



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

Julio – septiembre 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>	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>	10
9.	<u>ESTADO DEL SISTEMA</u>	11
10.	<u>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</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.

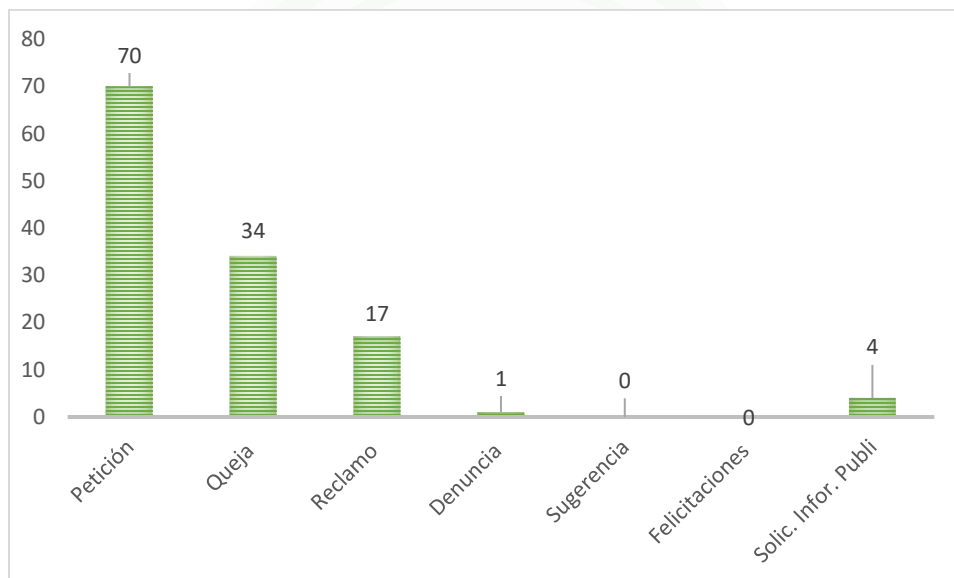
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre del 2026.

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 126 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 111, quince (15) 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 julio – septiembre de 2026. En total se recepcionaron 126 solicitudes, de las cuales el 55,55% corresponden a Peticiones, el 26,98% a quejas, el 13,49 % a reclamos, 3,17% información pública y el 0,79% corresponde a denuncias.



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 julio – septiembre de 2026. El proceso con más solicitudes recibidas fue Gestión Legal con un total de 32, seguido por el proceso de Docencia con un total de 24 solicitudes, Admisiones, Registro y Control un total 21, Gestión Financiera con un total de 20, Gestión del Desarrollo Tecnológico con un total de 8, Oficina de Contratación con total de 6, Extensión con un total de 5, Infraestructura con un total de 5, Biblioteca con 2, Oficina de Talento Humano con 2, Oficina de Planeación con 1 solicitud.



Tabla 1. Solicitudes Recibidas por los Procesos del SIGEC

PROCESOS	Abril - Junio							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Informació n Pública	
Contratación	2	-	4	-	-	-	-	6
Docencia	13	10	1	-	-	-	-	24
Extensión	1	4	-	-	-	-	-	5
Biblioteca	-	2	-	-	-	-	-	2
Oficina de Admisiones, Registro y Control	15	1	4	-	-	-	1	21
Gestión del desarrollo tecnológico	3	5	-	-	-	-	-	8
Gestión Financiera	9	3	8	-	-	-	-	20
Gestión Legal	26	2	-	1	-	-	3	32
Gestión del Talento Humano	1	1	-	-	-	-	-	2
Planeación	-	1	-	-	-	-	-	1
Infraestructura	-	5	-	-	-	-	-	5
Total	70	34	17	1	0	0	4	126

Durante el período analizado se recibieron 34 Quejas y los procesos que más tuvieron son: Docencia un total tal de 10, seguido de proceso de Gestión de Desarrollo Tecnológico con un total de cinco (5), seguido de los procesos de Infraestructura con cinco (5), Extensión con un total cuatro (4) quejas y Gestión Financiera con un total de tres (3) quejas.

