



# Informe Buzón PQR'S Segundo 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

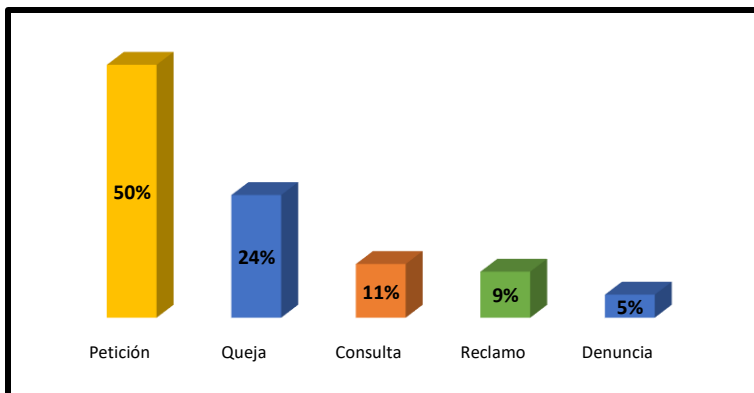
### Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el segundo trimestre del 2025, se recibieron a través del buzón de PQR's 66 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	33	50%
Queja	16	24%
Consulta	7	11%
Reclamo	6	9%
Denuncia	3	5%
Reconocimiento o felicitaciones	1	2%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 66 solicitudes recibidas durante el segundo trimestre del 2025, su gran mayoría corresponde a petición con un 50%, seguido de las quejas 24%, consultas 11%, reclamo 9%, denuncia 5% y reconocimiento 2%.

Comparándolo con el primer trimestre del año 2025, se evidencia un crecimiento del 14% en el número de solicitudes recibidas en este trimestre, pasando de 58 a 66, pero una disminución en el número de peticiones y consultas y aumento en el número de quejas, reclamos y denuncias.

## Solicitudes por dependencia del segundo 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	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o felicitaciones	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	1		10	6			17
Programa de Negocios Internacionales	1		7	5	3		16
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	2		3		1		6
Dirección Administrativa		1	1	2			4
Grupo de Servicios Tecnológicos		2		2			4
Consejo Académico	1		2				3
Dirección de Talento Humano			2				2
Grupo de Contratación			2				2
Centro de egresados					1		1
Programa de Contaduría Pública			1				1
Programa de Derecho			1				1
Dirección de prácticas profesionales			1				1
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera						1	1
Programa Ingeniería Agronómica	1						1
Programa Ingeniería Industrial				1			1
Secretaría General			1				1
Grupo de Contabilidad			1				1
Programa Ingeniería de Sistemas	1						1
Programa de Biología			1				1
Programa de Odontología					1		1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>66</b>

En el segundo trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones, registro y control académico 26%, y el Programa de Negocios Internacionales 24%. En comparación con el primer trimestre del 2025, 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

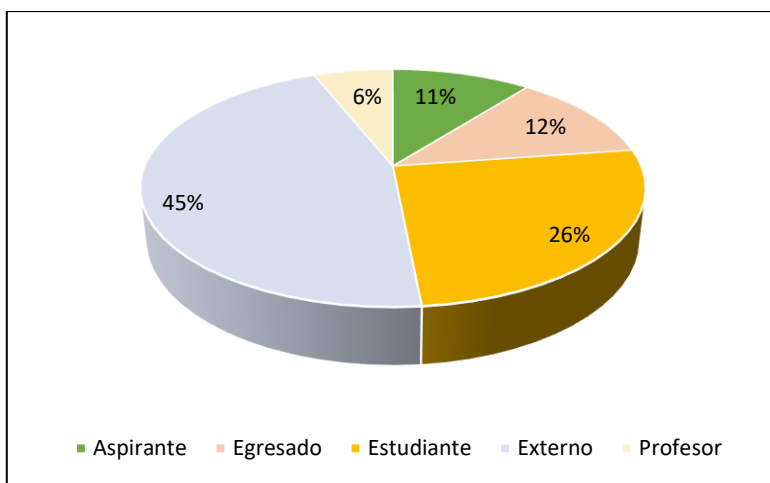
La clasificación de las PQRs por tipo de usuario indica que el personal externo y estudiantes fueron los que más interactuaron con el buzón de PQR'S durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2025 y el mayor número de solicitudes estuvieron orientadas a peticiones.

Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o Felicitaciones	Total
Externo	1	2	15	8	4		30
Estudiante	4	1	8	3	1		17
Egresado			4	2	1	1	8
Aspirante	1		4	2			7
Profesor	1		2	1			4
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>66</b>

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Aspirante	Egresado	Estudiante	Externo	Profesor	Total
<b>Número de solicitudes</b>	7	8	17	30	4	66
<b>%</b>	11%	12%	26%	45%	6%	100%



Al realizar un análisis de las solicitudes recibidas por tipo de usuario durante el segundo trimestre, se observa que personal externo fueron los que más solicitudes generaron a través del buzón de PQR, seguidos de los estudiantes y 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	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Total
Acceso diplomado aduanero			7	5	3	15
Expedición de certificados	1		6	1		8
Inscripción	1		3	2		6

El 23% estuvieron orientadas a inconvenientes con el acceso al diplomado aduanero ofertado entre varias instituciones tanto en el número de peticiones como de quejas.

El 12% están orientadas a expedición de certificados, y el 9% al proceso de inscripción.

## Tratamiento a quejas y reclamos

En el segundo trimestre del 2025 se evidenció que el asunto que presentó mayor incidencia fue relacionado con el acceso al Diplomado Régimen Aduanero, el cual tuvo un total de 5 quejas y 3 reclamos.

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Programa de Negocios Internacionales	Acceso al Diplomado Régimen Aduanero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se les compartió el nuevo link de acceso por parte de la DIAN</li> <li>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.</li> </ul>



# Informe Buzón PQR'S Primer trimestre del 2025

Oficina Asesora de Planeación- Grupo Gestión de la Calidad

