



Informe Buzón PQR'S Primer 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

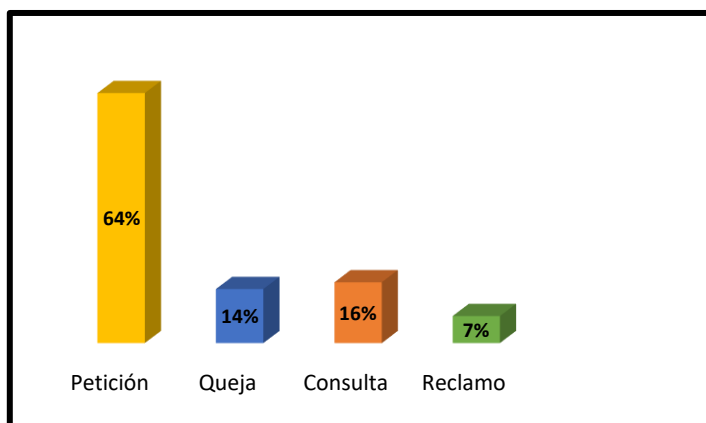
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el primer trimestre del 2025, se recibieron a través del buzón de PQR's 58 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	37	64%
Consulta	9	16%
Queja	8	14%
Reclamo	4	7%
Total	58	100%

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 58 solicitudes recibidas durante el primer trimestre del 2025, su gran mayoría corresponde a petición con un 64%, seguido de las consultas 16%, quejas 14%, y reclamo 7%.

Comparándolo con el último trimestre del año 2024, se evidencia una disminución en el número de solicitudes recibidas de 108 a 58 en este trimestre, comportamiento que se debe al cierre del proceso de admisiones en el mes de diciembre, además se presentaron disminución en todos los tipos de solicitudes.

Solicitudes por dependencia del primer 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

Dependencias	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	5	11	3	3	22
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)		6			6
Secretaría General		4	1	1	6
Grupo de Servicios Tecnológicos		3	1		4
Consejo Académico		3			3
Programa de Derecho	2	1			3
Centro de Plurilingüismo		1	1		2
Dirección Bienestar Universitario		1	1		2
Dirección de Talento Humano		2			2
Programa Ingeniería Civil		2			2
Centro de egresados	1				1
Dirección de prácticas profesionales		1			1
Vicerrectoría de Investigación		1			1
Dirección de Comunicaciones		1			1
Centro de Postgrados y Formación Continua			1		1
Programa de Licenciatura En Ciencias Naturales y Educación Ambiental	1				1
Total	9	37	8	4	58

En el primer trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones, registro y control académico 38%, y el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) 6%. En comparación con el cuarto trimestre del 2024, se evidencia una disminución en la recepción de las PQR's por dependencias; El comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 100%.

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

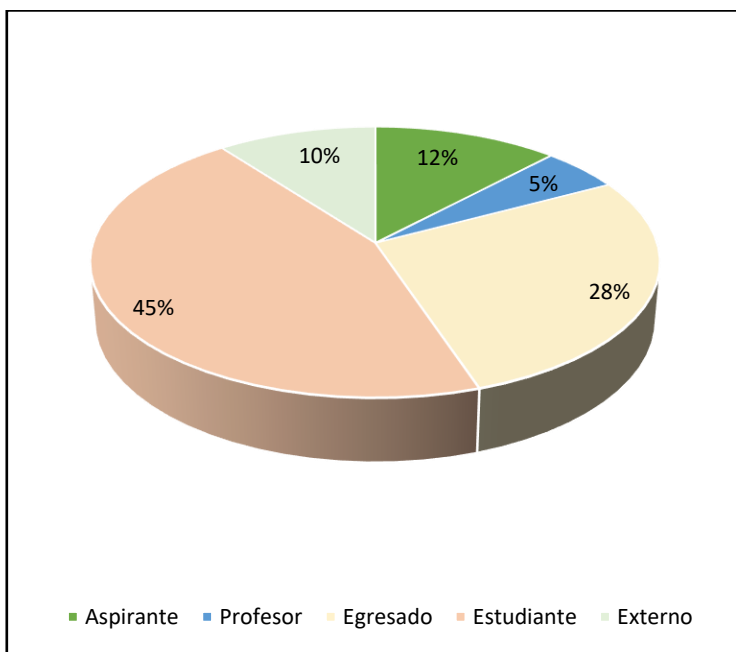
entre enero y marzo de 2025 y el mayor número de solicitudes estuvieron orientadas a peticiones.

Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Estudiante	5	15	4	2	26
Egresado	1	11	3	1	16
Aspirante	1	4	1	1	7
Externo	2	4			6
Profesor		3			3
Total	9	37	8	4	58

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Aspirante	Profesor	Egresado	Estudiante	Externo	Total
Número de solicitudes	7	3	16	26	6	58
%	12%	5%	28%	45%	10%	



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.

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	Petición	Queja	Reclamo	Total
Expedición de certificados	2	8	4	2	16
Inscripción	1	2		1	4
Matricula Financiera		3		1	4

El 28% están orientadas a expedición de certificados, y el 7% a inscripción y matrícula financiera.

Tratamiento a quejas y reclamos

En el primer trimestre del 2025 se evidenció que hubo un total de 8 quejas, de las cuales 4 están asociadas a la expedición de certificados, se identificaron 4 reclamos asociados a expedición de certificados, inscripción y matrícula financiera.

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de admisiones, registro y control académico Secretaría General	Expedición de certificados	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de las solicitudes y explicación de la situación presentada por la demora en el proceso de expedición de certificados. Envío de certificados solicitados.



Informe Buzón PQR'S Primer trimestre del 2025

Oficina Asesora de Planeación- Grupo Gestión de la Calidad