La **tabla N° 2** describe las solicitudes recibidas por el Proceso de Docencia, especificando el total recibido por Vicerrectoría Académica, las Facultades, Programas Académicos y Postgrados.



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	Cintia	2	-	-	-	-	-	-	2
	Consultorio Jurídico	1	-	-	-	-	-	-	4
	Departamento de Ciencias sociales	1	-	-	-	-	-	-	
	Departamento Cultura física	1	-	-	-	-	-	-	
	Departamento de Español y Literatura	1						-	
Facultad de Salud Pública	Departamento regencia	1	-	-	-	-	-	-	1
Facultad de Ingenierías	Departamento Ingeniería de Sistemas	1	-	-	-	-	-	-	2
	Departamento Ingeniería Ambiental	1	-	-	-	-	-	-	
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Jurídicas	Departamento de ciencias administrativas	3	10	-	-	-	-	-	13
Oficina Postgrados	Postgrados	2	-	-	-	-	-	-	2
Total		14	10			0	0		24

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 julio – septiembre de 2026, el promedio general fue de 6.02, 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	6	6	0	2,0
Docencia	24	24	0	3,5
Extensión	5	5	0	6,5
Biblioteca	2	2	0	5,0
Oficina de Admisiones, Registro y Control	21	21	0	2,9
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	8	8	0	5,3
Gestión Financiera	20	20	0	4,5
Gestión Legal	32	32	0	8,8
Gestión del Talento Humano	2	2	0	8,5
Planeación	1	1	0	11
Infraestructura	5	5	0	8,3
Total	126	126	0	6,02

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 111 de las 126 solicitudes recibidas y direccionadas, quince (15) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta, durante el periodo julio a septiembre 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 – 5 solicitudes con respuestas por fuera de los 10 días	Oficina de Asuntos Jurídicos	9,5 (resultado ponderación para 32 solicitudes)

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Cintia	10

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Departamento de Cultura Fisca	13

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Oficina de gestión de talento humano	8,5

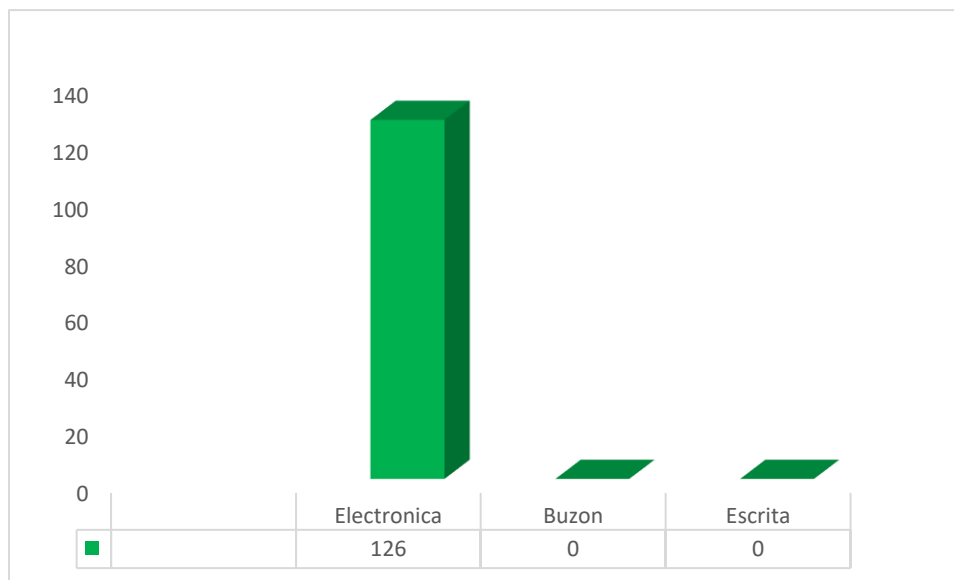
Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Planeación	Dirección de Planeación y Desarrollo	11

