

Universidad de Córdoba

OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS



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

Octubre – diciembre de 2025

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

2025

Montería – Córdoba



Reacreditados Institucionalmente, resolución N° 000020 del 11 de enero de 2023 por el
Ministerio de Educación Nacional, certificados en: ISO: 9001 – ISO: 45001 e ISO: 14001 ICONTEC
Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión para la transformación del territorio
PBX: (604) 786 2396 - Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT: 891080031-3 - www.unicordoba.edu.co

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>	11
9.	<u>ESTADO DEL SISTEMA</u>	12
10.	<u>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</u>	14
11.	<u>CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS</u>	145

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.

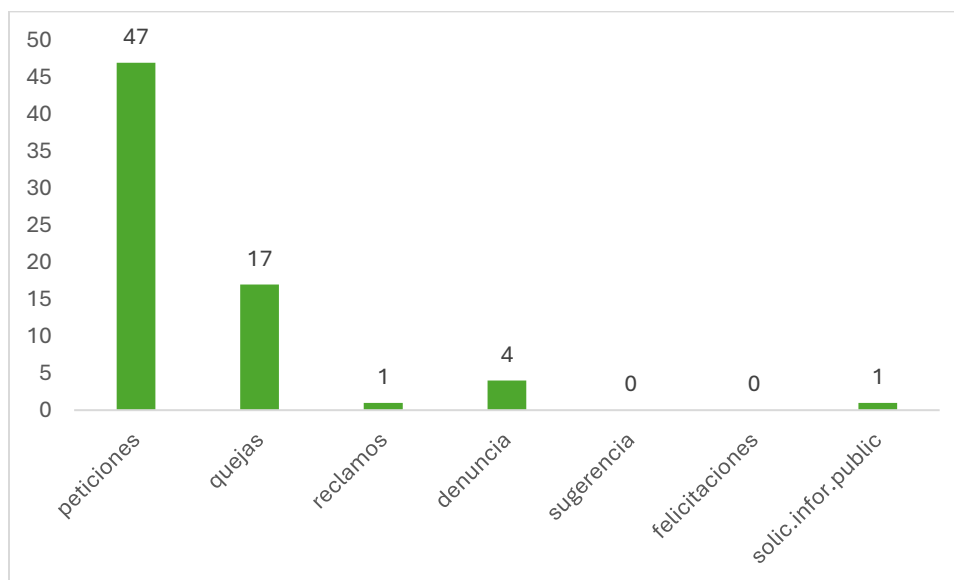
El presente informe muestra el comportamiento que ha tenido el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre hasta el 23 de diciembre del 2025.

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 70 solicitudes interpuestas por los usuarios, de las cuales a la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 69, una (1) 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 octubre – diciembre de 2025. En total se recepcionaron 70 solicitudes, de las cuales el 67.14% corresponden a peticiones, el 24.28% a quejas y el 1,42 % a reclamos, el 1,42 información pública, el 5,71 a denuncia 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 octubre – diciembre de 2025. El proceso con más solicitudes recibidas fue docencia con un total de 20, seguido por el proceso de admisiones, registro y control con 14 solicitudes, gestión legal con un total 10, talento humano con un total de 7 solicitudes, planeación institucional con 5 solicitudes, infraestructura con 4, gestión financiera con 4 solicitudes, extensión con 2 solicitudes, gestión de la calidad con 1 solicitud, bienestar institucional con 1 solicitud, gestión de desarrollo tecnológico con 1 solicitud respectivamente.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas por los Procesos del SIGEC

PROCESOS	Octubre - Diciembre							TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitud Información Pública	
Planeación Institucional	-	5	-	-	-	-	-	5
Gestión de la Calidad	-	1	-	-	-	-	-	1
Comunicación	1	-	-	-	-	-	-	1
Docencia	14	4		2	-	-	-	20
Extensión	-	2	-	-	-	-	-	2
Oficina de Admisiones, Registro y Control	12	1	-	-	-	-	1	14
Bienestar Institucional	1	-	-	-	-	-	-	1
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	1	-	-	-	-	-	-	1
Gestión Financiera	4	-	-	-	-	-	-	4
Gestión Legal	7	-	1	2	-	-	-	10
Gestión del Talento Humano	4	3	-	-	-	-	-	7
Infraestructura	3	1	-	-	-	-	-	4
Total	47	17	1	4	0	0	1	70

Durante el período analizado se recibieron 17 Quejas y, los procesos que más tuvieron son: Planeación Institucional con un total de 5, seguido por el proceso de docencia con un total de 4.

