

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

Julio – septiembre de 2025

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

2025

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>	9
6.	<u>ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS</u>	10
7.	<u>TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA</u>	12
9.	<u>ESTADO DEL SISTEMA</u>	13
10.	<u>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</u>	15



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 Julio hasta el 30 de septiembre del 2025.

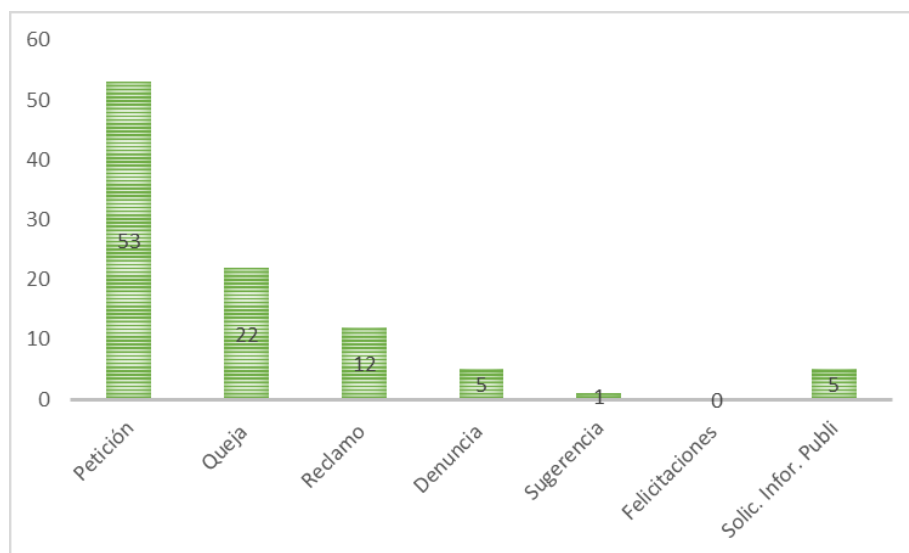
Para la elaboración del presente informe se tiene en cuenta la información recopilada en el formato FCOM-021 Seguimiento a Peticiones Reclamos y Sugerencias. La información suministrada por los procesos a la a través del aplicativo PQRSD.

Durante este periodo se recibieron 98 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 90, 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 Julio – septiembre de 2025. En total se recibieron 98 solicitudes, de las cuales el 54.08% corresponden a Peticiones, el 22.44% a quejas y el 12,24 % a reclamos. Se recibió una (1) sugerencia 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 julio – septiembre de 2025. El proceso con más solicitudes recibidas fue Admisiones, Registro y Control con un total de 22, seguido por el proceso de Gestión Legal con 19 solicitudes, Docencia con un total 16, Infraestructura con un total de 10 solicitudes, Gestión Financiera con 10 solicitudes respectivamente.



Tabla 1. Solicitudes Recibidas por los Procesos del SIGEC

PROCESOS	Julio - septiembre							Total
	Peticiones	Quejas	Reclam s	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Contratación	1	1	-	-	-	-	-	2
Gestión de la Calidad	1	-	-	-	-	-	-	1
Comunicación	-	1	-	-	-	-	-	1
Docencia	8	3	1	1	1	-	2	16
Extensión	5	1	1	-	-	-	-	7
Oficina de Admisiones, Registro y Control	13	2	7	-	-	-	-	22
Control Interno	-	-	-	1	-	-	-	1
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	6	1	-	-	-	-	-	7
Gestión Financiera	4	4	1	1	-	-	-	10
Gestión Legal	11	1	2	2	-	-	3	19
Gestión del Talento Humano	2	-	-	-	-	-	-	2
Infraestructura	2	8	-	-	-	-	-	10
Total	53	22	12	5	1	0	5	98

Durante el período analizado se recibieron 22 Quejas y, los procesos que más tuvieron son: Infraestructura con un total de 8, seguido por el proceso de Gestión financiera con un total de 4, Docencia 3.

