



**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

Abril – junio de 2026

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

2026

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>	8
6.	<u>ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS</u>	9
7.	<u>TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA</u>	10
9.	<u>ESTADO DEL SISTEMA</u>	11
10.	<u>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</u>	13
11.	<u>CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS</u>	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 abril hasta el 30 de junio del 2026.

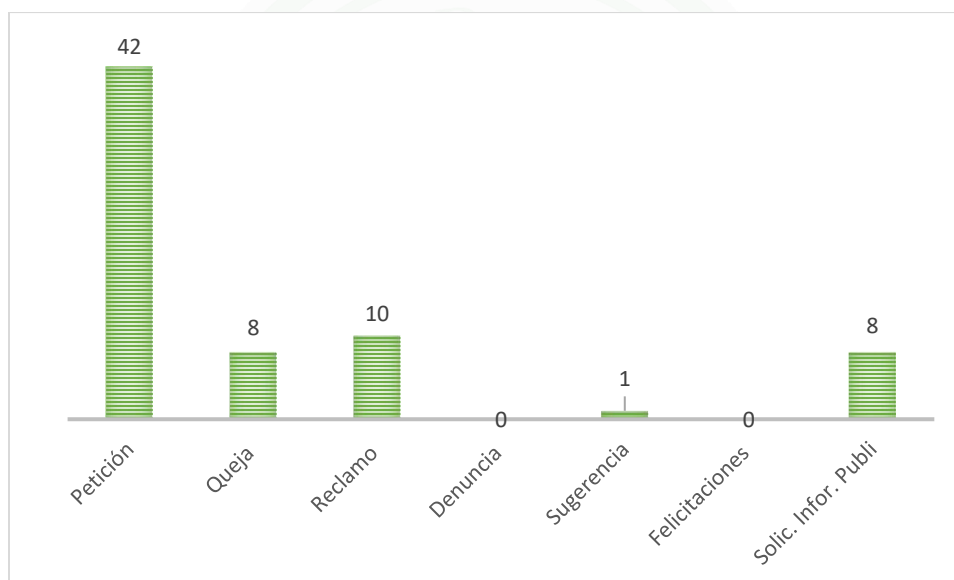
Para la elaboración del presente informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FCOM-021 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias. La información suministrada por los procesos a la a través del aplicativo PQRS.

Durante este periodo se recibieron 69 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 65, cuatro (4) 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 2026. En total se recepcionaron 69 solicitudes, de las cuales el 60,86% corresponden a Peticiones, el 11,59% a quejas y el 14,49 % a reclamos, 11,59% información pública y el 1,44% corresponde a sugerencias.



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 2026. El proceso con más solicitudes recibidas fue Docencia un total de 23, seguido por el proceso de Admisiones, Registro y Control con 17 solicitudes, Gestión Legal con un total 10, Gestión del Talento Humano con un total de 3, Gestión del Desarrollo Tecnológico con un total de 6, Extensión con un total de 3, Gestión Financiera con un total de 3, Infraestructura con un 1, Oficina de Investigación con 1, Oficina de Contratación con 1 y Oficina de Bienestar Universitario con 1 solicitud.



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
Docencia	13	3	5	-	-	-	2	23
Extensión	2	-	1	-	-	-	-	3
Bienestar Institucional	1	-	-	-	-	-	-	1
Oficina de Admisiones, Registro y Control	12	-	3	-	-	-	2	17
Gestión del desarrollo tecnológico	3	2	-	-	1	-	-	6
Gestión Financiera	2	-	1	-	-	-	-	3
Gestión Legal	6	1	-	-	-	-	3	10
Gestión del Talento Humano	2	1	-	-	-	-	-	3
Investigación	-	1	-	-	-	-	-	1
Infraestructura	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	43	8	10	0	1	0	7	69