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	Felicit.	Solicitud Información Pública	
Vicerrectoría Académica	Cintia	1	-	-	1	-	-	-	5
	Admisiones, Registro y Control	-	-	-	-	-	-	1	
Postgrados	Postgrados	1	1	-	-	-	-	-	
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	Departamento de Informática	1	-	-	-	-	-	-	6
	Departamento de Español y Literatura	2	-	-	-	-	-	-	
	Departamento de Ciencias Sociales	2	-	-	-	-	-	-	
	Departamento de Psicopedagogía		1						
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	Departamento Ciencias Pecuarias	2	-	-	-	-	-	-	2
Consejo Académico		1	-	-	-	-	-	-	1
Facultad de Ciencias Básicas	Departamento de Matemáticas y Estadísticas	1	-	-	-	-	-	-	1
Facultad de Ingenierías	Departamento Ingeniería de Sistemas	1	2	-	-	-	-	-	5
	Departamento Ingeniería Industrial	-	-	-	1	-	-	-	
	Departamento de Ingeniería Mecánica	1	-	-	-	-	-	-	
Total		13	4	0	2	0		1	20

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 octubre – diciembre de 2025, el promedio general fue de 4.03, 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)
Planeación Institucional	5	5	0	9
Bienestar Institucional	1	1	0	1
Comunicaciones	1	1	0	1
Docencia	20	20	0	3.8
Extensión	2	2	0	5.5
Oficina de Admisiones, Registro y Control	14	14	0	2.3
Gestión de la Calidad	1	1	0	7.0
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	1	1	0	1.0
Gestión Financiera	4	4	0	2.0
Gestión Legal	10	10	0	6.7
Gestión del Talento Humano	7	7	0	3.0
Infraestructura	4	4	0	3.5
Total	70	70	0	4.03

A la fecha de corte del presente informe fueron respondidas un total de 69 de las 70 solicitudes recibidas y direccionadas, una (1) se encuentran dentro de los tiempos límite para dar respuesta. Durante el periodo octubre a diciembre 2025.

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
Planeación	Planeación	9

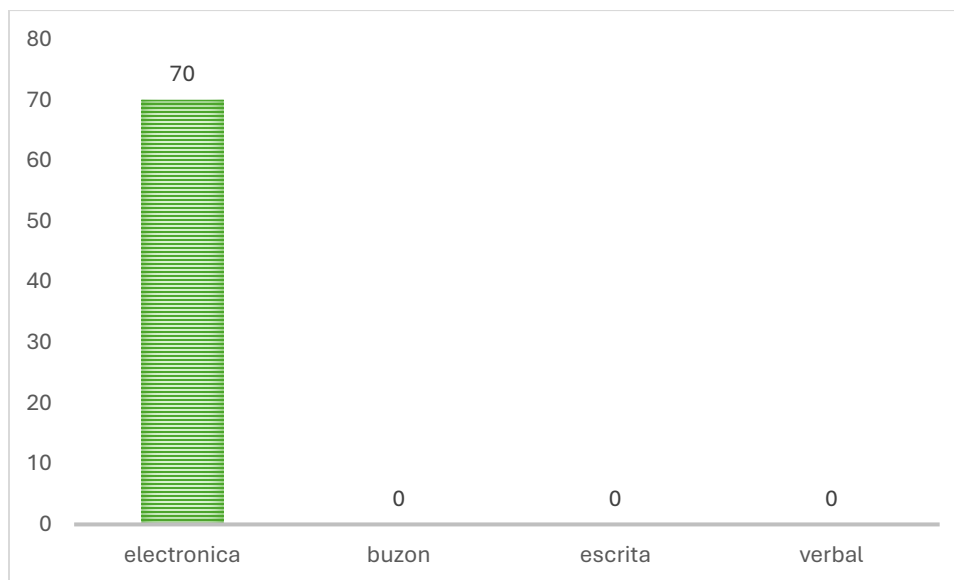
Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Gestión Legal	Oficina de Asuntos Jurídicos	10
Gestión Legal	Oficina de Control Disciplinario Interno	10
Oficina de gestión de talento humano	Talento Humano	10
Extensión	Oficina de atención al egresado	10

Proceso	Dependencia	Días hábiles en Responder
Centro de innovación y de tecnologías de la información y comunicaciones de apoyo a la academia- CINTIA	CINTIA	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



