) felicitaciones.



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 abril – junio de 2025. El proceso con más solicitudes recibidas fue Docencia con un total de 16, seguido por el proceso de Admisiones, Registro y Control con 12 solicitudes, Gestión Legal con un total 7, solicitudes, Infraestructura con un total de 7 solicitudes, Financiera y Talento Humano con un total de 6 solicitudes respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas por los Procesos del SIGEC

PROCESOS	Abril- Junio							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Contratación	1	1	1	--	-	-	-	3
Bienestar	-	1	-	1	-	-	-	2
Comunicación	-	1	-	-	-	3	-	4
Docencia	5	5	-	2	-	-	4	16
Extensión	2	1	1	-	-	-	-	4
Oficina de Admisiones, Registro y Control	8	2	1	-	-	-	1	12
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	1	1	-	-	-	-	-	2
Gestión Financiera	4	-	2	-	-	-	-	6
Gestión Legal	4	-	1	2	-	-	-	7
Gestión del Talento Humano	4	2	-	-	-	-	-	6
Infraestructura	1	5	1	-	-	-	-	7
Planeación	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	31	19	7	5	0	3	5	70

Durante el período analizado se recibieron 19 Quejas y, los procesos que más tuvieron fueron: Docencia con un total de 5, seguido por el proceso de Infraestructura con 5.

Así mismo en el período analizado se recibieron 7 reclamos; ningún proceso tuvo más de un reclamo.

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	Abril – Junio							TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Sol. Información Pública	
Vicerrectoría Académica	Cintia	-	-	-	-	-	-	2	2
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Departamento de Ciencias Naturales	1	-	-	-	-	-	-	2
	Departamento de Informática	-	1	-	-	-	-	-	
Facultad de Ingenierías	Facultad de Ingenierías	1	-	-	-	-	-	-	3
	Departamento de Ingeniería de Alimentos	-	1	-	-	-	-	-	
	Departamento de Ingeniería Ambiental	1	-	-	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias, Económicas, Jurídicas y Administrativas	Facultad de Ciencias, Económicas, Jurídicas y Administrativas	-	3	-	2	-	-	-	6
	Departamento de Ciencias Jurídicas	-	-	-	-	-	-	1	
Facultad de MVZ	Departamento de Ciencias Pecuarias	1	-	-	-	-	-	-	1
PQRSD	PQRSD	1	-	-	-	-	-	-	1
Facultad de Ciencias de la Salud	Departamento de Salud Pública	-	-	-	-	-	-	1	1
Total		5	5	0	2	0	0	4	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 abril – junio de 2025, el promedio general fue de 4.76, 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	6.33
Bienestar	2	2	0	3.5
Comunicaciones	4	4	0	1.5
Docencia	16	16	0	5.6
Extensión	4	4	0	5
Oficina de Admisiones, Registro y Control	12	12	0	2.44
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	2	2	0	8
Gestión Financiera	6	6	0	6.1
Gestión Legal	7	7	0	4.6
Gestión del Talento Humano	6	6	0	6.1
Infraestructura	7	7	0	3.85
Planeación	1	1	0	7
Total	70	70	0	4.76

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 64 de las 70 solicitudes recibidas y direccionadas, seis (6) que se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta. Durante el periodo abril a junio 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	Facultad de Ingenierías	9
Gestión Legal	Oficina de Asuntos Jurídicos	9

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Oficina de Gestión de Talento Humano	Talento Humano	10
Docencia	Departamento Ciencias Pecuarias	10
Docencia	Departamento de ciencias Naturales	10

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Extensión	Vicerrectoría de Investigación y Extensión	11
Docencia	CINTIA	11
Oficina de Gestión de Talento Humano	Talento Humano	11





Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Cintia	12

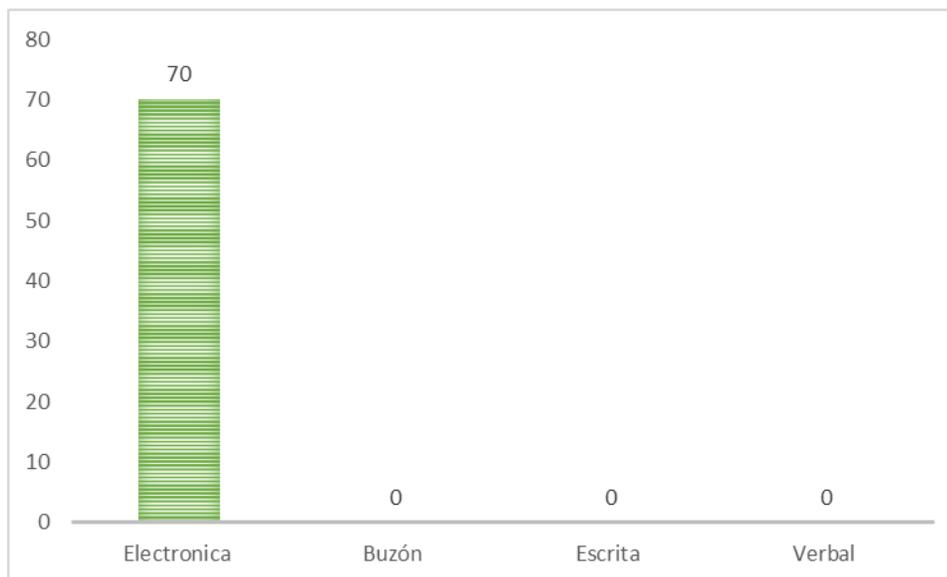
Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Adquisición y Contratación	Oficina de contratación	13
Gestión del Desarrollo Tecnológico	Subdirección de Tecnologías y TIC	13

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Financiera	Dirección de Asuntos Financieros	14

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 SPQRSyD



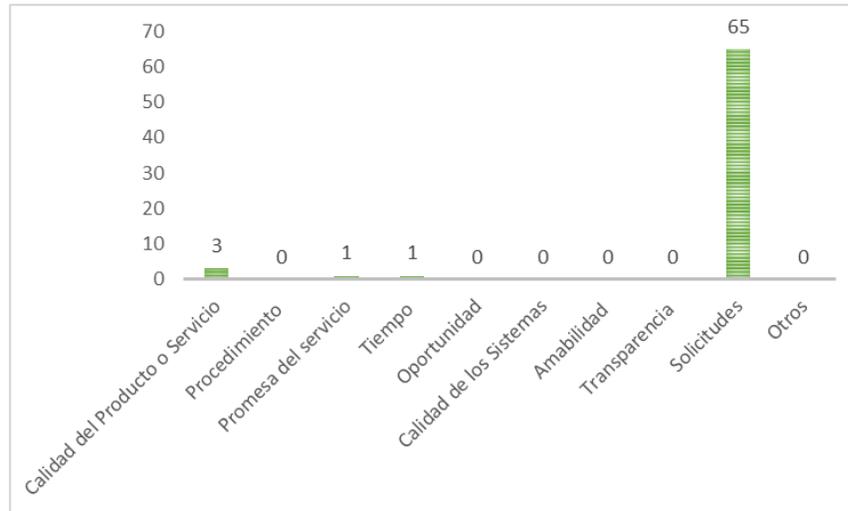
6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS

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 65 solicitudes, lo que representa el 92,85% del total de estas.

Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

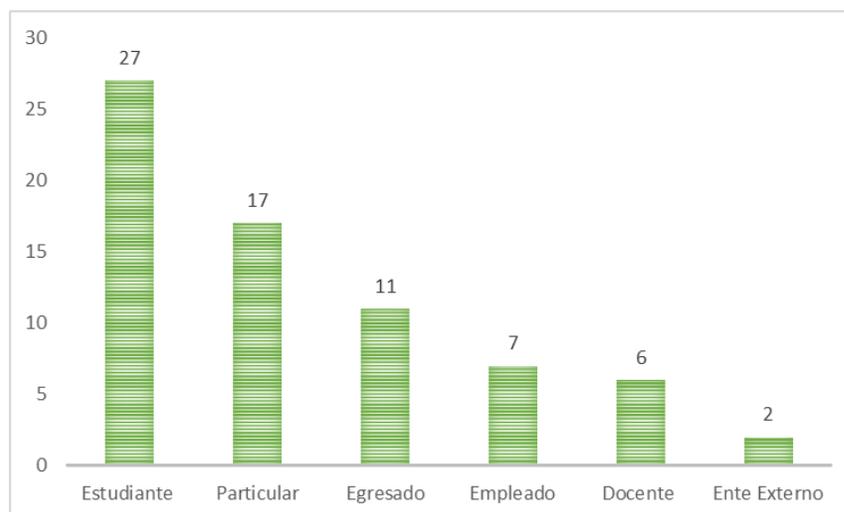
Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto o servicio	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Contratación	-	-	-	-	-	-	-	-	3	
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Comunicación	3	-	-	-	-	-	-	-	1	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	16	
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-	-	-	-	-	-	12	
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Gestión Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	7	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	1	-	-	-	-	5	
Infraestructura	-	-	1	-	-	-	-	-	6	
Planeación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
	3		1	1					65	
	total									70

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 27 solicitudes **gráfica N° 4**, seguido por los particulares con 17 solicitudes, egresados con 11 solicitudes, empleado con 7 solicitudes.