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

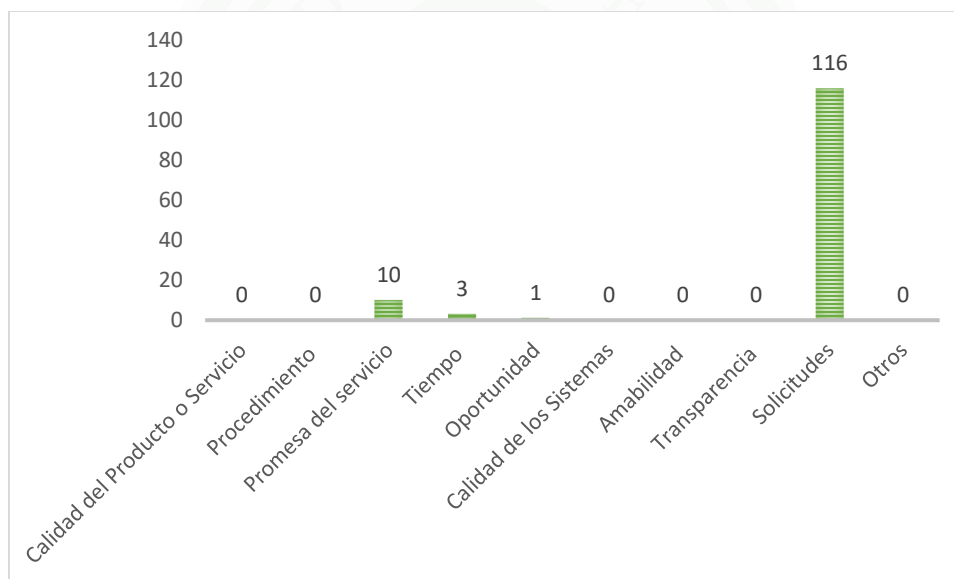
Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

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									6	-
Docencia	-	-	10	-	-	-	-	-	14	-
Extensión									5	-
Biblioteca	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-	-	-	-	-	-	21	-
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	32	-



Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Gestión Financiera		-	-		-	-	-	-	20	-
Planeación	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-
	total								126	

Gráfica 3. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

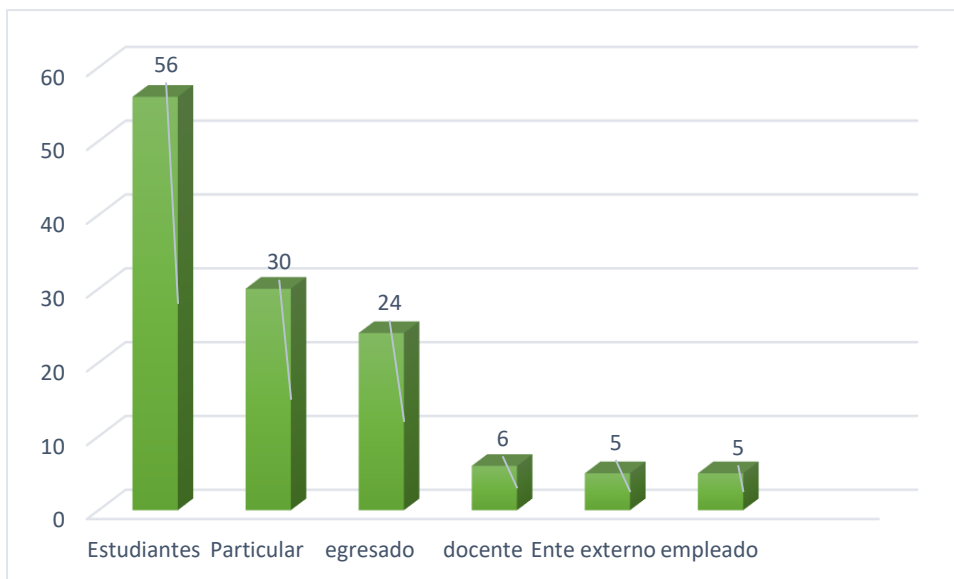


7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los estudiantes con 56 solicitudes, seguido por los particulares con 30 solicitudes, egresados con 24 solicitudes, docentes con 6 solicitudes, ente externo con 5 solicitudes y empleados con 5 solicitud.



