



**UNIVERSIDAD DE
CÓRDOBA**

**Oficina de Comunicaciones y RR.PP.
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias**

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

Enero – marzo de 2026

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

2026

Montería – Córdoba



CONTENIDO

1. GENERALIDADES	3
2. NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO	4
3. NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS	4
4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	6
5. MEDIOS DE RECEPCION DE LAS SOLCITUDES	9
6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS	9
7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA	11
8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS DIRECTAMENTE POR LOS LABORATORIOS ACREDITADOS	11
9. ESTADO DEL SISTEMA	12
10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	13



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 2026.

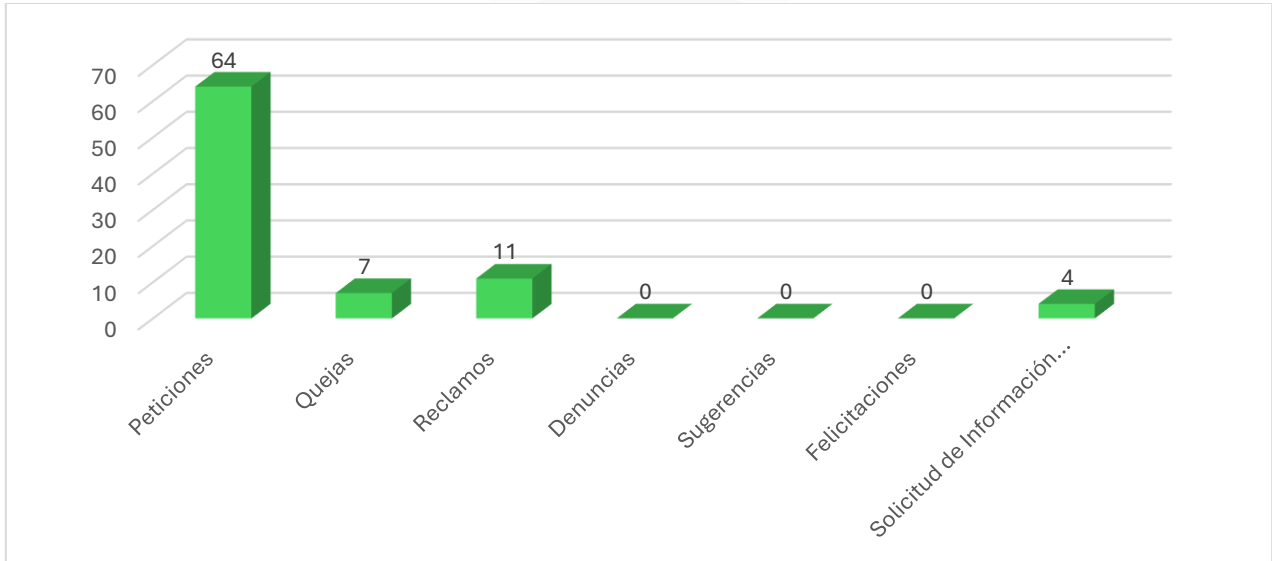
Para la elaboración del presente informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FCOM-021 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias. La información suministrada por los procesos a la a través del aplicativo PQRSD.

Durante este periodo se recibieron 86 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 84, dos (2) 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 2026. En total se recibieron 86 solicitudes, de las cuales el 74.41% corresponden a Peticiones, el 12.7% a reclamos y el 8,13 % a quejas y el 4,6 información pública.



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 2026. El proceso con más solicitudes recibidas fue admisiones, registro y control con un total de 24, seguido por el proceso de gestión legal con 15 solicitudes, gestión financiera con un total 12, docencia con un total de 9 solicitudes, contratación con 8 solicitudes, gestión del desarrollo tecnológico con 6, bienestar institucional con 4 solicitudes, gestión del talento humano con 3 solicitudes, extensión 3 solicitudes, investigación con 1 solicitud y planeación institucional con 1 una solicitud respectivamente.



