



En virtud de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que en su tenor indica lo siguiente: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y posibles denuncias del periodo, así como estimar la oportunidad en la respuesta y acceso a la información.

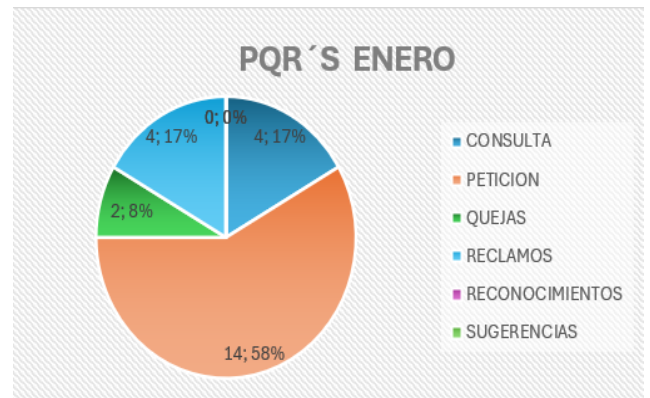
Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información las siguientes:

- Matriz solicitada y entregada por el Grupo de Gestión de la Calidad, en relación de las PQR'S presentadas a la entidad.
- La PQR'S se encuentran a cargo de la contratista Yineth Pérez Torres y Ximena Portillo Puentes, la cual operan a través de procedimientos, guías e instructivo, la cual se encuentra en la plataforma COGUI+.

1. Estadísticas del Buzón Atención de PQR'S

- Enero de 2025

PQR'S ENERO			
TIPO DE CONSULTA	NO.	RESPUESTA	TRÁMITE
CONSULTA	4	SI	SI
PETICION	14	SI	SI
QUEJAS	2	SI	SI
RECLAMOS	4	SI	SI
RECONOCIMIENTOS	0	SI	SI
SUGERENCIAS	0	SI	SI
TOTAL	24		



Realizada la revisión de las PQRS, del mes de enero se pudo evidenciar que se le dio trámite y respuestas correspondientes a cada una de las solicitudes presentada, dentro de los términos establecidos en la Ley.





OFICINA DE CONTROL INTERNO
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO
 DE PQR'S Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 2025**

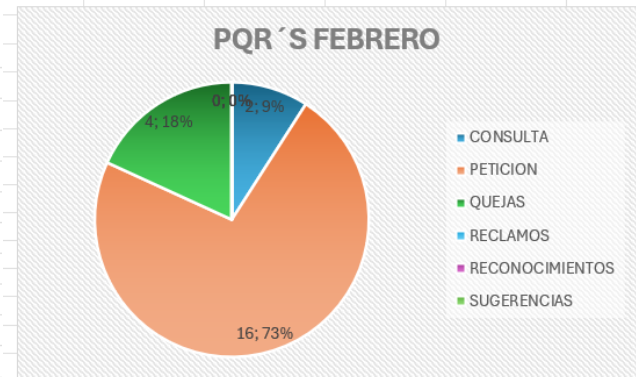
UNIMAGDALENA

Ley 1474 de 2011 Art. 76

Periodo del Informe: Anual

• Febrero de 2025

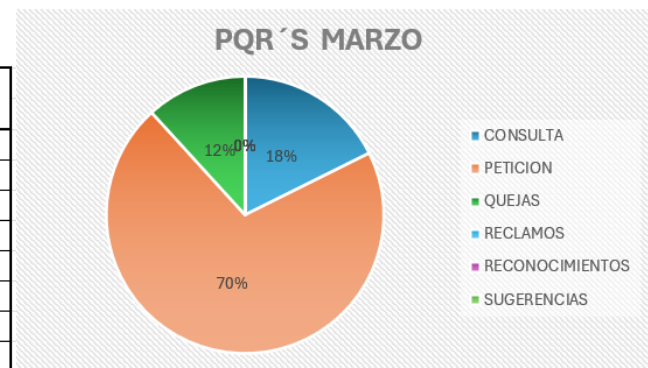
PQR ´S FEBRERO			
TIPO DE CONSULTA	NO.	RESPUESTA	TRÁMITE
CONSULTA	2	SI	SI
PETICION	16	SI	SI
QUEJAS	4	SI	SI
RECLAMOS	0	SI	SI
RECONOCIMIENTOS	0	SI	SI
SUGERENCIAS	0	SI	SI
TOTAL	22		



Realizada la revisión de las PQRs, del mes de febrero se pudo evidenciar que se le dio trámite y respuestas correspondientes a cada una de las solicitudes presentadas.