Durante el período analizado se recibieron 12 reclamos. Los procesos que más tuvieron son: Admisiones, Registro y Control con un total de 7, seguido por el proceso de Gestión Gestión Legal 2.

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	Julio – Septiembre							TOTAL
		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicit.	Solicitud Información Pública	
Vicerrectoría Académica	Cintia	1	-	-	-	-	-	-	2
Postgrados	Postgrados	-	1	-	-	-	-	-	
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Facultad de Educación	-	-	-	1	-	-	-	5
	Departamento de Ciencias Naturales	1	1						
	Departamento de Psicopedagogía			1				1	
Facultad de Ciencias de la Salud	Facultad de Salud	1	1						4
	Departamento de Salud Pública	1							
	Departamento de Bacteriología	1							
Facultad de Ciencias, Económicas, Jurídicas y Administrativas	Facultad de Ciencias, Económicas, Jurídicas y Administrativas	2				1		1	5
	Departamento de Ciencias Jurídicas	1							
Total		8	3	1	1	1		2	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 julio – septiembre de 2025, el promedio general fue de 5.28, 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	2	2	0	1.5
Seguimiento y Control	1	1	0	10
Comunicaciones	1	1	0	3
Docencia	16	16	0	7.8
Extensión	7	7	0	4.8
Oficina de Admisiones, Registro y Control	22	22	0	3.0
Gestión de la Calidad	1	1	0	10
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	7	7	0	1.8
Gestión Financiera	10	10	0	3.3
Gestión Legal	19	19	0	6.7
Gestión del Talento Humano	2	2	0	1.6
Infraestructura	10	10	0	8.7
Total	98	98	0	5.28

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 90 de las 98 solicitudes recibidas y direccionadas, ocho (8) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta. Durante el periodo julio a septiembre 2025, para este trimestre se presentaron 3 solicitudes por fuera del tiempo.



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	9
Gestión Legal	Secretaría General	9
Docencia	Departamento de psicopedagogía	9
Extensión	Oficina de atención al egresado	9

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Legal	Oficina de Asuntos Jurídicos	10
Docencia	Facultad de ciencias económicas, jurídicas y administrativas	10
Gestión de la Calidad	Oficina del Sistema Integrado de Gestión	10
Gestión de Admisiones y Registro	Oficina de admisiones, registro y control académico	10
Docencia	Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas	10



Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Legal	Oficina de Asuntos Jurídicos	11
Extensión	Centro de Idiomas	11
Gestión Legal	Oficina de Asuntos Jurídicos	11
Docencia	Departamento de ciencias administrativas	11
Infraestructura	Infraestructura	11

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Legal	Oficina de Asuntos Jurídicos	12

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Legal	Oficina de Asuntos Jurídicos	13

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Legal	Oficina de Asuntos Jurídicos	16
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Oficina de Gestión de Talento Humano	16

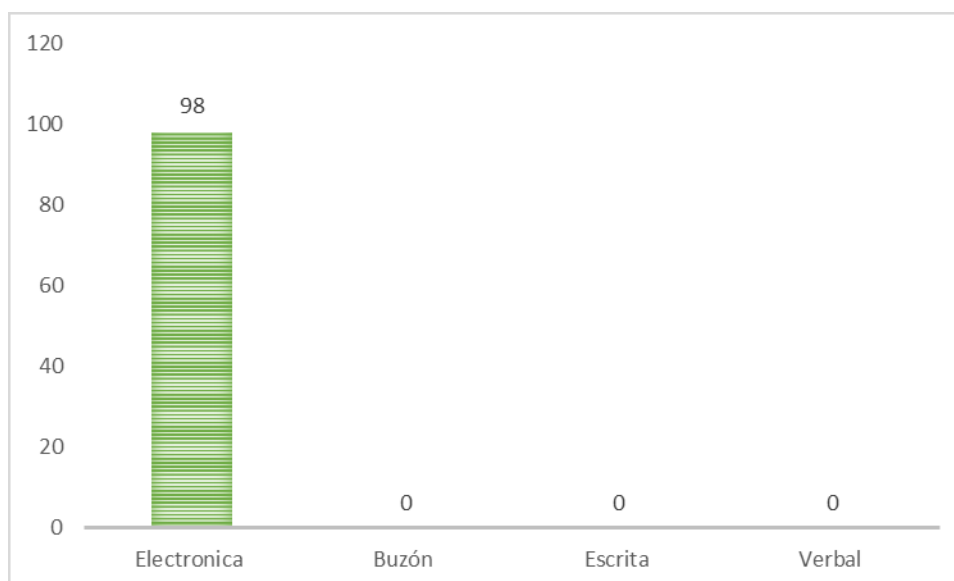
Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Docencia	Facultad de Educación y Ciencias Humanas	21