Tabla 1. Solicitudes Recibidas por los Procesos del SIGEC

PROCESOS	Octubre - Diciembre							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Contratación	7	1	-	-	-	-	-	8
Docencia	7	-	-	-	-	-	2	9
Extensión	2	1	-	-	-	-	-	3
Bienestar Institucional	2	1	1	-	-	-	-	4
Oficina de Admisiones, Registro y Control	13	4	6	-	-	-	1	24
Gestión del desarrollo tecnológico	6	-	-	-	-	-	-	6
Gestión Financiera	10	-	2	-	-	-	-	12
Gestión Legal	14	-	1	-	-	-	-	15
Gestión del Talento Humano	2	-	-	-	-	-	1	3
Investigación	-	-	1	-	-	-	-	1
Planeación Institucional	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	64	7	11	0	0	0	4	86

Durante el período analizado se recibieron 7 Quejas y, los procesos que más tuvieron son: Admisiones, Registro y Control con un total tal de 4, seguido de procesos de Contratación, Extensión y Bienestar institucional todos con un total de una (1) queja.



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	Felicít.	Solicitud Información Pública	
Vicerrectoría Académica	Cintia	1	-	-	-	-	-	-	1
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Departamento Ciencias sociales	1	-	-	-	-	-	-	5
	Departamento de Español y Literatura	-	-	-	-	-	-	1	
	Departamento de Idiomas Extranjeros	2	-	-	-	-	-	-	
	Departamento de Psicopedagogía	1							
Facultad de Ciencias Agrícolas	Departamento Agronomía	-	-	-	-	-	-	1	1
Facultad de Ingenierías	Departamento Ingeniería de Sistemas	2	-	-	-	-	-	-	2
Total		7	0	0	0	0	0	2	9

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 2026, el promedio general fue de 4.13, 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	8	8	0	2.7
Docencia	9	9	0	7
Extensión	3	3	0	2,6
Bienestar	4	4	0	3.2
Oficina de Admisiones, Registro y Control	24	24	0	3.08
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	6	6	0	2.0
Gestión Financiera	12	12	0	3.75
Gestión Legal	15	15	0	6.0
Gestión del Talento Humano	3	3	0	7.3
Investigación	1	1	0	4.0
Planeación Institucional	1	1	0	9.0
Total	86	86	0	4.13

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 84 de las 86 solicitudes recibidas y direccionadas, dos (2) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta. Durante el periodo enero a marzo 2026.

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	Oficina de Asuntos Jurídicos	8
Docencia	Departamento de psicopedagogía	8

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Cintia	9

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Departamento de español y literatura	12
Docencia	Departamento de ciencias sociales	9

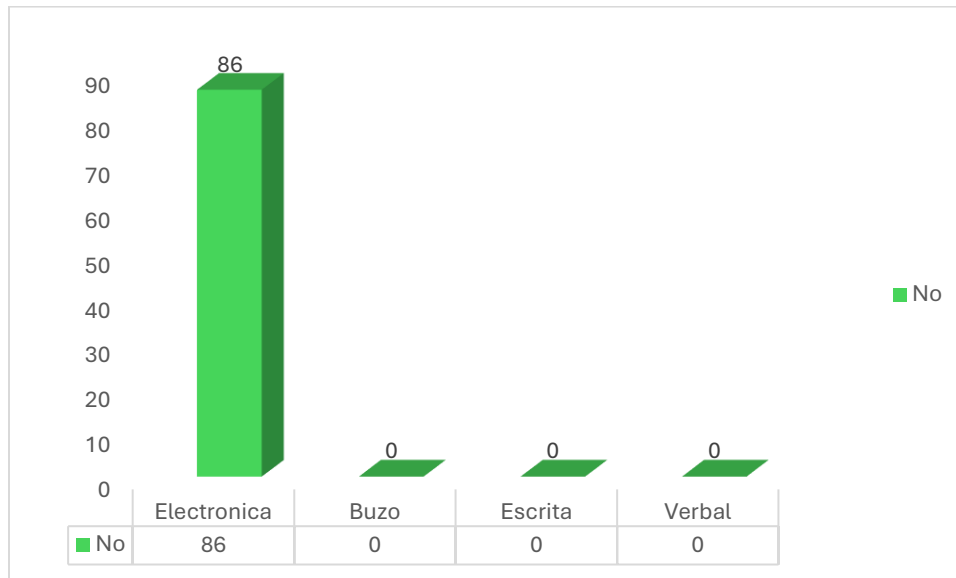
Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Oficina de gestión de talento humano	7