Gráfica 4. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD



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

Durante el periodo abril - junio 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 abril– junio del año 2025 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
70	70	64

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 abril a junio se recibieron a través del correo **atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co** 19 solicitudes, relacionadas algunas con proceso de inscripción para el segundo semestre de 2025, verificación de títulos, Certificados Académicos.

- Durante el periodo de abril a junio se recibieron a través de la línea de WhatsApp 169 solicitudes, relacionadas algunas con: información sobre las inscripciones segundo periodo de 2025, información sobre transferencia externa, información sobre desplazados, información sobre las nuevas carreras técnicas, información sobre la oferta de postgrados, información sobre factura electrónica, información sobre movilidad, información sobre el horario de atención LDD Lórica, información sobre convalidación de título, información sobre diplomados, información sobre carnet, información sobre los cursos de inglés, información sobre certificados de idoneidad, información sobre diferidos, información sobre feria educativa, información sobre doble titulación, 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

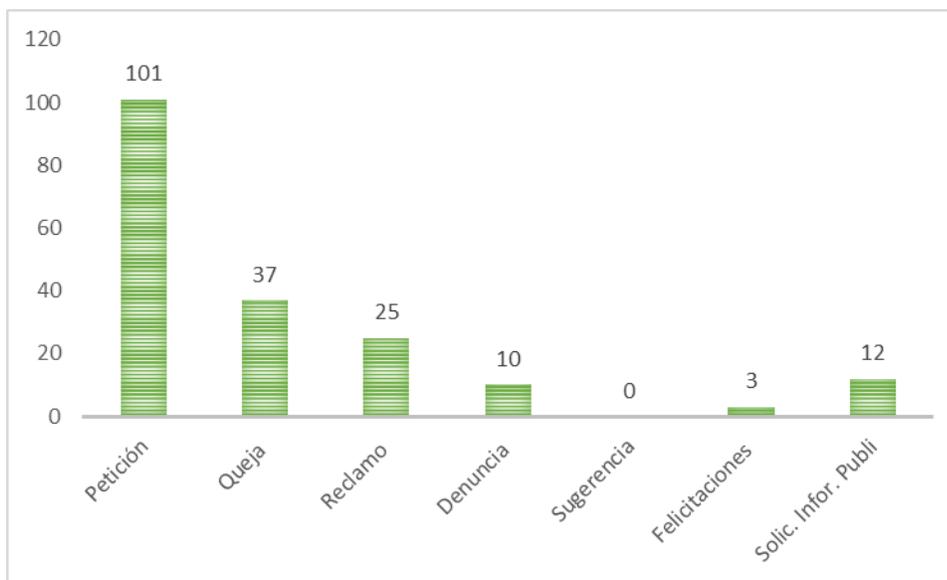
Los procesos a los cuales se les ha dirigido solicitudes, deben enviar la respuesta a través del aplicativo PQRSD dentro de los 10 días establecidos en el Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PCOM-015, con el fin que el personal encargado de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas puedan organizar la información y enviarla al usuario antes del vencimiento de la respuesta de esta.

En este informe que cubre el trimestre de abril a junio de 2025, se resalta el compromiso de todos los procesos no solo 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 corrigiendo las dificultades presentadas en los diferentes procesos, sea por demora en la respuesta o porque esta 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.

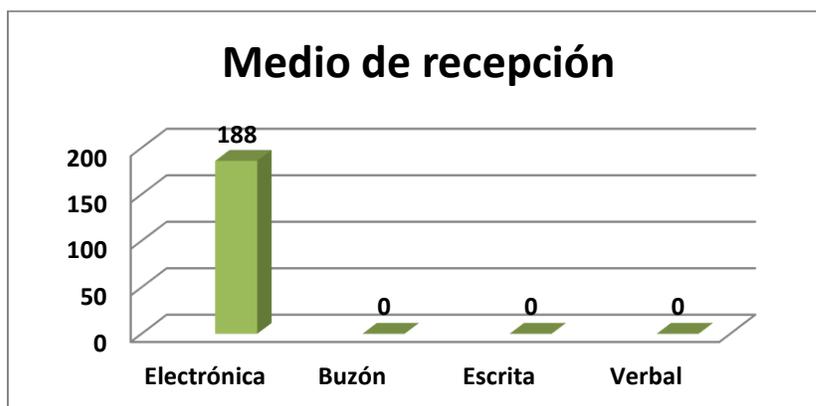
11. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS

Durante el período de enero – junio de 2024, se recibieron un total de 188 solicitudes como se observa en la **gráfica N° 4** donde se evidencia el número y tipo de solicitudes.