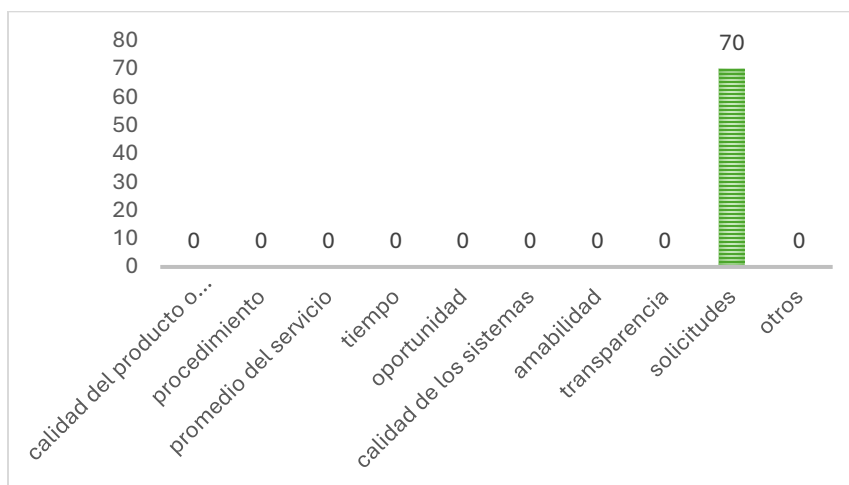
6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS

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

Tabla 4. Atributos de calidad afectados en el SPQRSD

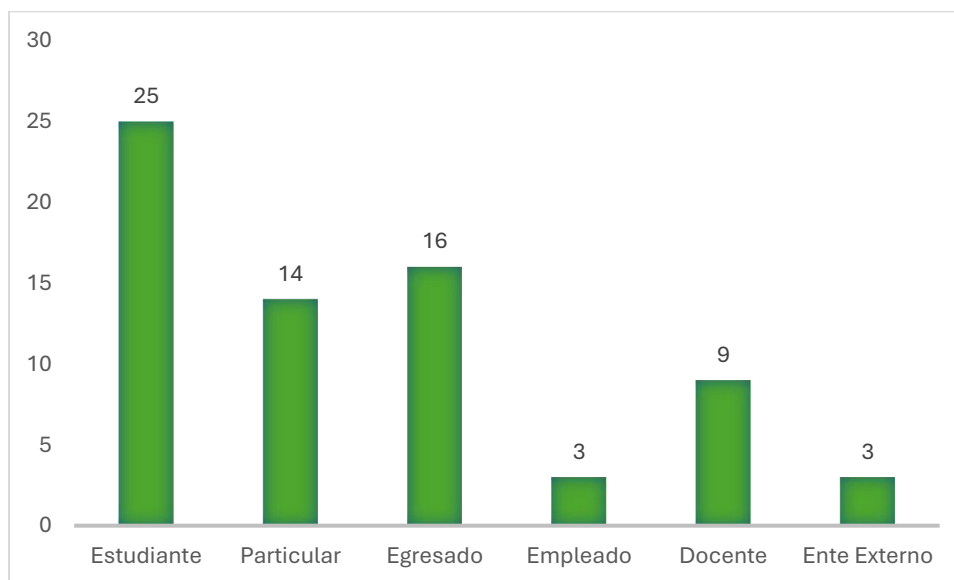
Procesos	Atributos de Calidad									
	Calidad del producto o servicio	Procedimiento	Promesa del servicio	Tiempo	Oportunidad	Calidad en los sistemas de información	Amabilidad	Transparencia	Solicitud de información	Otros
Planeación Institucional									5	
Gestión de la Calidad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Comunicación									1	
Docencia	-	-	-	-	-	-	-	-	20	
Extensión	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Oficina de Admisiones, Registro y Control	-	-	-	-	-	-	-	-	14	
Bienestar Institucional	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Gestión Financiera		-	-		-	-	-	-	4	
Gestión Legal	-	-	-	-	-	-	-	-	10	
Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	-	7	
Infraestructura	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
	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 25 solicitudes **gráfica N° 4**, egresados con 16 solicitudes, particulares con 14 solicitudes, docentes con 9 solicitudes, empleados con 3 solicitudes, ente externo con 3 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 octubre - diciembre 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 octubre – diciembre del año 2025 fue el siguiente:

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
70	70	70

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.

