



# Informe Buzón PQR'S cuarto trimestre del 2024

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



**AÚN+**  
incluyente  
e innovadora  
PERIODO 20.24

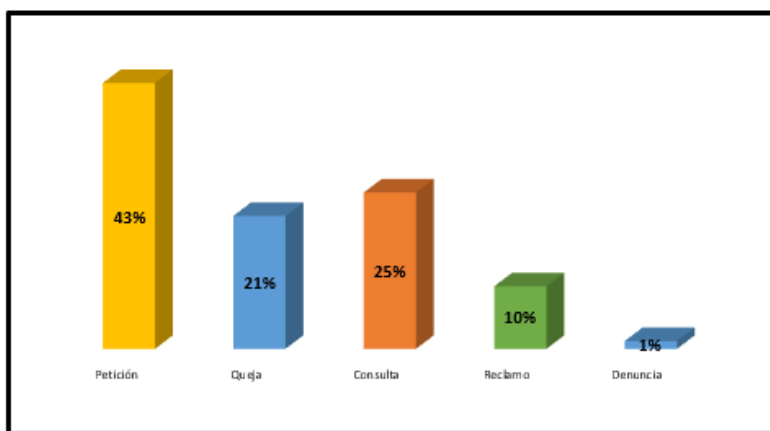
### Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el cuarto trimestre del 2024, se recibieron a través del buzón de PQR'S 80 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	34	43%
Consulta	20	25%
Queja	17	21%
Reclamo	8	10%
Denuncia	1	1%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



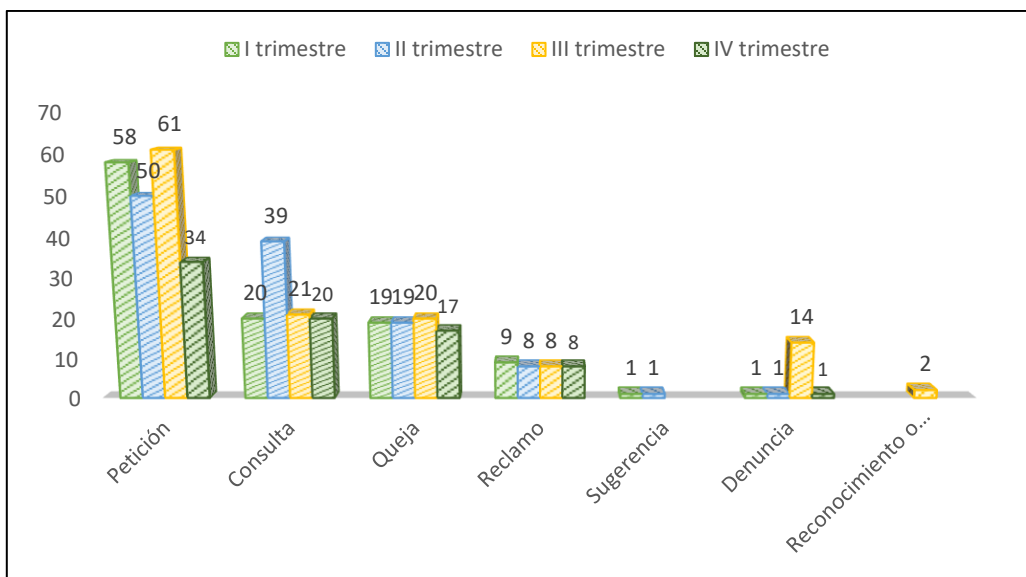
Del total de las 80 solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre del 2024, su gran mayoría corresponde a petición con un 43%, seguido de las consultas 25%, quejas 21%, y reclamos 10%.

### Comparativo de solicitudes PQR's por trimestre

Tabla 2. Comparativo por trimestre

Tipo solicitud	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
Petición	58	50	61	34
Consulta	20	39	21	20
Queja	19	19	20	17
Reclamo	9	8	8	8
Sugerencia	1	1	0	0
Denuncia	1	1	14	1
Reconocimiento o felicitaciones	0	0	2	0
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>118</b>	<b>126</b>	<b>80</b>

Ilustración 2. Comparativo trimestral



Analizando las solicitudes recibidas durante el año 2024, se evidencia que en el último trimestre se dio una disminución en las solicitudes recepcionadas. Las peticiones, siguen siendo el tipo de clasificación con mayor número, siguiendo a las consultas y quejas.