• Marzo de 2025

PQR ´S MARZO			
TIPO DE CONSULTA	NO.	RESPUESTA	TRÁMITE
CONSULTA	3	SI	SI
PETICION	12	SI	SI
QUEJAS	2	SI	SI
RECLAMOS	0	SI	SI
RECONOCIMIENTOS	0	SI	SI
SUGERENCIAS	0	SI	SI
TOTAL	17		



Realizada la revisión de las PQRs, del mes de marzo se pudo evidenciar que se le dio trámite y respuestas correspondientes a cada una de las solicitudes presentadas.



UNIMAGDALENA Inuyente
 Innovadora
 Comprometida

PABLO VERA SALAZAR. Rector 2024-2028

Calle 29H3 No. 22 – 01
 Bloque 8, Primer Piso, Santa Marta - Colombia
 PBX: (57-5) 4217940 Ext. 2131 - 2221
controlinterno@unimagdalena.edu.co
www.unimagdalena.edu.co



OFICINA DE CONTROL INTERNO
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO
 DE PQR'S Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 2025**

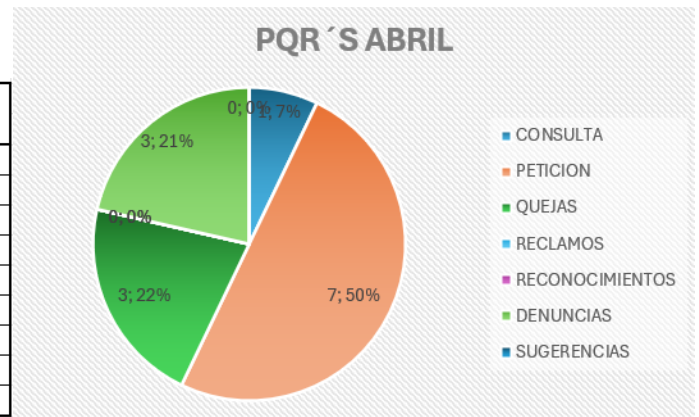
UNIMAGDALENA

Ley 1474 de 2011 Art. 76

Periodo del Informe: Anual

• Abril de 2025

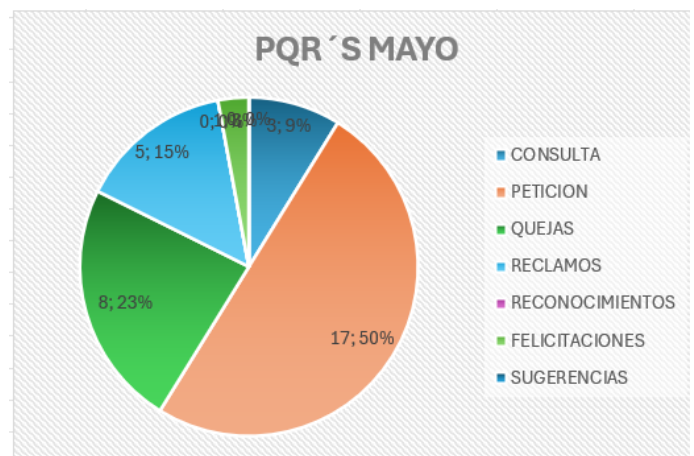
PQR'S ABRIL			
TIPO DE CONSULTA	NO.	RESPUESTA	TRÁMITE
CONSULTA	1	SI	SI
PETICION	7	SI	SI
QUEJAS	3	SI	SI
RECLAMOS	0	SI	SI
RECONOCIMIENTOS	0	SI	SI
DENUNCIAS	3	SI	SI
SUGERENCIAS	0	SI	SI
TOTAL	14		



Luego de realizada la revisión de las PQRS, del mes de abril se pudo evidenciar que se le dio trámite y respuestas correspondientes a cada una de las solicitudes presentadas, de igual manera, se realizó la recepción de tres denuncias que fueron tramitadas.

• Mayo de 2025

PQR'S MAYO			
TIPO DE CONSULTA	NO.	RESPUESTA	TRÁMITE
CONSULTA	3	SI	SI
PETICION	17	SI	SI
QUEJAS	8	SI	SI
RECLAMOS	5	SI	SI
RECONOCIMIENTOS	0	SI	SI
FELICITACIONES	1	SI	SI
SUGERENCIAS	0	SI	SI
TOTAL	34		



Realizada las revisiones de las PQRS, correspondiente al mes de mayo de 2025, se pudo evidenciar que todos los casos de las solicitudes ingresadas y presentadas a esta Institución se le dieron respuesta acorde a la normatividad aplicada, asimismo, se le dio el trámite correspondiente.



