



Informe general del Buzón de PQR ´S y atención al ciudadano

2025 Asesora de Planeación- Grupo
Gestión de la Calidad



UNIMAGDALENA
Incluyente
Innovadora
Comprometida
PABLO VERA SALAZAR
Rector 2024-2026



Informe de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Magdalena se implementan con el fin de brindar al ciudadano las herramientas necesarias para manifestar sus inquietudes, comentarios y reconocimientos sobre los servicios que presta la institución.

Este sistema permite a la comunidad universitaria y al público en general expresar sus percepciones, tanto positivas como negativas, sobre diversos aspectos como la calidad de la docencia, la atención administrativa, la infraestructura y demás servicios ofrecidos por la universidad.

Al recopilar y atender estas manifestaciones, la Universidad del Magdalena puede identificar áreas de mejora, resolver problemas de manera oportuna y reconocer los esfuerzos destacados de su personal. De esta forma, se busca fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en la prestación de los servicios universitarios.

El presente informe contiene un reporte de la información registrada a través del aplicativo PQR'S y el correo ciudadano@unimagdalena.edu.co designado para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, de las solicitudes radicadas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2025.

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el año 2025, se recibieron a través del buzón de PQR's 326 solicitudes y 226 por el correo del ciudadano, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo	PQR	Ciudadano	Total	Porcentaje
Petición	178	189	367	66%
Queja	62	5	67	12%
Consulta	43	20	63	11%
Reclamo	31	3	34	6%
Denuncia	10	2	12	2%
Sugerencia	1	7	8	1%
Felicitaciones	1	0	1	0,2%
Total	326	226	552	100%

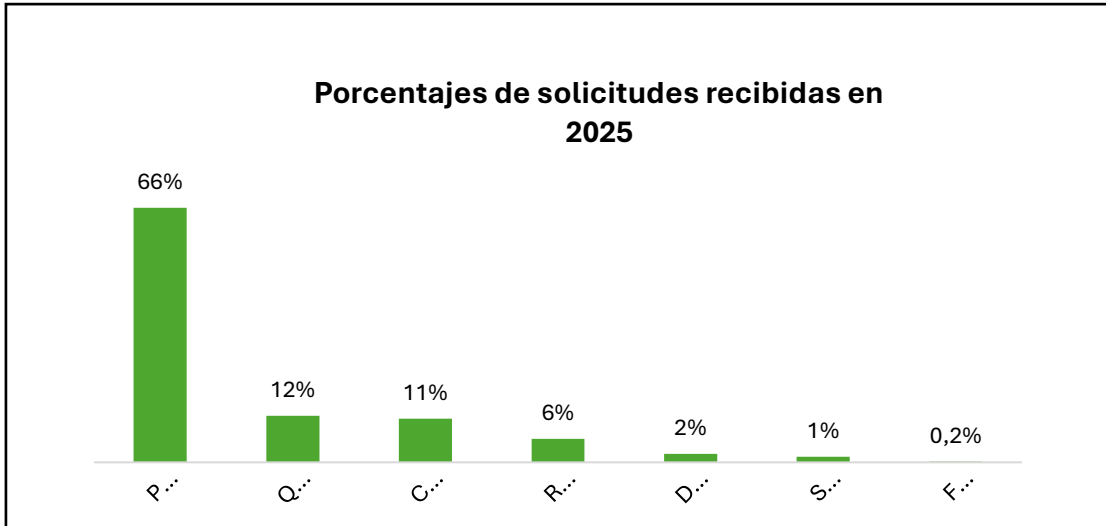


Ilustración 1. Porcentajes de solicitudes recibidas en 2025

Del total de las 552 solicitudes recibidas durante el año 2025, la mayor cantidad corresponde a peticiones (367), quejas (67) y consultas (63) representando un 66%, 12% y 11% respectivamente.

Distribución de Solicitud por tipo de usuario

De acuerdo con la Tabla 2, se evidencia que los usuarios que más interactúan con los buzones son los externo y estudiantes con un 41% y 27% respectivamente sobre el total de solicitudes que se recepcionaron y generalmente es para solicitud de información.

Tabla 2. Número de solicitudes por tipo de usuario

Buzón	Externo	Estudiante	Aspirante	Egresado	Docente	Funcionario	Total
PQR's	75	108	58	67	15	3	326
Ciudadano	149	39	23	14	0	1	226
Total	224	147	81	81	15	4	552
%	41%	27%	15%	15%	3%	1%	100%

En la siguiente Tabla 3, se presentan los diferentes tipos de PQR'S (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) que realizan los usuarios. Se observa que las peticiones son las más frecuentes entre el personal externo y los estudiantes, seguidas de las quejas, las cuales fueron mayormente presentadas por estudiantes y usuarios externos.

Tabla 3. Tipo de PQR por vinculación de usuario

Tipo PQR's	Externo	Estudiante	Aspirante	Egresado	Docente	Funcionario	Total
Petición	173	91	36	58	7	2	367
Queja	12	28	9	11	5	2	67
Consulta	15	16	25	4	3	0	63
Reclamo	8	8	11	7	0	0	34
Denuncia	8	4	0	0	0	0	12
Felicitaciones	0	0	0	1	0	0	1
Sugerencia	8	0	0	0	0	0	8
Total	224	147	81	81	15	4	552

Solicitudes por proceso del año 2025

En la Tabla 4 se observa que el mayor número de solicitudes fueron atendidas por el proceso de Gestión de Admisiones y Registro con un 27% aproximadamente, debido a que este proceso abarca todo lo relacionado con las admisiones a los diferentes programas que oferta la universidad; le sigue el proceso de Gestión documental que representa un 19% y se encarga de asuntos vinculados con la secretaria general, consejo académico y el Grupo de Gestión Documental, luego se encuentra el proceso de Gestión Académica con un 16% aproximadamente y en este proceso se encuentran las solicitudes dirigidas a las facultades, programas académicos y centros adscritos al proceso.