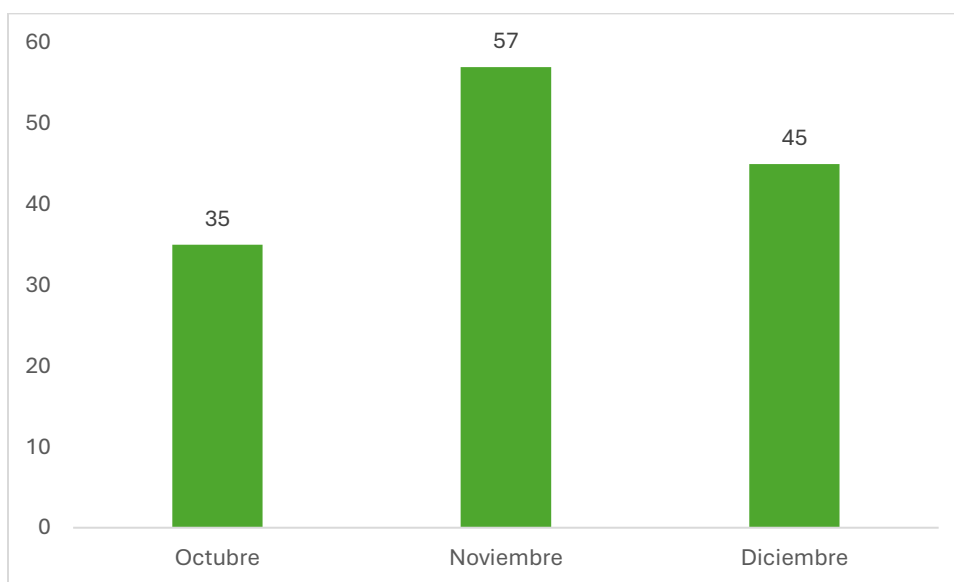
Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	100%	100%

- Durante el periodo de octubre a diciembre se recibieron a través del correo **atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co** 6 solicitudes, relacionadas algunas con proceso de inscripción para el primer semestre de 2026, verificación de títulos, fechas de matrículas, grados.

- Durante el periodo de octubre a diciembre se recibieron a través de la línea de WhatsApp 137 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 grados, información sobre carnet estudiantil, 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 Públicas pueda organizar la Información y enviársela al usuario antes del vencimiento de respuesta de esta.

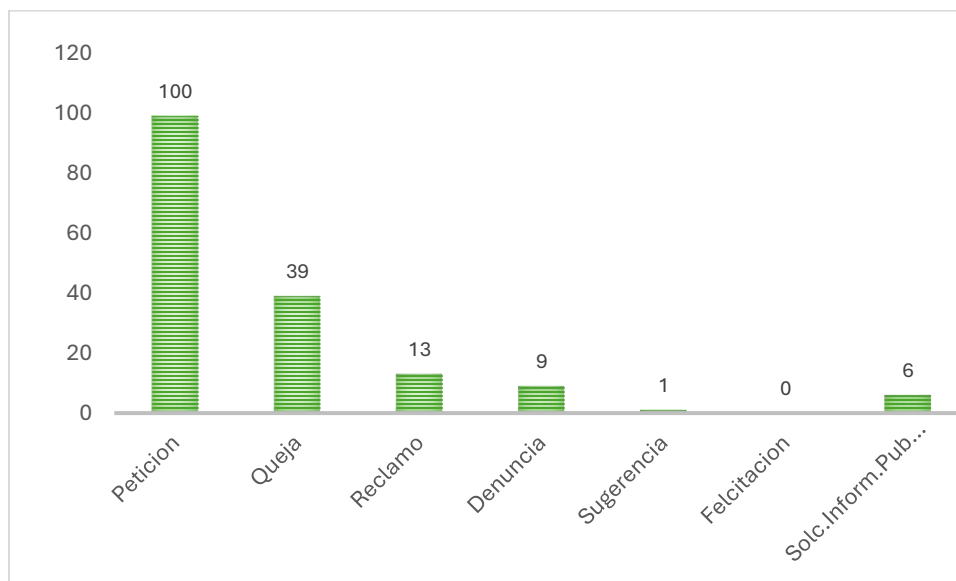
Se recalca la importancia de mantener la oportunidad y la claridad de las respuestas por parte de los procesos, para evitar insatisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

En este informe que cubre el trimestre de octubre a diciembre 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.