UNIMAGDALENA Inuyente Innovadora Comprometida

PABLO VERA SALAZAR. Rector 2024-2028

Calle 29H3 No. 22 – 01
 Bloque 8, Primer Piso, Santa Marta - Colombia
 PBX: (57-5) 4217940 Ext. 2131 - 2221
controlinterno@unimagdalena.edu.co
www.unimagdalena.edu.co



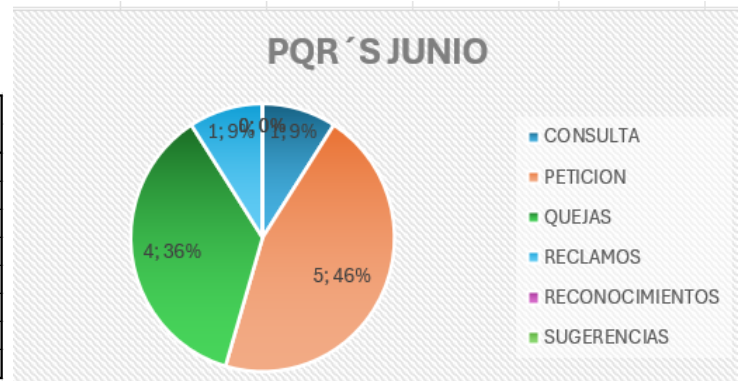
INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO DE PQR'S Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 2025

Ley 1474 de 2011 Art. 76

Periodo del Informe: Anual

Junio de 2025

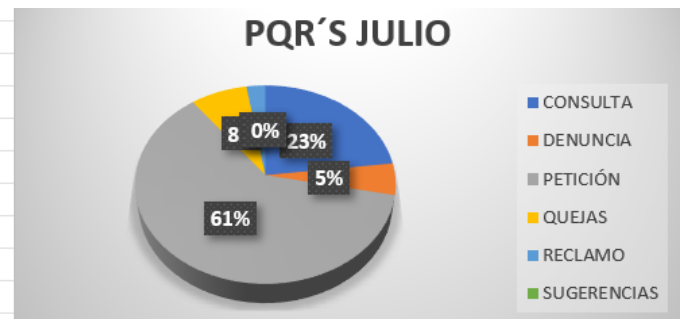
PQR'S JUNIO			
TIPO DE CONSULTA	NO.	RESPUESTA	TRÁMITE
CONSULTA	1	SI	SI
PETICION	5	SI	SI
QUEJAS	4	SI	SI
RECLAMOS	1	SI	SI
RECONOCIMIENTOS	0	SI	SI
SUGERENCIAS	0	SI	SI
TOTAL	11		



Realizada las revisiones de las PQRS, correspondiente al mes de junio de 2025, se pudo evidenciar que todos los casos de las solicitudes ingresadas y presentadas a esta Institución se le dieron respuesta acorde a la normatividad aplicada, asimismo, se le dio el trámite correspondiente.

Julio de 2025

PQR'S JULIO			
TIPO DE CONSULTA	Nº	TRÁMITE	RESPUESTA
CONSULTA	9	SI	SI
DENUNCIA	2	SI	SI
PETICIÓN	24	SI	SI
QUEJAS	3	SI	SI
RECLAMO	1	SI	SI
SUGERENCIAS	0	SI	SI



Realizada la revisión de las PQRS, del mes de enero se pudo evidenciar que se le dio trámite y respuestas correspondientes a cada una de las solicitudes presentada, dentro de los términos establecidos en la Ley.

Agosto de 2025



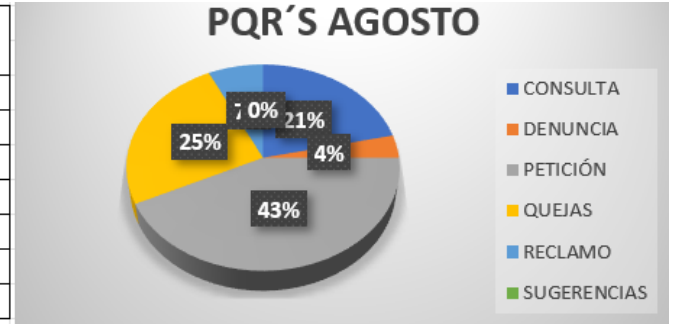


INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO DE PQR'S Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 2025

