



ACREDITADA
EN ALTA CALIDAD

Informe Buzón PQR'S Primer trimestre del 2026.

Oficina Asesora de Planeación- Grupo Gestión de la Calidad



UNIMAGDALENA
Incluyente
Innovadora
Comprometida
PABLO VERA SALAZAR
Rector 2024-2026



| | |
|---|---|
| TABLA DE CONTENIDO | 2 |
| 1. Tipo de Solicitud Recibidas..... | 3 |
| 2. Solicitudes por dependencia del primer trimestre 2026..... | 4 |
| 3. Distribución de PQR'S por tipo de Usuario | 5 |
| 4. Distribución de PQR'S por servicios y/o trámites..... | 6 |
| 5. Tratamiento a quejas y reclamos | 7 |

Informe de Atención a Quejas, Reclamos y Sugerencias

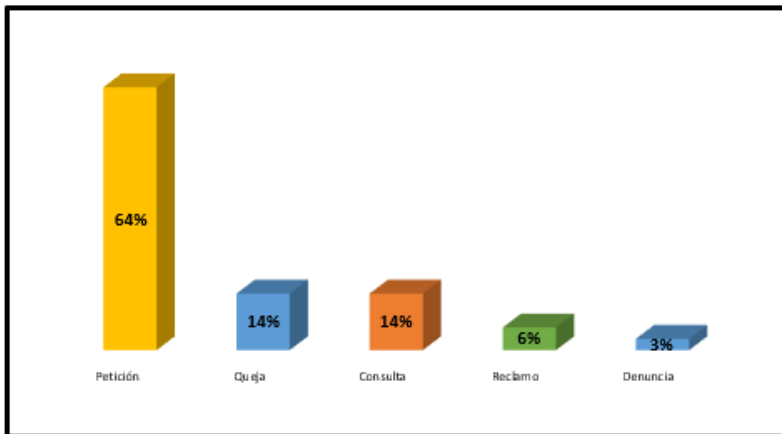
1. Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el primer trimestre del 2026, se recibieron a través del buzón de PQR's 145 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

| Tipo solicitud | PQRs | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| Petición | 93 | 64% |
| Queja | 20 | 14% |
| Consulta | 20 | 14% |
| Reclamo | 8 | 6% |
| Denuncia | 4 | 3% |
| Total | 145 | 100% |

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 145 solicitudes recibidas durante el primer trimestre del 2026, su gran mayoría corresponde a petición con un 64%, seguido de las quejas 14%, consultas 14%, reclamo 6% y denuncias 3%.

Comparándolo con el último trimestre del año 2025, se evidencia un aumento en el número de solicitudes recibidas de 58 a 145 en este trimestre, comportamiento que se debe al proceso de matrícula financiera y académica y al proceso de admisión a los programas

ofertados por el Centro de Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO).

2. Solicitudes por dependencia del primer trimestre 2026

Para dar trámite a las diferentes solicitudes de los usuarios, las PQR's ingresadas a través del buzón, se analizan y se remite a las dependencias teniendo en cuenta las características y requerimientos de cada uno de los casos.

