



# Informe Buzón PQR'S Cuarto trimestre del 2025

**Oficina Asesora de Planeación- Grupo  
Gestión de la Calidad**



UNIMAGDALENA  
Incluyente  
Innovadora  
Comprometida  
PABLO VERA SALAZAR  
Rector 2024-2028





## Informe de Atención a Quejas, Reclamos y Sugerencias

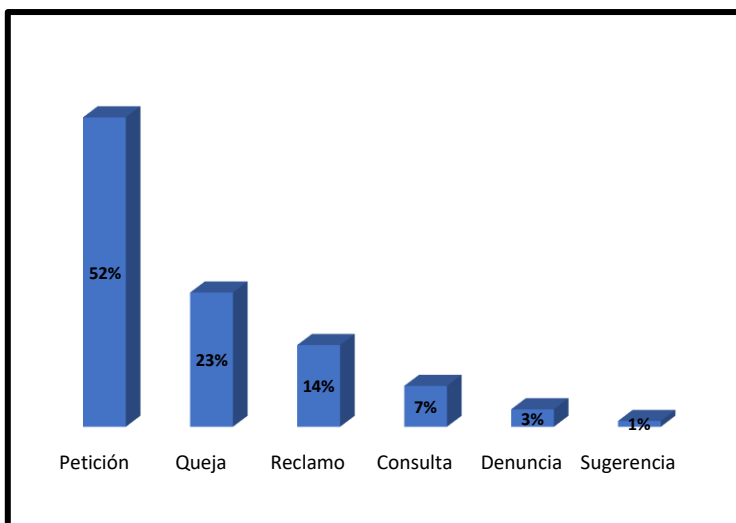
### Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el Cuarto trimestre del 2025, se recibieron a través del buzón de PQR's 101 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	53	52%
Queja	23	23%
Reclamo	14	14%
Consulta	7	7%
Denuncia	3	3%
Sugerencia	1	1%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 101 solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre del 2025, su gran mayoría corresponde a petición con un 52%, queja 23%, reclamo 14%, consulta 7%, denuncia 3% y sugerencia 1%.

Comparándolo con el tercer trimestre del año 2025, se evidencia un crecimiento en el número de solicitudes recibidas de 95 a 101 en este trimestre, un aumento en el número de peticiones y quejas y disminución en el número de consultas, reclamos y denuncias.

### Solicitudes por dependencia del cuarto trimestre del 2025 del buzón PQR's

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	Sugerencia	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	4		16	7	9		36
Grupo de Servicios Tecnológicos		1	3	3	1		8
Secretaría General			6	1			7
Consejo Académico	1		3	2			6
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)			2	1	1	1	5
Dirección de Talento Humano			2	1			3
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera			2	1			3
Centro de Ingeniería y Desarrollo Software (CIDS)			1		1		2
Programa de Contaduría Pública			2				2
Dirección Administrativa		1		1			2
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	1			1			2
Programa de Negocios Internacionales	1			1			2
Dirección de Desarrollo Estudiantil			2				2
Dirección Financiera			1		1		2
Centro de Plurilingüismo			1				1
Programa de Derecho			1				1
Dirección Bienestar Universitario				1			1
Facultad de Humanidades			1				1
Grupo de Biblioteca				1			1
Grupo de Contratación			1				1
Grupo de Servicios Generales				1			1
Programa de Ingeniería Industrial			1				1
Programa de Psicología			1				1
Vicerrectoría de Investigación			1				1
Vicerrectoría Extensión y Proyección Social		1					1
Programa de Enfermería			1				1
Centro de Postgrados y Formación Continua					1		1
Consultorio Jurídico				1			1
Vicerrectoría Académica			1				1
Doctorado en Educación Interculturalidad y Territorio			1				1
Programa Ingeniería Pesquera			1				1
Oficina Asesora de Planeación			1				1
Programa Atención Psicológica			1				1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>101</b>

En el cuarto trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones, registro y control académico 36% y el Grupo de Servicios Tecnológicos 8%. En comparación con el tercer trimestre del 2025, se evidencia una disminución en la recepción de las PQR's por dependencias; El comportamiento de las solicitudes atendidas fue del 100%.