Durante el período analizado se recibieron 8 Quejas y, los procesos que más tuvieron son: Docencia un total tal de 3, seguido de proceso de Gestión de Desarrollo Tecnológico con un total de 2, seguido de los procesos de Gestión del Talento Humano, Gestión Legal e Investigación con un total 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
		Peticione s	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	Solicitud Informació n Pública	
Vicerrectoría Académica	Cintia	-	1	-	-	-	-	-	2
Vicerrectoría Académica	-	-	-	-	-	-	-	1	
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Departamento Física	-	-	1	-	-	-	-	8
	Consultorio Jurídico	-	1	-	-	-	-	-	
	Departamento de Ciencias Naturales	1	-	-	-	-	-	-	
	Departamento de Idiomas Extranjeros	3	-	-	-	-	-	-	
	Departamento de Ciencias Básicas	1							
	Departamento de Psicopedagogía	-						1	
Oficina de Postgrados	-	1	1	1	-	-	-	1	3
Facultad de Ingenierías	Departamento Ingeniería de Sistemas	6	-	2	-	-	-	-	9
	Departamento Ingeniería Industrial	-	-	1	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Jurídicas	Departamento de ciencias administrativas	1	-	-	-	-	-	-	1
Total		13	2	5	0	0	0	3	23



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 2026, el promedio general fue de 5.46, 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	1	1	0	1,0
Docencia	23	23	0	5,3
Extensión	3	3	0	8,0
Bienestar	1	1	0	1,0
Oficina de Admisiones, Registro y Control	17	17	0	4,6
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	6	6	0	3,1
Gestión Financiera	3	3	0	7,6
Gestión Legal	10	10	0	7,5
Gestión del Talento Humano	3	3	0	10,5
Investigación	1	1	0	6
Infraestructura	1	1	0	9,0
Total	69	69	0	5.46

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 65 de las 69 solicitudes recibidas y direccionadas, dentro de ellas cuatro (4) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta. Durante el periodo abril a junio 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	7,5

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Cintia	13

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Departamento de Idiomas Extranjeros	7,3
Docencia	Departamento Ciencias Naturales	13
Extensión	Centro de Idiomas	12

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Oficina de gestión de talento humano	10

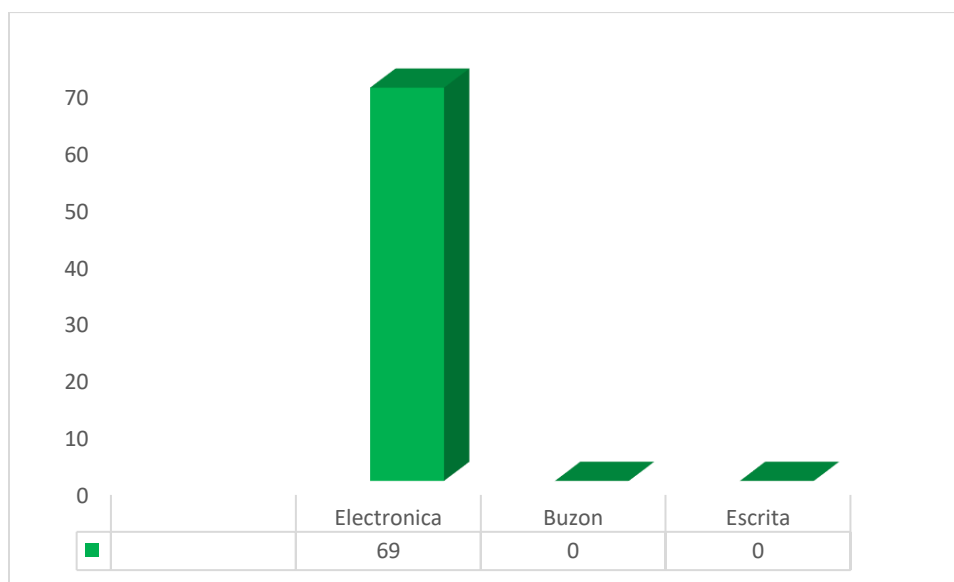
Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Infraestructura	Dirección de apoyo logístico	9