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Planeación Institucional	Dirección de Planeación y Desarrollo	9

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

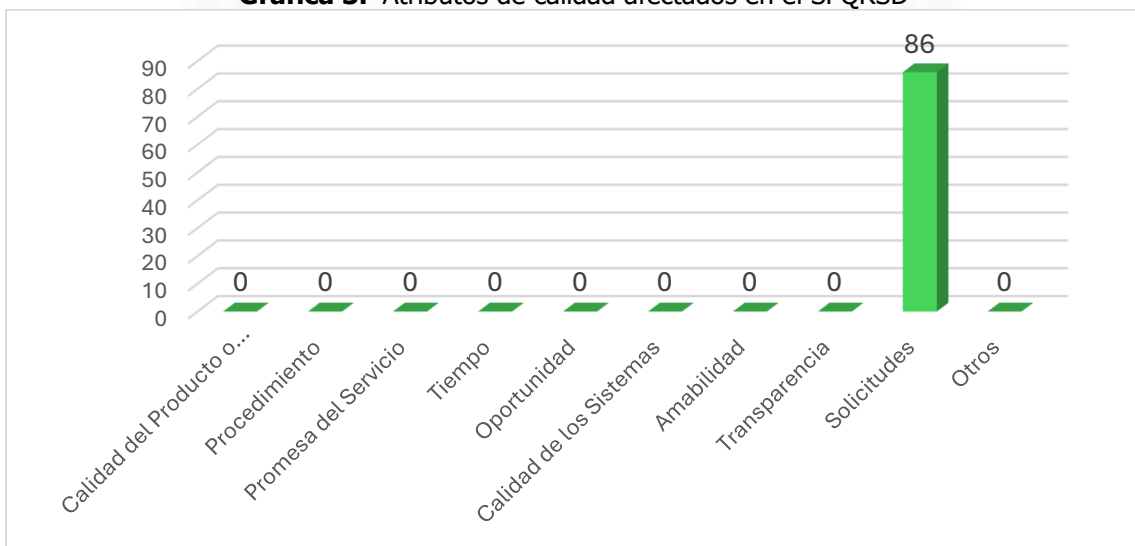
En la **tabla N° 4** se relacionan los Procesos que recibieron solicitudes y los atributos de calidad afectados en el sistema. Los atributos de mayor frecuencia corresponden a: Las *Solicitudes de información* con 86 solicitudes, lo que representa el 100% del total de estas.



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									8	-
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	9	-
Extensión									3	-
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-	-	-	-	-	-	24	-
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	15	-
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
Gestión Financiera									12	-
Investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Planeación Institucional	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	total									86

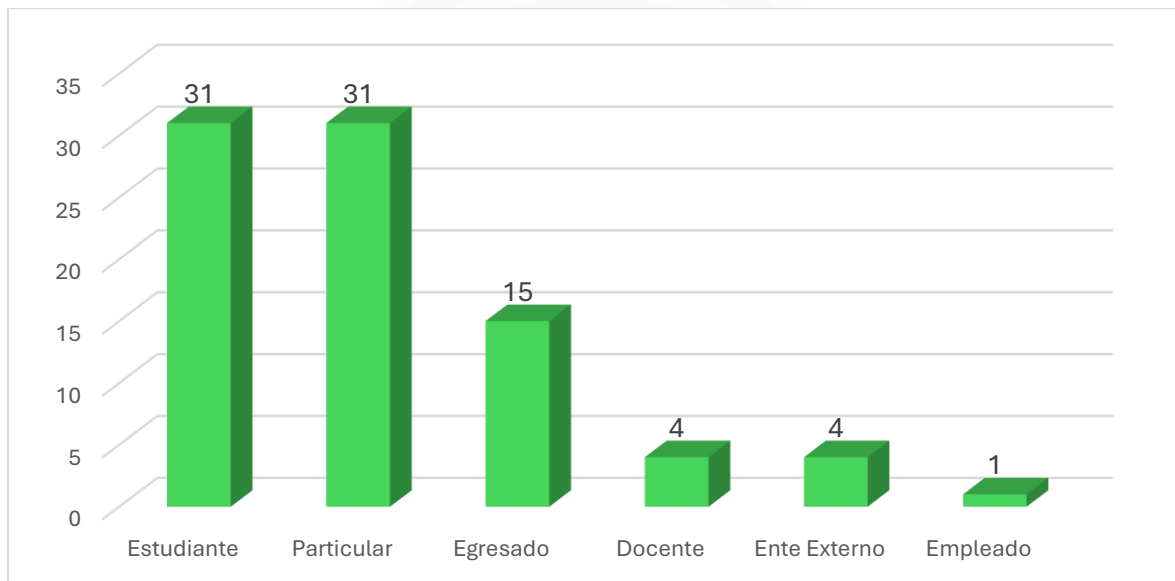
Gráfica 3. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD





