



Informe Buzón PQR'S Tercer 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

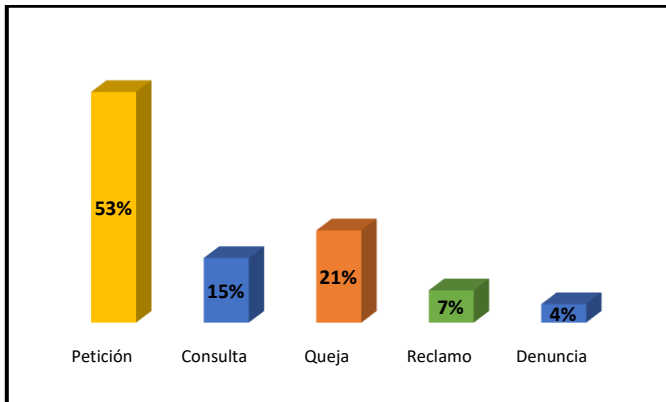
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el tercer trimestre del 2025, se recibieron a través del buzón de PQR's 95 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	50	53%
Consulta	20	21%
Queja	14	15%
Reclamo	7	7%
Denuncia	4	4%
Total	95	100%

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 95 solicitudes recibidas durante el tercer trimestre del 2025, su gran mayoría corresponde a petición con un 53%, consultas 21%, seguido de las quejas 15%, reclamo 3%, y denuncia 4%.

Comparándolo con el segundo trimestre del año 2025, se evidencia un crecimiento en el número de solicitudes recibidas de 66 a 95 en este trimestre, un aumento en el número de peticiones y consultas y disminución en el número de quejas, reclamos y denuncias.

Solicitudes por dependencia del tercer 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	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	10		16	7	3	35
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	3		8		1	12
Grupo de Servicios Tecnológicos	1	3	3	2	1	10
Secretaría General	1		6			7
Dirección Administrativa			1	1	1	3
Dirección de Desarrollo Estudiantil		1	1	1		3
Consejo Académico			1	1		2
Grupo de Contratación			2			2
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera			2			2
Rectoría			2			2
Administración de Empresas			1			1
Dirección Bienestar Universitario			1			1
Dirección de Talento Humano			1			1
Grupo de Biblioteca			1			1
Grupo de Servicios Generales				1		1
Programa de Negocios Internacionales	1					1
Oficina Asesora Jurídica					1	1
Programa de Tecnología en Gestión Hotelera y Turística			1			1
Vicerrectoría de Investigación			1			1
Vicerrectoría Extensión y Proyección Social	1					1
Centro de Postgrados y Formación Continua				1		1
Consultorio Jurídico			1			1
Vicerrectoría Académica	1					1
Grupo de Contabilidad	1					1
Facultad de Ciencias de la Educación	1					1
Grupo de Tesorería			1			1
Total	20	4	50	14	7	95

En el tercer trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones, registro y control académico 37%, el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) 11% y el Grupo de Servicios Tecnológicos 11%. En comparación con el segundo trimestre del 2025, se evidencia una disminución en la recepción de las PQR's por dependencias; El comportamiento de las solicitudes atendidas fue del 86%.

Distribución de PQR'S por tipo de Usuario

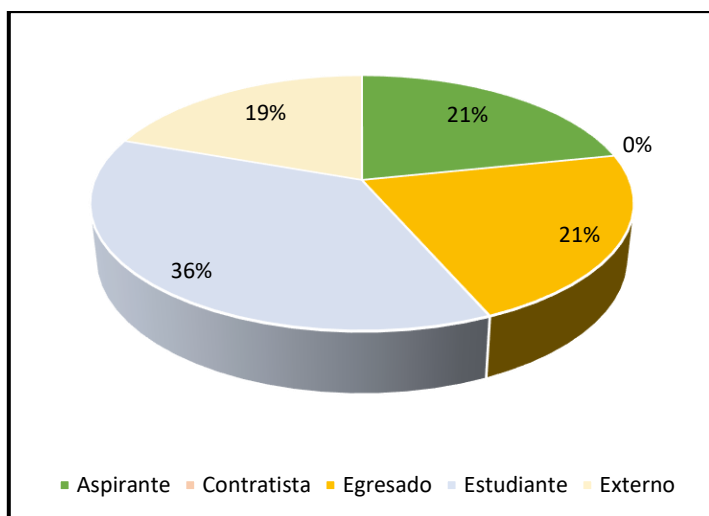
La clasificación de las PQRs por tipo de usuario indica que estudiantes, aspirantes, egresados y personal externo fueron los que más interactuaron con el buzón de PQR'S durante el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2025 y el mayor número de solicitudes estuvieron orientadas a peticiones. Debido a que en ese periodo se dio proceso de admisión y matrícula financiera y académica.

Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Total
Estudiante	3	1	19	8	3	34
Aspirante	10		8	2		20
Egresado	2		12	4	2	20
Externo	3	3	10		2	18
Profesor	2		1			3
Total	20	4	50	14	7	95

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Aspirante	Contratista	Egresado	Estudiante	Externo	Profesor	Total
Número de solicitudes	20	0	20	34	18	3	95
%	21%	0%	21%	36%	19%	3%	



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
Inscripción	10		7	2		19
Expedición de certificados			8	2	2	12
Matricula Académica			5	2	1	8

El 20% estuvieron orientadas al proceso de inscripción, entre ellas 10 consultas, 7 peticiones y 2 reclamos.

El 13% están orientadas a expedición de certificados, y el 8% a matricula académica.

Tratamiento a quejas y reclamos

En el tercer trimestre del 2025 se evidenció que hubo un total de 14 quejas y 7 reclamos de los cuales 4 estas relacionados con demora en la expedición de certificados y 4 con dificultades en el pago de la matricula financiera, siendo estas dos causas las mas recurrentes del total de las quejas y reclamos recibidos.

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
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.



Informe Buzón PQR'S Tercer trimestre del 2025

Oficina Asesora de Planeación- Grupo Gestión de la Calidad