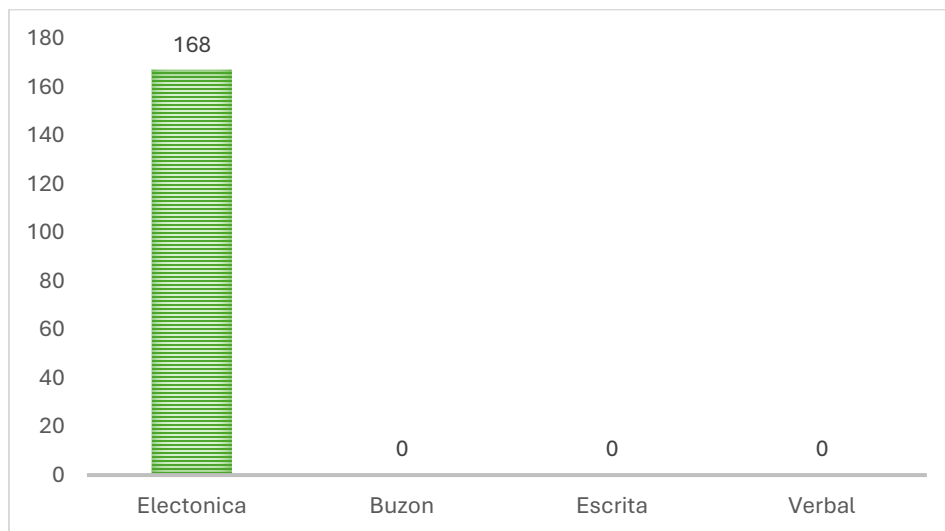
11. CONSOLIDADO SEMESTRAL DEL SISTEMA PQRS

Durante el período de julio – diciembre de 2025, se recibieron un total de 167 solicitudes como se observa en la **gráfica No 6** donde se evidencia el número y tipo de solicitudes.



Gráfica 6. Número y tipo de solicitudes recibidas julio – diciembre de 2024.

Las 167 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.

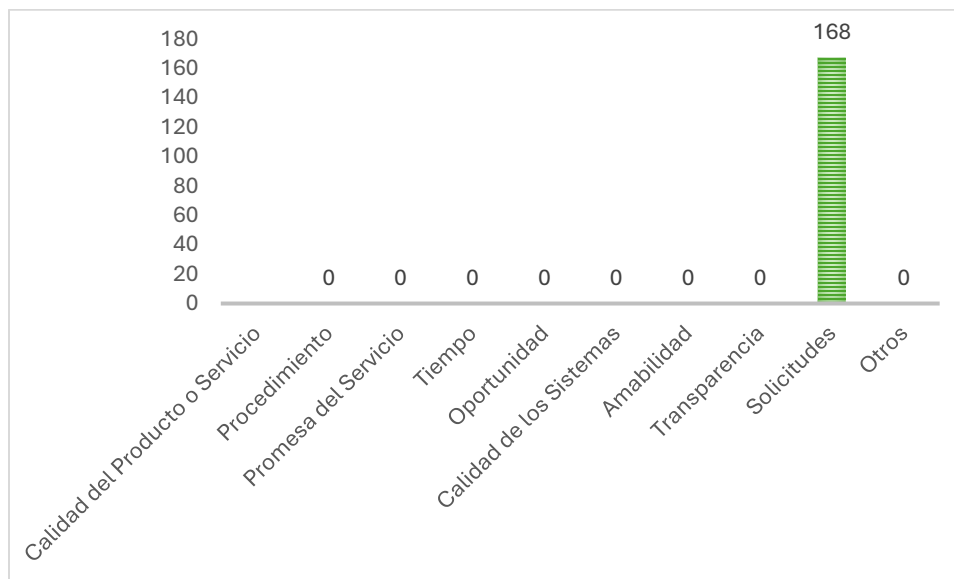


En la **tabla N° 5** se observan el total de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre 2025 por parte de Procesos.

Procesos	Julio– Diciembre						Información Pública	TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones		
Contratación	1	1	-	-	-	-	-	2
Bienestar	1	-	-	-	-	-	-	1
Docencia	22	7	1	3	1	-	2	36
Comunicaciones	1	1	-	-	-	-	-	2
Extensión	5	3	1	-	-	-	-	9
Infraestructura	5	9	-	-	-	-	-	14
Planeación Institucional	-	5	-	-	-	-	-	5
Oficina de Admisiones, Registro y Control	24	3	7	-	-	-	1	35
Seguimiento y control	-	-	-	1	-	-	-	1
Gestión del Talento Humano	6	3	-	-	-	-	-	9
Oficina del Sistema Integrado de Gestión (Calidad)	1	1	-	-	-	-	-	2
Subdirección de Tecnologías y Tic (Sistemas)	7	1	-	-	-	-	-	8
Gestión financiera	8	4	1	1	-	-	-	14
Gestión Legal	19	1	3	4	-	-	3	30
Total	99	39	13	9	1	0	6	168

Tabla 5. Solicitudes recibidas por los Procesos del SIGEC julio – diciembre 2025.

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 julio – diciembre 2025.

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 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.

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.

Cabe resaltar que para el segundo semestre de 2025 el diligenciamiento de la encuesta obtuvo 3 evaluaciones por parte del peticionario, alcanzando un 73% de satisfacción de acuerdo a las valoraciones realizadas por parte de los usuarios que calificaron. Cabe resaltar que 3 evaluaciones diligenciadas no permiten 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.