Gráfica 5. Número y tipo de solicitudes recibidas enero – junio de 2024.

Las 188 solicitudes interpuestas por los usuarios fueron recibidas en su totalidad a través de medio electrónico como se observa en la **gráfica N° 5**.



Gráfica 6. Medios de recepción utilizados en el SPQRS.

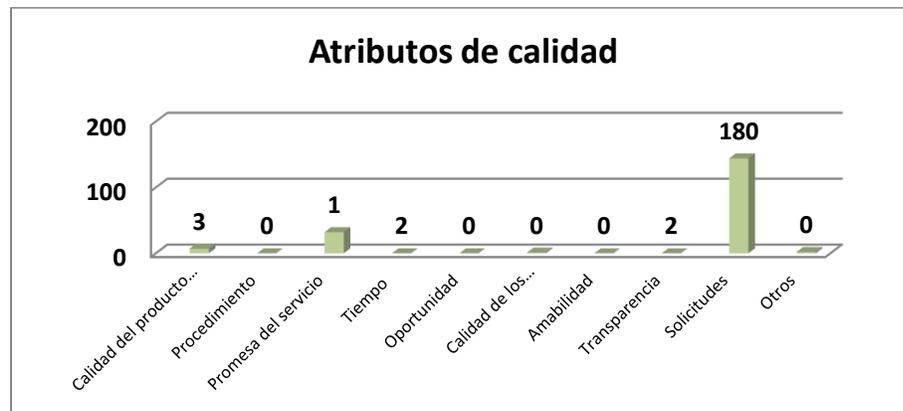


En la **tabla N° 6** se observan el total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre 2025 por parte de Procesos.

Tabla 6. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC enero – junio 2025.

Procesos	Enero – Junio						Información Pública	TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones		
Contratación	2	1	2	3	-	-		8
Bienestar	-	1	-	1	-	-	1	3
Comunicación	1	1	-	-	-	3	-	5
Docencia	13	9	3	2	-	-	5	32
Extensión	4	4	1	-	-	-	-	9
Oficina de Admisiones, Registro y Control	30	4	8	1	-	-	2	45
Bibliotecas	1	1	-	-	-	-	-	2
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	6	2	1	-	-	-	-	9
Gestión financiera	15	1	8	-	-	-	2	26
Gestión Legal	11	-	1	3	-	-	1	16
Gestión del Talento Humano	14	5	-	-	-	-	1	20
Infraestructura	3	8	1	-	-	-	-	12
Planeación	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	101	37	25	10	0	3	12	188

En la **Gráfica N° 7** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el semestre evaluado, donde se observa que el 95.74% de las solicitudes corresponde al atributo de calidad *solicitudes*, seguido del atributo *calidad del producto o servicio*.

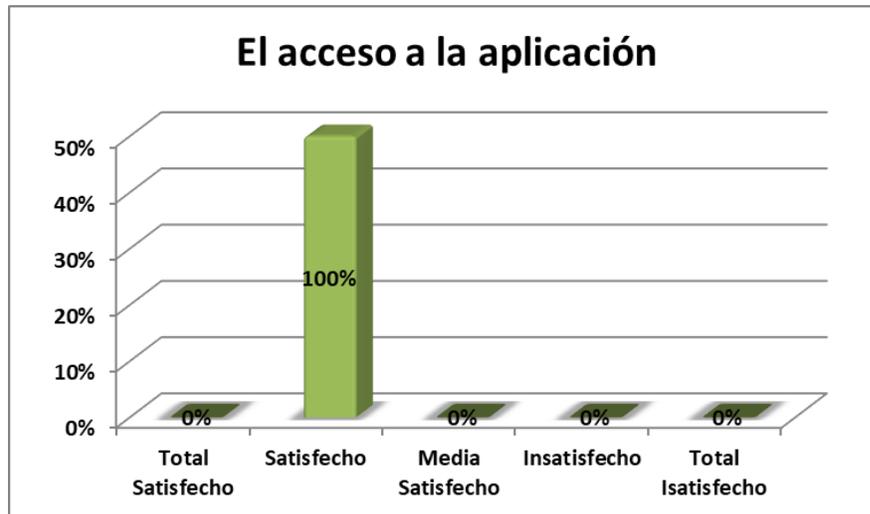


Gráfica 7. Tipo de usuarios que utilizan el SPQRSD, enero – junio 2025.