### Solicitudes por dependencia del cuarto trimestre del 2024 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 3. Tipo de solicitudes por dependencia

Dependencias	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	8		13	11	7	39
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	2		3	1	1	7
Grupo de Servicios Tecnológicos	2		3			5
Secretaría General	2		3			5
Dirección Bienestar Universitario	1		1	2		4
Consejo Académico			3			3
Dirección de Desarrollo Estudiantil	2		1			3
Dirección de Talento Humano	1		1			2
Dirección de Comunicaciones				2		2
Facultad de Ciencias de la Educación			2			2
Centro de Plurilingüismo	1					1
Centro de Tecnología Educativa y Pedagógica - CETEP			1			1
Dirección de prácticas profesionales	1					1

Dependencias	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Total
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas			1			1
Consultorio Jurídico			1			1
Vicerrectoría Académica		1				1
GAV Unimagdalena				1		1
Lic. En Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés			1			1
<b>Total</b>	20	1	34	17	8	80

En el cuarto trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 3), fueron el: Grupo de admisiones, registro y control académico 49%, y el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) 9%. En comparación con el tercer 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 aspirantes, estudiantes y personal externo fueron los que más interactuaron con el buzón de PQR'S durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2024. Y el mayor número de solicitudes estuvieron orientadas a peticiones, consultas y quejas.

Tabla 4. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Total
Aspirante	7	0	12	3	8	30
Estudiante	4	0	9	5		18
Externo	6	1	4	7		18
Egresado	3	0	6	1		10
Funcionario	0	0	1	1		2
Profesor	0	0	2	0		2
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>80</b>

Tabla 5. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Aspirante	Egresado	Estudiante	Externo	Funcionario	Profesor	Total
Número de solicitudes	30	10	18	18	2	2	80
%	38%	13%	23%	23%	3%	3%	

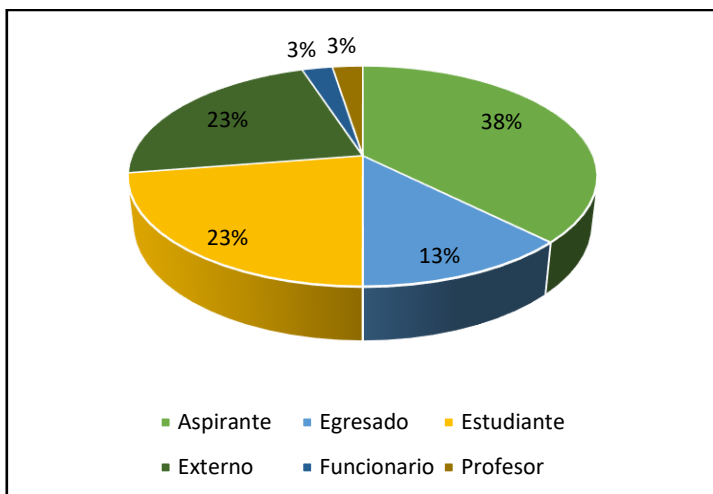


Tabla 6. Comparativo usuarios trimestre

Tipo solicitud	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
Estudiante	48	41	60	18
Externo	21	19	31	18
Aspirante	9	31	15	30
Egresado	16	21	11	10
Profesor	9	4	5	2
Contratista	5	2	3	
Funcionario	0		1	2
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>118</b>	<b>126</b>	<b>80</b>

Al realizar un análisis de las solicitudes recibidas por tipo de usuario durante el año, se observa en la Tabla 6 que los estudiantes son quienes más utilizan el buzón de PQR, seguidos por el personal externo y los aspirantes. Sin embargo, durante el cuarto trimestre, los aspirantes fueron los que más hicieron uso del buzón, ya que se encontraba abierto el proceso de admisión de la universidad.

### 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 7. Análisis de PQR'S por servicio y/o trámite

Servicio / Trámite	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Total general
Inscripción	8		11	5	8	32
Expedición de certificados	4		1	6		11

El 40% están orientadas a inscripción, y el 11% expedición de certificados.

## Tratamiento a quejas y reclamos

En el cuarto trimestre del 2024 se evidenció que hubo un total de 17 quejas, de las cuales en su mayoría estaba asociadas al proceso de inscripción y proceso de certificados; así mismo, se identificaron 8 reclamos asociados a diferentes trámites o servicios y fueron atendidos oportunamente.

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de admisiones, registro y control académico	<p><b><u>Proceso de inscripción</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación del pago de inscripción</li> <li>• Proceso de entrega de los documentos de admisión</li> <li>• Asignación de cupos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del sistema de información de admisiones y activación de pagos.</li> <li>• Revisión y explicación del proceso de cargue documental.</li> <li>• Explicación de la normatividad que rige el proceso de admisiones.</li> </ul>
Grupo de admisiones, registro y control académico	<p><b><u>Proceso de certificados</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validación de certificados de estudio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validación de la veracidad y autenticidad de los certificados</li> </ul>

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN –  
GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

# Informe cuarto trimestre PQR's



**AÚN+**  
incluyente  
e innovadora  
PERIODO 20.24