7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los estudiantes con 31 solicitudes **gráfica N° 4**, seguido por los particulares con 31 solicitudes, egresados con 15 solicitudes, docentes con 4 solicitudes, ente externo con 4 solicitudes y empleados con 1 solicitud.



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 enero - marzo 2026, 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 2026 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
86	86	84

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.

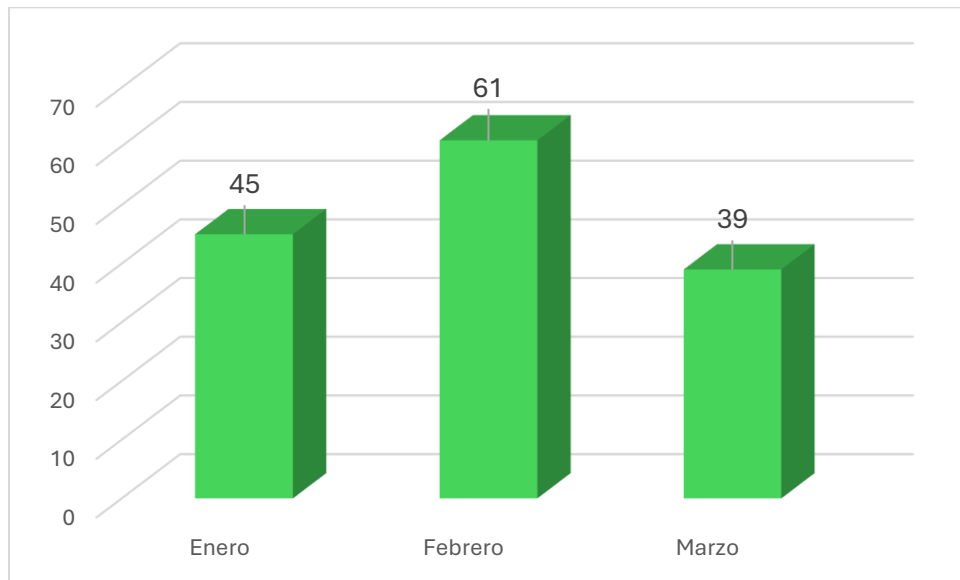
Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	100%	100%

- Durante el periodo de enero a marzo se recibieron a través del correo **atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co** 3 solicitudes, relacionadas algunas con verificación de títulos, cancelación inscripción, revisión por descuento de política de gratuidad.
- Durante el periodo de enero a marzo se recibieron a través de la línea de WhatsApp 145 solicitudes, relacionadas algunas con información sobre, publicación lista de admitidos, Información sobre verificación de título, información sobre los cursos de inglés, inconvenientes con la plataforma academusotf, información sobre exámenes médicos, inconvenientes con el volante de pago no se refleja, información sobre segundo llamado, información sobre los nuevos programas técnicos, información sobre homologaciones, información sobre diplomas y actas de grado, información sobre contenidos programáticos, información sobre las inscripciones 2026 - 2, 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 reitera 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.

En este informe que cubre el trimestre de enero a marzo de 2026, 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.