Ley 1474 de 2011 Art. 76

Periodo del Informe: Anual

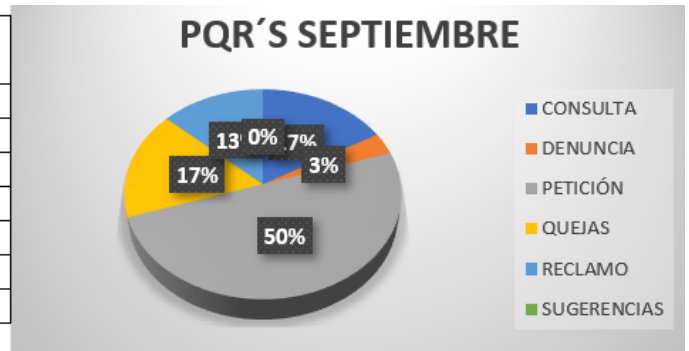
PQR'S AGOSTO			
TIPO DE CONSULTA	N°	TRÁMITE	RESPUESTA
CONSULTA	6	SI	SI
DENUNCIA	1	SI	SI
PETICIÓN	12	SI	SI
QUEJAS	7	SI	SI
RECLAMO	2	SI	SI
SUGERENCIAS	0	SI	SI



Realizada la revisión de las PQRS, del mes de febrero se pudo evidenciar que se le dio trámite y respuestas correspondientes a cada una de las solicitudes presentadas.

- Septiembre de 2025

PQR'S SEPTIEMBRE			
TIPO DE CONSULTA	N°	TRÁMITE	RESPUESTA
CONSULTA	5	SI	SI
DENUNCIA	1	SI	SI
PETICIÓN	15	SI	SI
QUEJAS	5	SI	SI
RECLAMO	4	SI	SI
SUGERENCIAS	0	SI	SI



Realizada la revisión de las PQRS, del mes de marzo se pudo evidenciar que se le dio trámite y respuestas correspondientes a cada una de las solicitudes presentadas.

- Octubre de 2025



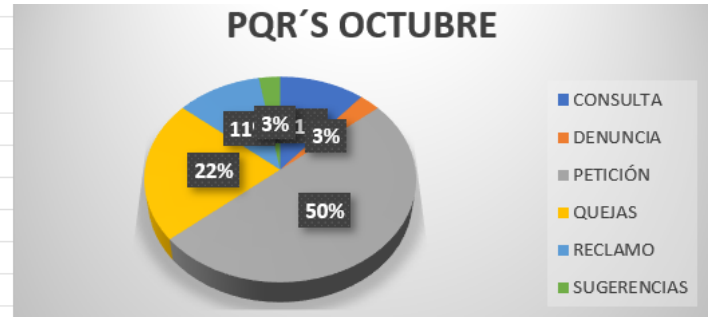


INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO DE PQR'S Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 2025

Ley 1474 de 2011 Art. 76

Periodo del Informe: Anual

PQR'S OCTUBRE			
TIPO DE CONSULTA	N°	TRÁMITE	RESPUESTA
CONSULTA	4	SI	SI
DENUNCIA	1	SI	SI
PETICIÓN	18	SI	SI
QUEJAS	8	SI	SI
RECLAMO	4	SI	SI
SUGERENCIAS	1	SI	SI



Luego de realizada la revisión de las PQRS, del mes de abril se pudo evidenciar que se le dio trámite y respuestas correspondientes a cada una de las solicitudes presentadas, de igual manera, se realizó la recepción de una denuncia que fue tramitada de forma oportuna.

- Noviembre de 2025

PQR'S NOVIEMRBE			
TIPO DE CONSULTA	N°	TRÁMITE	RESPUESTA
CONSULTA	3	SI	SI
DENUNCIA	0	SI	SI
PETICIÓN	18	SI	SI
QUEJAS	9	SI	SI
RECLAMO	4	SI	SI
SUGERENCIAS	0	SI	SI



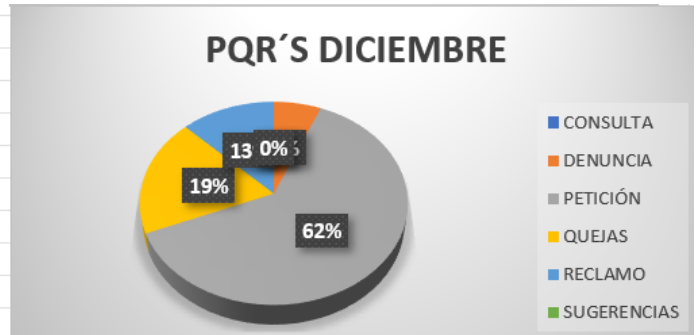
Realizada las revisiones de las PQRS, correspondiente al mes de mayo de 2025, se pudo evidenciar que todos los casos de las solicitudes ingresadas y presentadas a esta Institución se le dieron respuesta acorde a la normatividad aplicada, asimismo, se le dio el trámite correspondiente.