Tabla 2. Tipo de solicitudes por dependencia

| Dependencia | Consulta | Denuncia | Petición | Queja | Reclamo | Total |
|---|-----------|----------|-----------|-----------|----------|------------|
| Grupo de admisiones, registro y control académico | 12 | 1 | 38 | 10 | 5 | 66 |
| Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) | 5 | | 6 | 2 | | 13 |
| Grupo de Servicios Tecnológicos | | 3 | 6 | 1 | | 10 |
| Vicerrectoría Extensión y Proyección Social | | | 7 | 1 | | 8 |
| Consejo Académico | | | 5 | 1 | | 6 |
| Secretaría General | 1 | | 5 | | | 6 |
| Dirección Administrativa | | | 1 | 2 | | 3 |
| Dirección Bienestar Universitario | 1 | | 1 | 1 | | 3 |
| Dirección de Talento Humano | | | 3 | | | 3 |
| Dirección de Desarrollo Estudiantil | | | 3 | | | 3 |
| Centro de Plurilingüismo | | | 2 | | | 2 |
| Grupo de Facturación, Crédito y Cartera | | | 1 | | 1 | 2 |
| Relaciones Internacionales | | | 2 | | | 2 |
| Vicerrectoría Académica | | | 2 | 1 | | 2 |
| Programa de Odontología | | | 2 | | | 2 |
| Programa de Biología | | | 1 | 1 | | 2 |
| Centro de egresados | | | 1 | | | 1 |
| Programa Contaduría Pública | 1 | | | | | 1 |
| Facultad de Humanidades | | | | | 1 | 1 |
| Programa Ingeniería Industrial | | | 1 | | | 1 |
| Programa de Tecnología en Gestión Hotelera y Turística | | | | | 1 | 1 |
| Programa Historia y Patrimonio | | | 1 | | | 1 |
| Vicerrectoría de Investigación | | | 1 | | | 1 |
| Grupo Gestión de la Calidad | | | 1 | | | 1 |
| Oficina Asesora de Planeación | | | 1 | | | 1 |
| Facultad de Ciencias de la Educación | | | 1 | | | 1 |
| Programa Licenciatura en Tecnología | | | 1 | | | 1 |
| Total | 20 | 4 | 93 | 20 | 8 | 145 |

En el primer trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones, registro y control académico 46%, el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) 9% y el Grupo de Servicios Tecnológicos con el

7%. En comparación con el cuarto trimestre del 2025, se evidencia un crecimiento en la recepción de las PQR's por dependencias; el comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 95%.

3. Distribución de PQR'S por tipo de Usuario

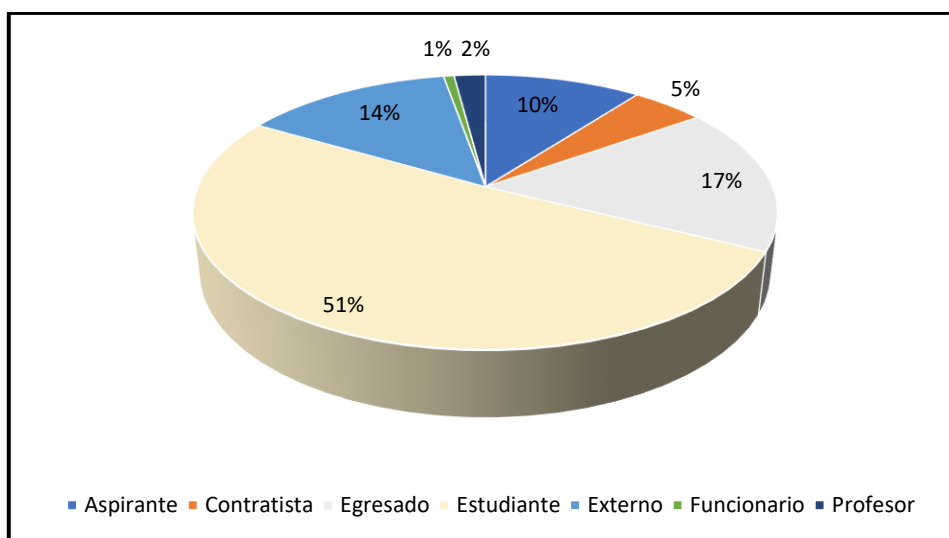
La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que los estudiantes y egresados fueron los que más interactuaron con el buzón de PQR'S durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2026 y el mayor número de solicitudes estuvieron orientadas a peticiones.

Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

| Tipo de usuario | Consulta | Denuncia | Petición | Queja | Reclamo | Total |
|-----------------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|------------|
| Estudiante | 7 | | 49 | 13 | 5 | 74 |
| Egresado | 8 | | 14 | 3 | | 25 |
| Externo | 1 | 3 | 15 | 1 | | 20 |
| Aspirante | 3 | 1 | 8 | 1 | 2 | 15 |
| Contratista | | | 6 | 1 | | 7 |
| Profesor | 1 | | | 1 | 1 | 3 |
| Funcionario | | | 1 | | | 1 |
| Total | 20 | 4 | 93 | 20 | 8 | 145 |

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

| | Aspirante | Contratista | Egresado | Estudiante | Externo | Funcionario | Profesor | Total |
|-----------------------|-----------|-------------|----------|------------|---------|-------------|----------|-------|
| Número de solicitudes | 15 | 7 | 25 | 74 | 20 | 1 | 3 | 145 |
| % | 10% | 5% | 17% | 51% | 14% | 1% | 2% | |



Al realizar un análisis de las solicitudes recibidas por tipo de usuario durante el año, se observa que los estudiantes son quienes más utilizan el buzón de PQR, seguidos de los egresados.

4. Distribución de PQR'S por servicios y/o trámites

A continuación, se presentan los servicios y/o tramites con mayor número de petición, quejas, reclamos o consultas:

Tabla 5. Análisis de PQR'S por servicio y/o trámite

| Servicio / Trámite | Consulta | Denuncia | Petición | Queja | Reclamo | Total |
|--------------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|------------|
| Matricula Financiera | 4 | | 15 | 4 | 2 | 25 |
| Expedición de certificados | 7 | | 13 | 1 | 1 | 22 |
| Derecho de Petición | | | 14 | | | 14 |
| Inscripción | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 14 |
| Solicitud de Información | 1 | | 11 | | | 12 |
| Procesos académicos especiales | | | 5 | 3 | 1 | 9 |
| Acceso a plataformas institucionales | | | 7 | | | 7 |
| Matricula Académica | 2 | | 3 | 1 | 1 | 7 |
| Revisión correo Institucional | | 3 | 4 | | | 7 |
| Atención al cliente | | | 2 | 3 | | 5 |
| Reembolso | | | 4 | 1 | | 5 |
| Pago de honorarios | | | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Verificación de Título | 1 | | 3 | | | 4 |
| Programas de Bienestar Universitario | 1 | | 1 | 1 | | 3 |
| Solicitud Extracupo Asignaturas | 1 | | 1 | 1 | | 3 |
| Acceso a las instalaciones | | | 1 | 1 | | 2 |
| Requisito de Inglés | | | 2 | | | 2 |
| Total | 20 | 4 | 93 | 20 | 8 | 145 |

El 17% están orientadas a situaciones con matrícula financiera, el 15% a expediciones de certificados y el 10% a Derechos de petición e inscripciones, siendo estos los tramites y servicios más recurrentes en las solicitudes recibidas en este trimestre.

5. Tratamiento a quejas y reclamos

En el primer trimestre del 2026 se evidenció que hubo un total de 20 quejas y 8 reclamos, asociados a la matrícula financiera e inscripción.

| Dependencias | Asunto de la solicitud | Tratamiento |
|---|--|---|
| Grupo de admisiones, registro y control académico | Matrícula financiera <ul style="list-style-type: none"> • Demora en el reflejo del pago de la matrícula • Solicitud de ajuste en cobros académicos | <ul style="list-style-type: none"> • Verificación correspondiente en el sistema institucional y respuesta sobre la situación académica de cada solicitud. • Explicación de la situación académica y entrega de información sobre el trámite de crédito a corto plazo. |
| Grupo de admisiones, registro y control académico | Inscripción <ul style="list-style-type: none"> • Demora en la activación del pago de inscripción • Demora en proceso de admisión | <ul style="list-style-type: none"> • Validación manual del pago de inscripción de acuerdo con el comprobante entregado • Explicación de los requisitos documentales para la admisión y posterior validación. |