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

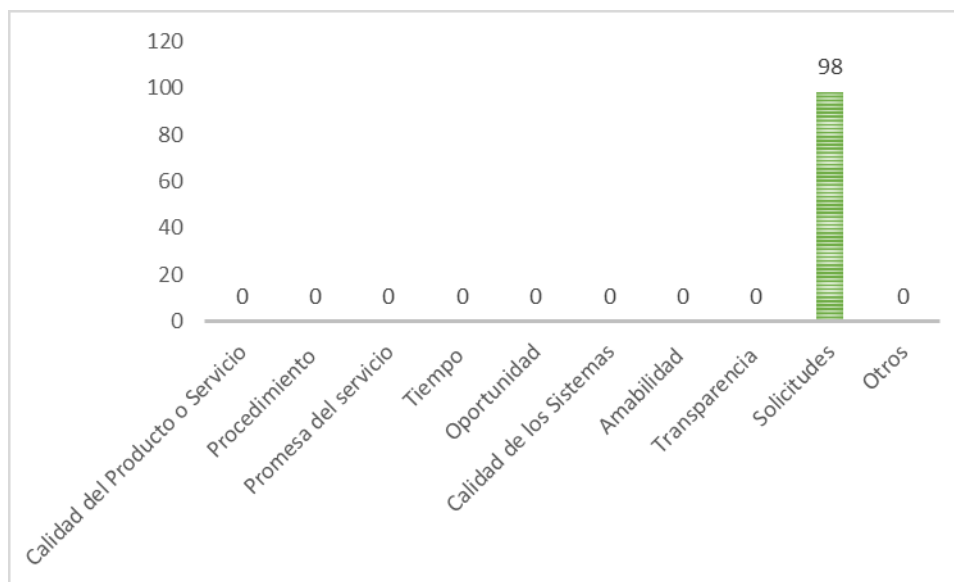


Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

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									2	
Gestión de la Calidad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Comunicación									1	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	16	
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	7	
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-	-	-	-	-	-	22	
Control Interno	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7	
Gestión Financiera		-	-		-	-	-	-	10	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	19	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	10	
	Total									98

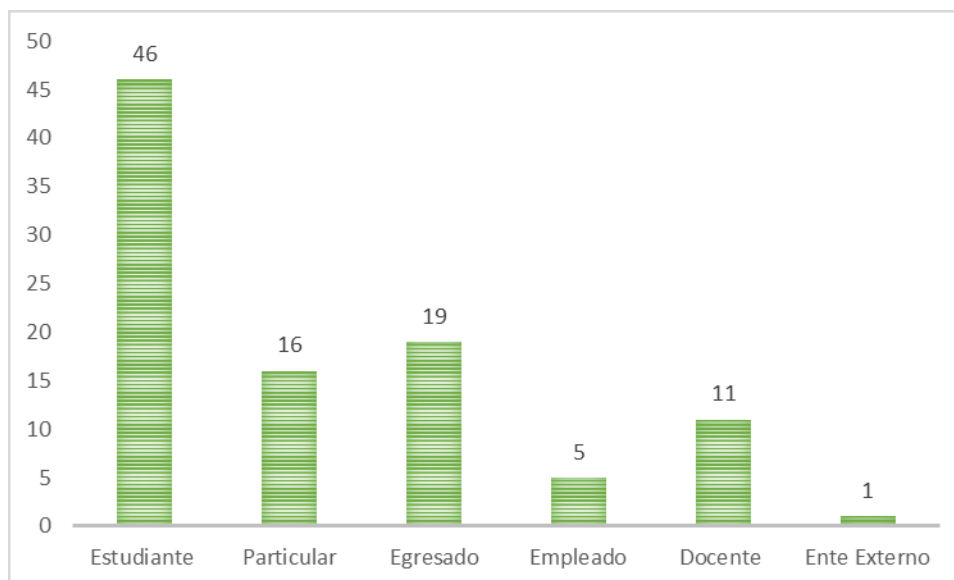
Gráfica 3. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD





7. TIPOS DE USUARIOS DEL SISTEMA

Durante este periodo el Sistema PQRSD tuvo un mayor porcentaje de uso por parte de los estudiantes con 46 solicitudes **gráfica N° 4**, seguido por los egresados con 19 solicitudes, docentes con 11 solicitudes, particulares con 16 solicitudes, empleados con 5 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 julio - septiembre 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 Julio – Septiembre del año 2025 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
98	98	90

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:

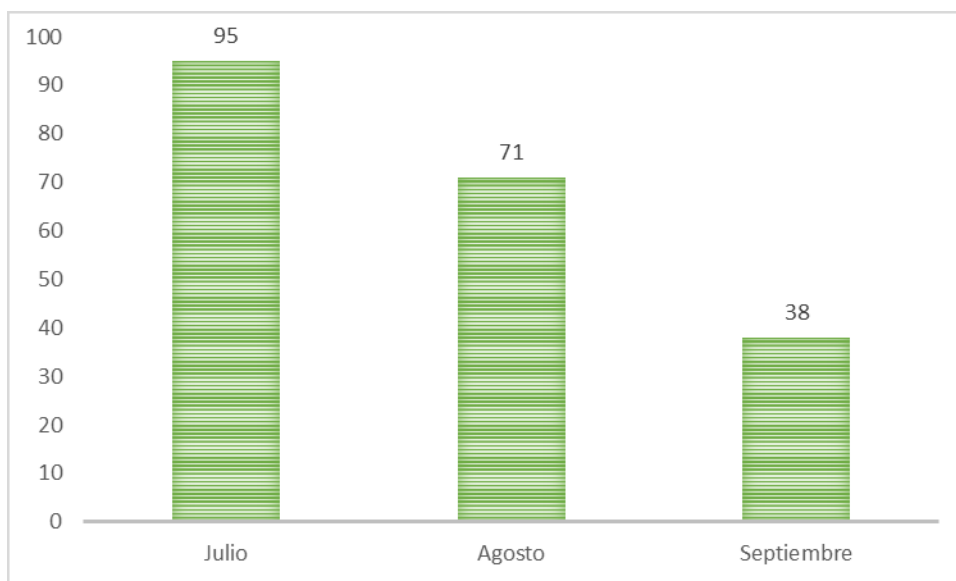
Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	100%	96%

- Durante el periodo de julio a septiembre se recibieron a través del correo **atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co** 30 solicitudes, relacionadas algunas con proceso de inscripción para el primer semestre de 2025, verificación de títulos, fechas de matrículas, grados, homologación, certificado de notas, reingreso.



- Durante el periodo de julio a septiembre se recibieron a través de la línea de WhatsApp 204 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 academustf, información sobre carnet estudiantil, información sobre los nuevos programas técnicos, información sobre homologaciones, información sobre diplomas, información sobre contenido programático, información sobre las inscripciones 2026.1, 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 Publicas pueda organizar la Información y enviársela al usuario antes del vencimiento de respuesta de esta.

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.

Se identifica, además, que durante el periodo julio – septiembre, el Proceso de Infraestructura recibió (3) Quejas repetitivas, relacionadas con la inconformidad de los bloques 403 y 404 del bloque 4 se salud, por la falta de aires acondicionados.

Por lo anterior, el proceso de Infraestructura 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.