- Diciembre de 2025





PQR'S DICIEMBRE			
TIPO DE CONSULTA	Nº	TRÁMITE	RESPUESTA
CONSULTA	0	SI	SI
DENUNCIA	1	SI	SI
PETICIÓN	10	SI	SI
QUEJAS	3	SI	SI
RECLAMO	2	SI	SI
SUGERENCIAS	0	SI	SI

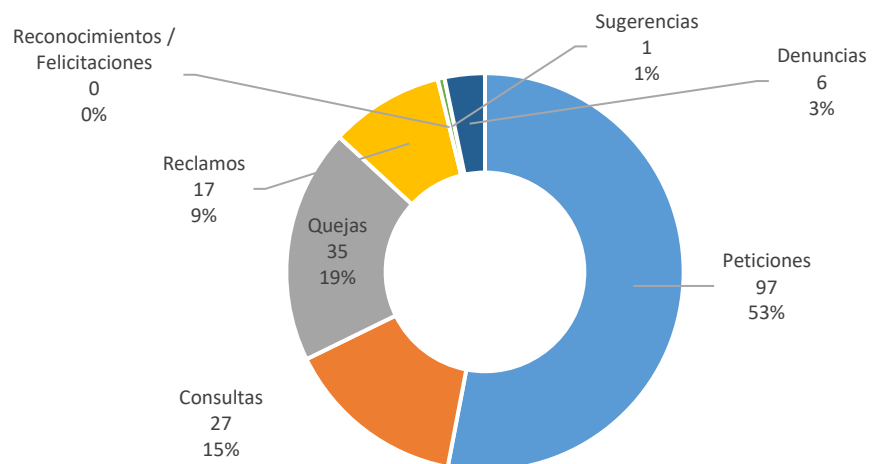


Realizada las revisiones de las PQRs, correspondiente al mes de junio de 2025, se pudo evidenciar que todos los casos de las solicitudes ingresadas y presentadas a esta Institución se le dieron respuesta acorde a la normatividad aplicada, asimismo, se le dio el trámite correspondiente.

2. Tratamiento PQR'S - Denuncias y Oportunidad en el Acceso a la Información

En atención a la información proporcionada por el Grupo de Gestión de la Calidad, con referencias a las PQR'S, es importante indicar que haciendo la revisión pertinente ajustada a Ley y, en concordancia con el artículo 23 de la Constitución política de Colombia, la Ley 1474 de 2011 que reglamenta el tratamiento de las PQR'S y Acceso a la información, asimismo, la ley 1755 de 2015 la cual regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y su trámite.

TIPO DE CONSULTA	No.
Peticiones	168
Consultas	41
Quejas	58
Reclamos	27
Reconocimientos / Felicitaciones	1
Sugerencias	1
Denuncias	9
TOTAL	305





En el caso específico de denuncias, se recibieron seis (6) durante el segundo semestre, todas debidamente tramitadas.

- Cuatro de las denuncias estuvieron relacionadas con el envío de correos electrónicos maliciosos a miembros de la comunidad académica y administrativa. Para ello la oficina competente, verificó que dichos mensajes no provenían de correos institucionales, por lo que se tomaron las medidas correctivas necesarias para controlar y prevenir el uso indebido de direcciones no oficiales y dos denuncias se referían a un presunto mal tratamiento de un funcionario para con un estudiante, donde le pedía identificarse.

3. Conclusiones y Recomendaciones

Las solicitudes presentadas entre los meses de enero y junio de 2025 fueron atendidas conforme a la normativa vigente dentro de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, así mismo, se le dio tramite a las denuncias presentadas, iniciando las pesquisas e investigaciones pertinentes.

Adicionalmente, a través del buzón electrónico dispuesto por el Grupo de Gestión de la Calidad, se recibieron quejas y denuncias que fueron tramitadas adecuadamente. Sin embargo, se recomienda realizar seguimiento continuo a estos procesos con el fin de garantizar su resolución integral y oportuna.

Seguimiento	Verifica y Consolida:	Fechas:	
	CARLOS GARIZABALO HOYOS, Profesional con OPSP	Inicio: 18/01/2026	Fin: 30/01/2026
	Aprueba:		
	MILENA DE LEON MENDOZA Jefe Oficina de Control Interno	30/01/2026	