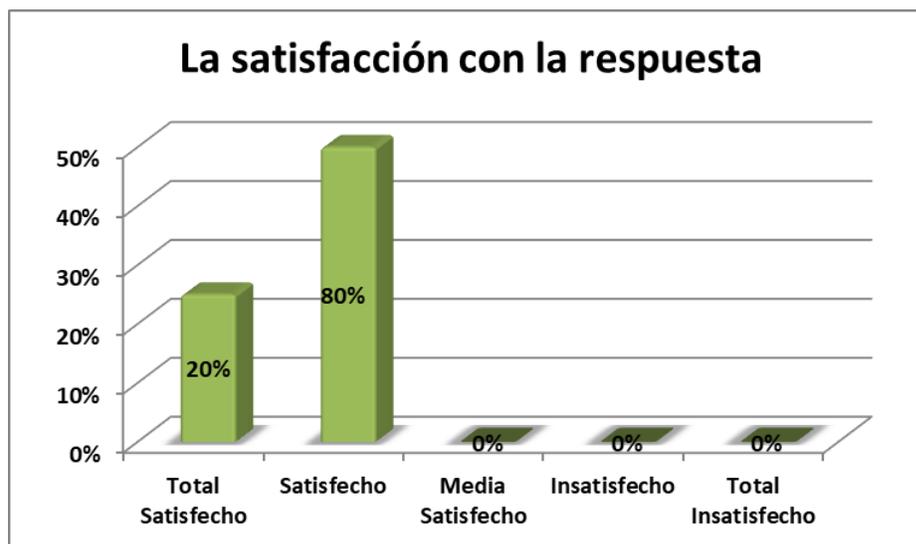
10.1 Satisfacción de los usuarios del PQRSD

Se tomó como muestra aquellos usuarios que presentaron sus PQRSD a través de la página web. Como mecanismo de medición se utilizó la encuesta, a los usuarios se les envió junto con la respuesta a su solicitud el link, invitando a su diligenciamiento. De las encuestas enviadas fueron diligenciadas un total de 3. 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.

- El acceso a la aplicación para formular su petición, consulta, queja, reclamo y sugerencia y hacer seguimiento al estado de la misma. Como se puede evidenciar en la **gráfica N°8**, el 100% de los encuestados se encuentra satisfecho con el acceso a la aplicación.

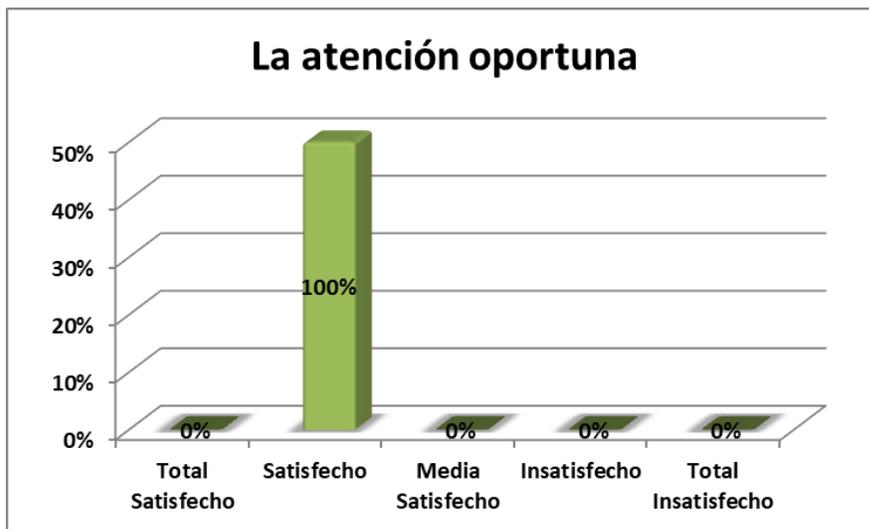


- La satisfacción con la respuesta recibida a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia, obtuvo un 80 % de satisfecho y un 20% Totalmente Satisfecho por parte de los Usuarios:



Gráfica 9. Satisfacción con la respuesta recibida

- La atención oportuna a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia, fue calificado de acuerdo al siguiente gráfico, el cual corresponde al 100% satisfecho



Gráfica 10. La atención oportuna.

- 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 - un 80 % de satisfecho y un 20% Totalmente Satisfecho por parte de los Usuarios:



Gráfica 11. La satisfacción global con respecto a los servicios.



Una vez aplicadas las encuestas se procedió a la tabulación y análisis de las mismas, los resultados obtenidos muestran el siguiente comportamiento con respecto al nivel de satisfacción:



Gráfica 12. Nivel de Satisfacción General.