Gráfica N° 4



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 julio – septiembre 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 julio – septiembre del año 2026 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
126	126	111

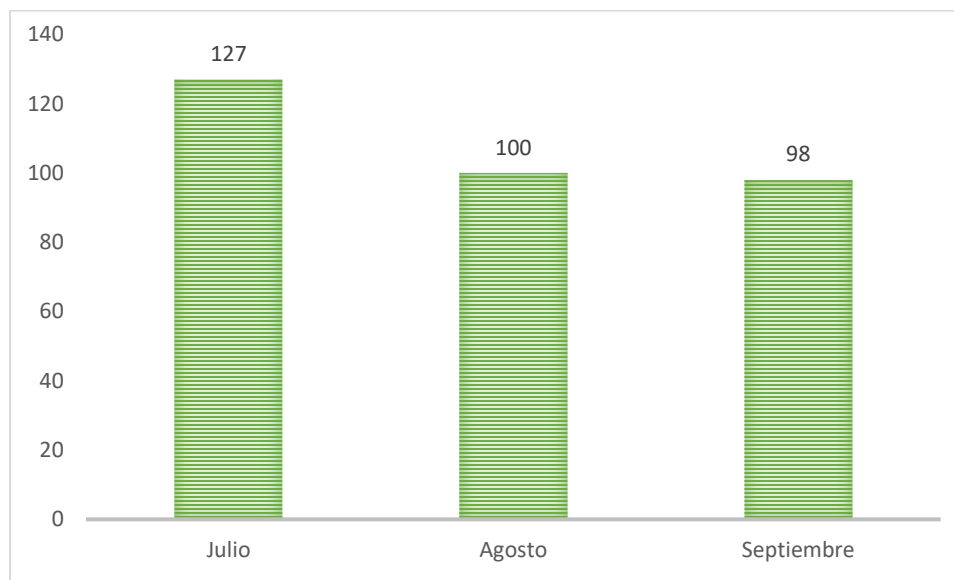


También se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información al usuario para poder dar inicio a su solicitud, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del petionario, según lo establecido como política de operación en el PCOM - 015 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y se aplica con retroactividad.

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
88.1%	100%	82.5%

- Durante el periodo de julio a septiembre se recibieron a través del correo **atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co** 38 solicitudes, relacionadas algunas con verificación de títulos, inscripciones, becas, revisión por descuento de política de gratuidad, certificaciones laborales, información icetex, verificaciones de estados académicos.
- Durante el periodo de julio a septiembre se recibieron a través de la línea de WhatsApp 325 solicitudes, relacionadas algunas con información sobre, 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 programa de medicina, información sobre homologaciones, información sobre diplomas y actas de grado, información sobre contenidos programáticos, información sobre las inscripciones 2027 - 1, 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 julio a septiembre de 2026, se resalta el compromiso de todos los procesos por entender la dinámica y la responsabilidad relacionada con el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias.

Se identifica, para el periodo julio – septiembre de 2026, el Proceso de docencia (Facultad de Ciencias económicas, Jurídicas y Administrativas) recibió (10) Quejas repetitivas, relacionando inconformidad con los docentes al momento de subir notas a tiempo al sistema Academusoft, aspecto que está asociado al atributo de Promesa de Servicio.

Por lo anterior, Facultad de Ciencias económicas, Jurídicas y Administrativas 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.