Tabla 4. Tipo de solicitudes por proceso

Proceso	PQR	Ciudadano	Total	%
01. Dirección y Planeación	2	3	5	0,9%
02. Acreditación	0	0	0	0,0%
03. Gestión de Calidad	2	0	2	0,4%
04. Comunicaciones	1	0	1	0,2%
05. Relaciones Interinstitucionales	0	2	2	0,4%
06. Gestión Académica	58	29	87	15,8%
07. Gestión de Investigación	3	4	7	1,3%
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	9	11	20	3,6%
09. Apoyo Tecnológico TIC	26	13	39	7,1%
10. Gestión Jurídica	1	1	2	0,4%
11. Gestión de Contratación	5	5	10	1,8%
12. Gestión Financiera	11	7	18	3,3%
13. Gestión de Recursos Educativos	2	2	4	0,7%
14. Gestión de Bienestar Universitario	4	2	6	1,1%
15. Gestión Documental	37	68	105	19,0%

Proceso	PQR	Ciudadano	Total	%
16. Gestión Administrativa	12	1	13	2,4%
17. Gestión del Talento Humano	8	1	9	1,6%
18. Gestión de Biblioteca	2	2	4	0,7%
19. Gestión de Admisiones y Registro	111	36	147	26,6%
20. Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	1	0	1	0,2%
21. Evaluación Independiente	0	0	0	0,0%
22. SG-CREO	29	39	68	12,3%
23. Sistema de Gestión de Centro de Conciliación	2	0	2	0,4%
Total	326	226	552	1

Análisis de tendencias de PQR's

Tabla 5. Caracterización de las respuestas 2025

Descriptor	Total	%
Actualización o acceso a plataformas institucionales	31	6%
Convocatorias laborales	8	1%
Correo malicioso	19	3%
Derecho de Petición	17	3%
Felicitaciones	1	0,2%
Mantenimiento de equipos e infraestructura	11	2%
Préstamo de equipos o espacios físicos	4	1%
Proceso de inscripción y/o admisión	103	19%
Solicitud de Información	73	13%
Solicitud de venta de servicios	1	0,2%
Tramites académicos	73	13%
Tramites de certificación	83	15%
Tramites financieros	52	9%
Trato indigno	10	2%
Verificación de Título	66	12%
Total	552	100%

De acuerdo con la Tabla 5, se puede observar que la tendencia de solicitudes está relacionada con procesos de inscripción y/o admisión con un 19%, seguido por tramites de certificación con un 15% y tramites académicos con un 13% donde se encuentra todo lo relacionado con cancelación de asignaturas o semestre, matrícula académica, proceso de grados, entre otros.

Acciones provenientes de PQR'S

Tabla 6. Acciones provenientes de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Programa de Negocios Internacionales	Acceso al Diplomado Régimen Aduanero	<ul style="list-style-type: none"> Se les compartió el nuevo link de acceso por parte de la DIAN Se les informó el canal autorizado para atender las solicitudes a los inscritos al Diplomado Régimen Aduanero 2025, además se les explicó que este es liderado por la DSIA de Santa Marta.
Grupo de admisiones, registro y control académico	Demora en la expedición de certificados	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de las solicitudes y explicación de la situación presentada por la demora debido a la recolección de información con otras dependencias. Envío de certificados solicitados.
Grupo de admisiones, registro y control académico	Dificultades en el pago de matrícula financiera	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de cada situación académica y financiera del estudiante (promedio, beneficiario de matrícula cero). Respuesta oportuna con la explicación de cada caso.
Grupo de admisiones, registro y control académico	<u>Proceso de inscripción</u> <ul style="list-style-type: none"> Demora en la activación del pago de inscripción Inconformidad en asignación de cupos 	<ul style="list-style-type: none"> Habilitación del pago y activación de inscripción. Revisión y explicación de la normatividad que rige el proceso de admisiones, relacionado con la aplicación de criterios de selección.
Grupo de admisiones, registro y control académico	Inconformidad con los valores de la matrícula financiera.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de cada situación académica y financiera del estudiante. Respuesta explicativa de acuerdo con lo establecido en el reglamento académico y demás normatividad institucional aplicable.

Evaluación del servicio

Para la Universidad del Magdalena es de vital importancia el seguimiento y evaluación de sus procesos y la prestación del servicio, por ello se pide al usuario que evalúe las respuestas, una vez recibe la respuesta a su solicitud, frente a 4 criterios: la prontitud de la respuesta, la claridad en la información entregada en la respuesta, la coherencia con la información entregada y el nivel de solución a su requerimiento y el nivel de satisfacción con la respuesta dada

A cada criterio de evaluación, el usuario según su nivel de satisfacción con la respuesta evalúa como: Deficiente, Aceptable, Bueno o Excelente; en la Tabla 7 se presenta el consolidado (porcentaje de usuarios) de la evaluación para 2025.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de usuarios con respuestas a solicitudes PQR

Criterios de evaluación	% Usuarios con nivel de satisfacción mayor al 80%
La prontitud de la respuesta	75%
La claridad en la información entregada en la respuesta	75%
La coherencia en la información entregada en la respuesta	67%
El nivel de satisfacción con la respuesta dada	67%



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Informe general del Buzón de PQR ´S y atención al ciudadano 2025