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

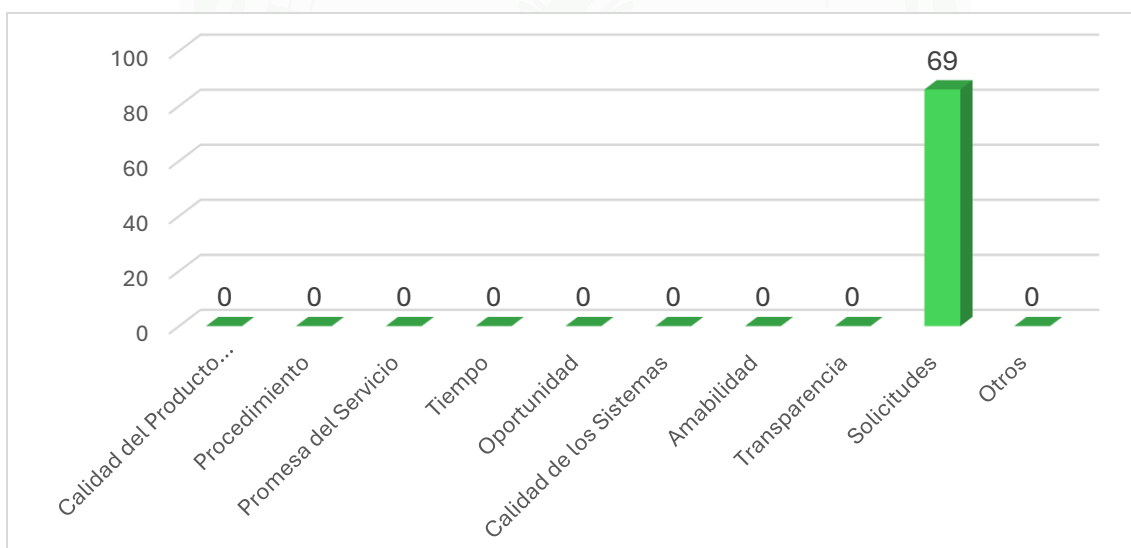
Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

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									1	-
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	23	-
Extensión									3	-
Bienestar	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-	-	-	-	-	-	17	-



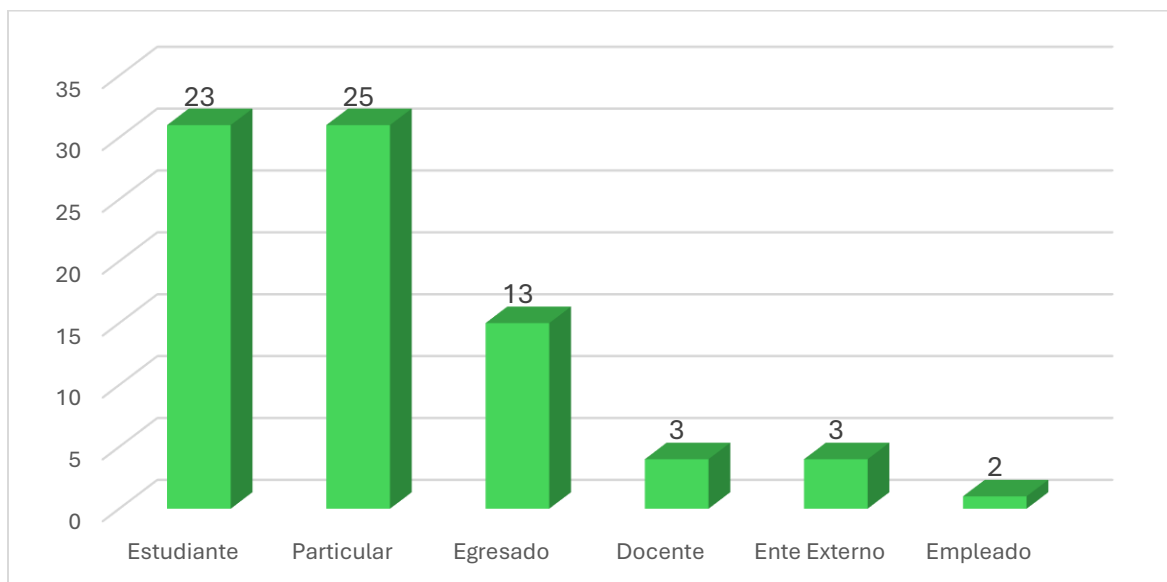
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
Gestión Financiera		-	-		-	-	-	-	3	-
Investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	total									69