### Distribución de PQR'S por tipo de Usuario

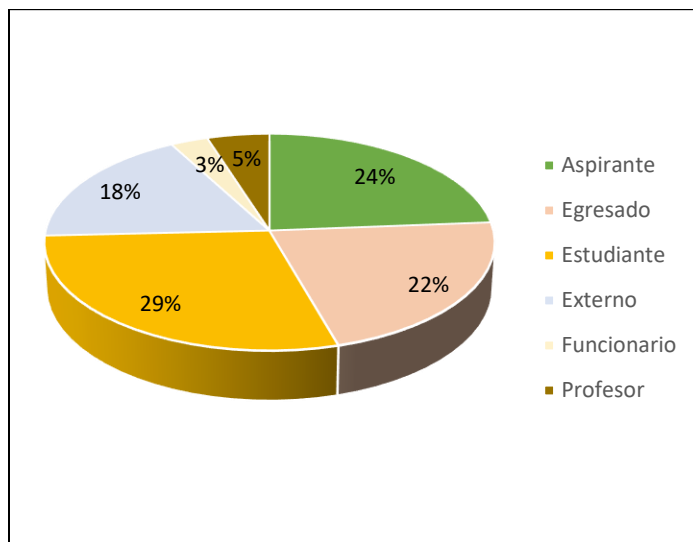
La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que estudiantes, aspirantes, egresados y personal externo fueron los que más interactuaron con el buzón de PQR'S durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2025 y el mayor número de solicitudes estuvieron orientadas a peticiones. Debido a que en ese periodo se dio proceso de admisión 2026-I.

Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Estudiante	3	1	14	10	1		29
Aspirante	2		10	3	9		24
Egresado			18	1	3		22
Externo	2	2	9	3	1	1	18
Profesor			1	4			5
Funcionario			1	2			3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>101</b>

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Aspirante	Egresado	Estudiante	Externo	Funcionario	Profesor	Total
<b>Número de solicitudes</b>	24	22	29	18	3	5	<b>101</b>
<b>%</b>	24%	22%	29%	18%	3%	5%	



### 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

Trámite/Servicio	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Inscripción	3	9	4	7	23
Expedición de certificados		10	1	1	12
Contenidos Programáticos de asignaturas		5			5

El 23% estuvieron orientadas al proceso de inscripción, entre ellas 3 consultas, 9 peticiones, 4 quejas y 7 reclamos.

El 12% están orientadas a expedición de certificados, y el 5% a contenidos programáticos.

## Tratamiento a quejas y reclamos

En el cuarto trimestre del 2025 se evidenció que hubo un total de 23 quejas y 14 reclamos de los cuales 12 están relacionados con el proceso de inscripción y 4 con el proceso de liquidación de matrícula, siendo estas causas las más recurrentes durante el trimestre del total de las quejas y reclamos recibidos.

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de admisiones, registro y control académico	<u>Proceso de inscripción</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en la activación del pago de inscripción</li> <li>• Inconformidad en asignación de cupos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilitación del pago y activación de inscripción.</li> <li>• Revisión y explicación de la normatividad que rige el proceso de admisiones, relacionado con la aplicación de criterios de selección.</li> </ul>
Grupo de admisiones, registro y control académico	Inconformidad con los valores de la matrícula financiera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de cada situación académica y financiera del estudiante.</li> <li>• Respuesta explicativa de acuerdo con lo establecido en el reglamento académico y demás normatividad institucional aplicable.</li> </ul>



# Informe Buzón PQR'S Cuarto trimestre del 2025

Oficina Asesora de Planeación- Grupo Gestión de la Calidad