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 particulares con 25 solicitudes **gráfica N° 4**, seguido por los estudiantes con 23 solicitudes, egresados con 13 solicitudes, docentes con 3 solicitudes, ente externo con 3 solicitudes y empleados con 2 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 abril - junio 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 abril – junio del año 2026 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
69	69	65

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.

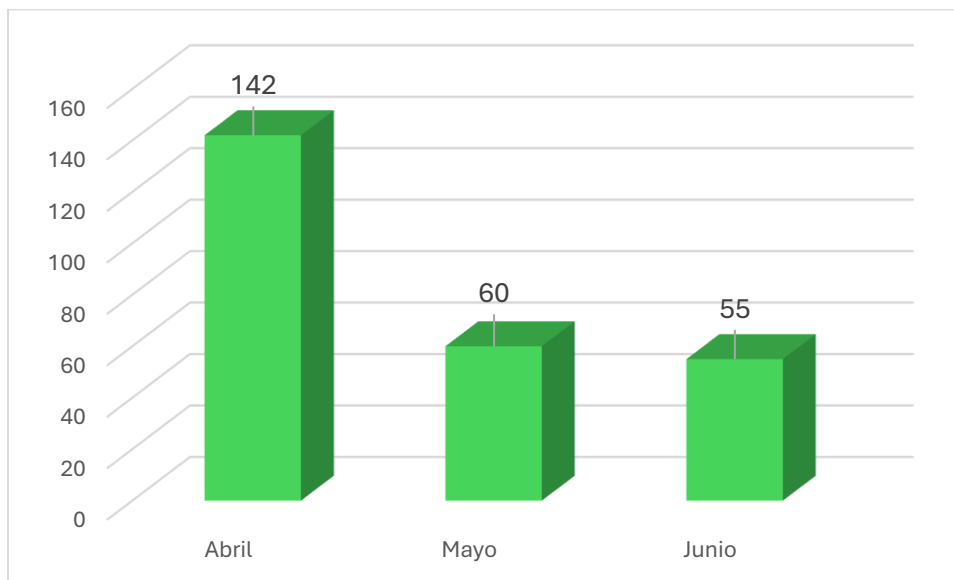
Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
94%	94%	94%

- 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 abril a junio se recibieron a través de la línea de WhatsApp 257 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 academusoft, información sobre exámenes médicos, inconvenientes con el volante de pago no se refleja, 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 abril a junio 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.



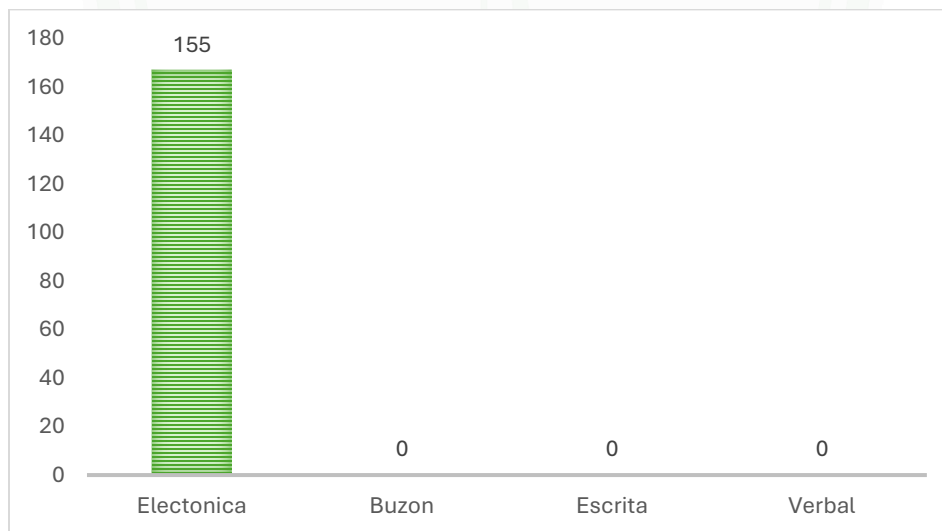
11. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS

Durante el período de enero – junio de 2026, se recibieron un total de 155 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 enero – junio de 2026.

Las 155 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.

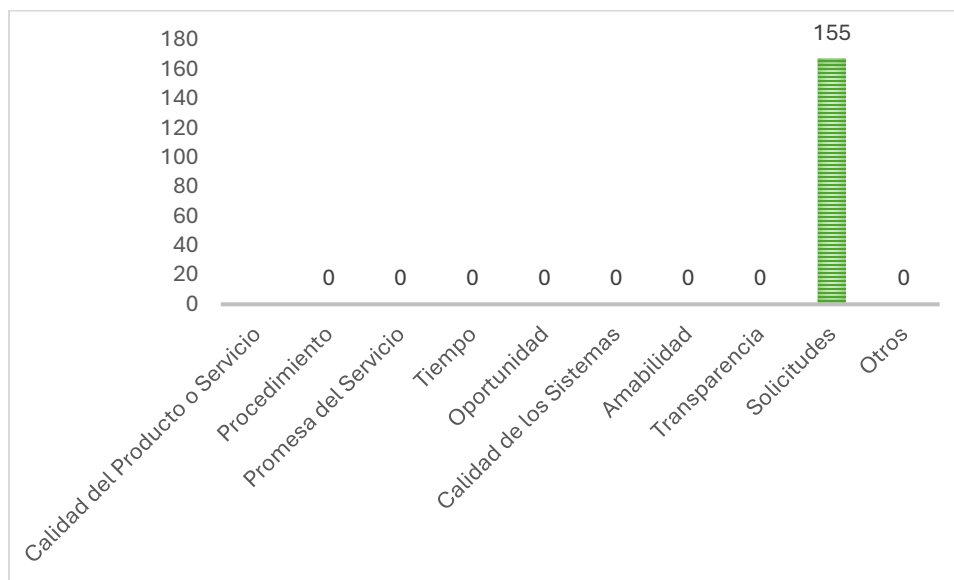


En la **tabla N° 5** se observan el total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre 2026 por parte de Procesos.

Procesos	Julio– Diciembre						Información Pública	TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones		
Contratación	7	1	-	-	-	-	1	9
Bienestar	3	1	1	-	-	-	-	5
Docencia	20	3	5	-	-	-	4	32
Comunicaciones	-	-	-	-	-	-	-	-
Extensión	4	1	1	-	-	-	-	6
Infraestructura	1	-	-	-	-	-	-	1
Planeación Institucional	1	-	-	-	-	-	-	1
Oficina de Admisiones, Registro y Control	25	4	9	-	-	-	3	41
Investigación	-	1	1	-	-	-	-	2
Gestión del Talento Humano	4	1	-	-	-	-	1	6
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	9	2	-	-	1	-	-	12
Gestión financiera	12	-	3	-	-	-	-	15
Gestión Legal	20	1	1	-	-	-	3	25
Total	106	15	21	0	1	0	12	155

Tabla 5. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC enero – junio 2026

En la **Gráfica N° 8** se relacionan los atributos de calidad afectados en el sistema durante el semestre evaluado, donde se observa que el 100% de las solicitudes corresponde al atributo de calidad *solicitudes*.



Gráfica 8. Atributos de calidad afectados semestre enero – junio 2026.

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 2. 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 con un 90%.



Cabe resaltar que para el primer semestre de 2026 el diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios solo 2 realizaron 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.

