

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

NORMA CECILIA ROMÁN
Coordinador de Gestión Documental

DICIEMBRE DE 2025

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. FUENTES DE INFORMACIÓN	4
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA.....	4
5. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.....	5
6. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES	6
7. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	7
8. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
9. PQRSD ASIGNADAS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO.	7
10. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS.....	9
11. RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDO EN EL TRIMESTRE	9
12. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS	10
13. ASUNTOS FRECUENTES	10



1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Solicitudes de Información y Documentos) de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena tiene como objetivo fundamental promover una cultura de mejora continua en la prestación de servicios, destacando la eficiencia y calidad en la atención al ciudadano. De este modo, se apoya activamente en la implementación de la política de servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La información recolectada a través del Sistema de PQRSD es clave para el análisis y evaluación de los procesos institucionales, lo que facilita la adopción de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Este enfoque busca reducir o eliminar las principales causas de insatisfacción dentro de nuestros grupos de valor, contribuyendo al fortalecimiento de nuestros procesos y a la mejora continua de los servicios que ofrecemos.

En cumplimiento con lo establecido en la Resolución No. 418 del 31 de marzo de 2025, que regula la Ventanilla Única de Correspondencia y el Sistema de PQRSD, así como en el Procedimiento PR-GD-001 sobre el trámite de comunicaciones oficiales en la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC), se pone a disposición de la comunidad universitaria y del público en general el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, correspondiente al periodo comprendido entre el 1° de octubre hasta el 18 de diciembre de 2025.

2. OBJETIVO

Fortalecer la cultura de mejora continua en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena mediante la implementación y gestión eficiente del Sistema de PQRSD, con el fin de garantizar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía. Este proceso tiene como objetivo reducir las causas de insatisfacción de nuestros grupos de valor, optimizar los procesos internos y contribuir al cumplimiento de la política de servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), promoviendo así la mejora constante de los servicios institucionales.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN

El presente informe detalla el seguimiento llevado a cabo por el área de Gestión Documental en relación con la administración, análisis y medición del Sistema PQRSD, implementado a través de los canales dispuestos para tal fin:

- Físico
- Correo electrónico
- Página Web

4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y conforme a lo dispuesto en la Ley No. 1712 de 2014, que establece la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la Institución Universitaria Mayor de Cartagena se compromete a garantizar la transparencia y el acceso a la información pública. Según lo estipulado, todas las entidades deben publicar en sus sitios web las diferentes categorías de información relevante para los grupos de valor. En este sentido, se pone a disposición de la comunidad universitaria y del público en general un enlace directo en el portal web institucional, donde podrán consultar la información de su interés <https://umayor.edu.co/transparencia/>.

De acuerdo con los datos obtenidos a través de los canales de atención al ciudadano, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025, se recibieron un total de [657.] solicitudes de acceso a la información pública gestionadas por la Institución. De igual manera, se informa que, tras el análisis y gestión de las dependencias correspondientes, no se negó el acceso a ninguna de las solicitudes recibidas, asegurando el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos en cuanto a la transparencia y el acceso a la información pública.

5. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

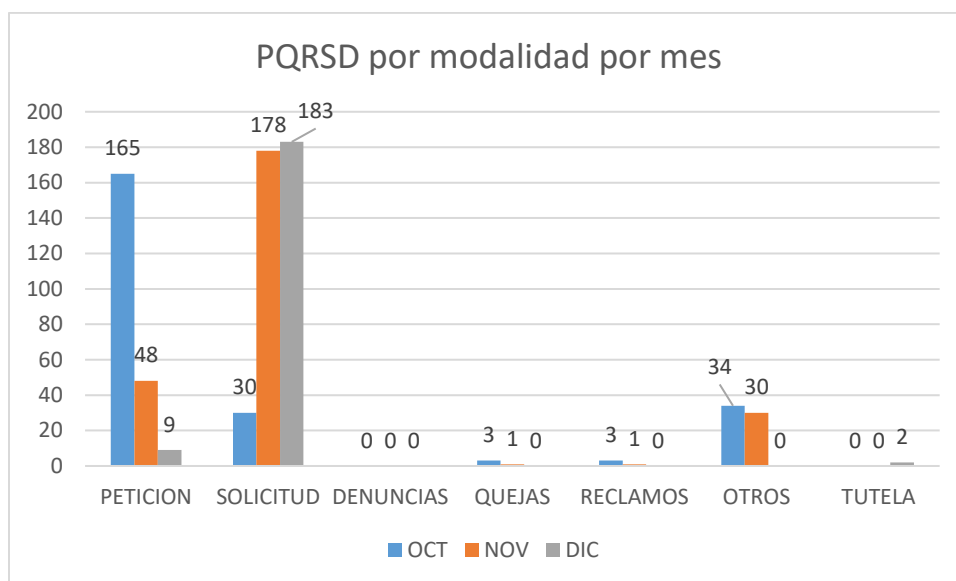


Ilustración 1 PQRSD Recibidas por mes por modalidad

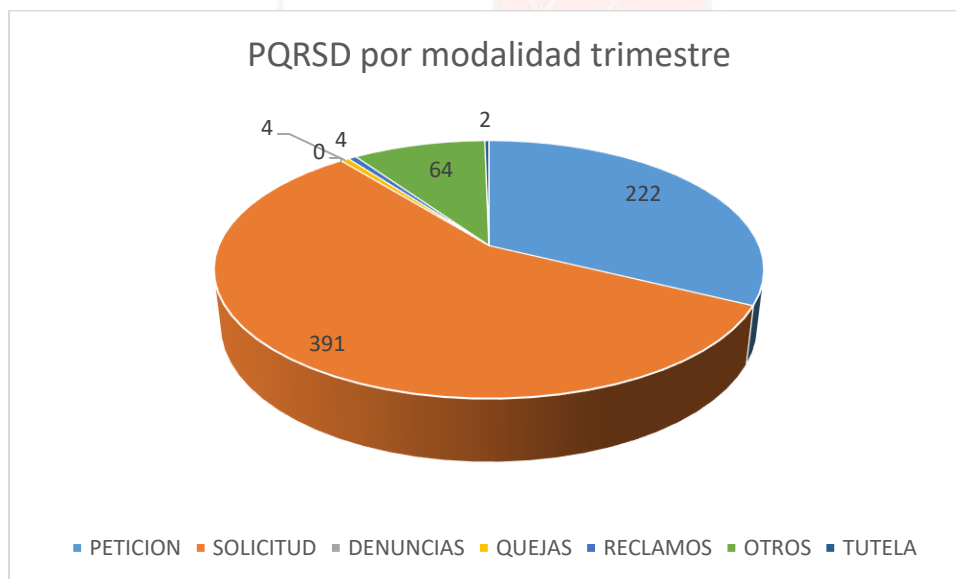


Ilustración 2 PQRSD Recibidas en el trimestre por modalidad

En el anterior gráfico se puede observar que durante los meses de octubre, noviembre y diciembre a través del sistema PQRSD la Institución universitaria Mayor de Cartagena se recibieron Peticiones, 222 solicitudes, 4 Quejas, 0 Reclamos, 0 Denuncia y 2 tutelas para un total de 657.

6. COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

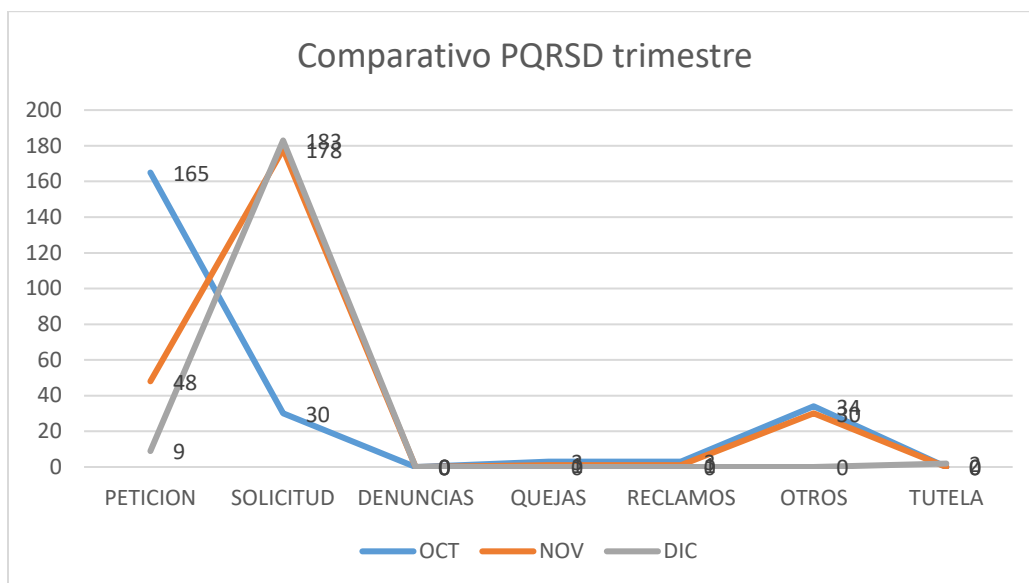


Ilustración 3 Comparativo trimestre

En el gráfico anterior se presenta la cantidad de PQRSD recibidas durante los meses octubre, noviembre y diciembre destacando que en el mes de octubre se recibieron más solicitudes mientras que en noviembre fueron más las peticiones. En cuanto a los reclamos en el mes de octubre se recibieron 3 a diferencia de noviembre que solo fue uno.

7. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

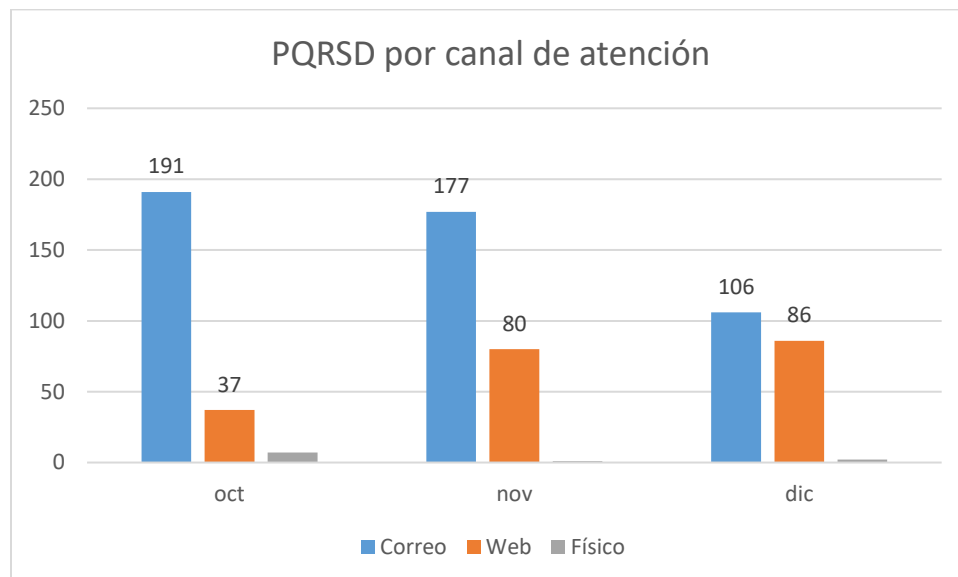


Ilustración 4 PQRSD Recibidas por canal de atención

En el gráfico anterior se muestra la distribución de las PQRSD recibidas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre a través de los diferentes canales de atención, detallándose que hay una tendencia de disminución en las PQRSD recibidas por correo electrónico mientras que por la web (ORBIS) viene en aumento, esto obedece a las campañas que se vienen realizando desde Gestión documental en el uso del Sistema PQRSD (ORBIS).

8. PQRSD ASIGNADAS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO.

En la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, contamos actualmente con 21 procesos organizados de la siguiente manera: Procesos Misionales, de Apoyo, Estratégicos y de Evaluación.

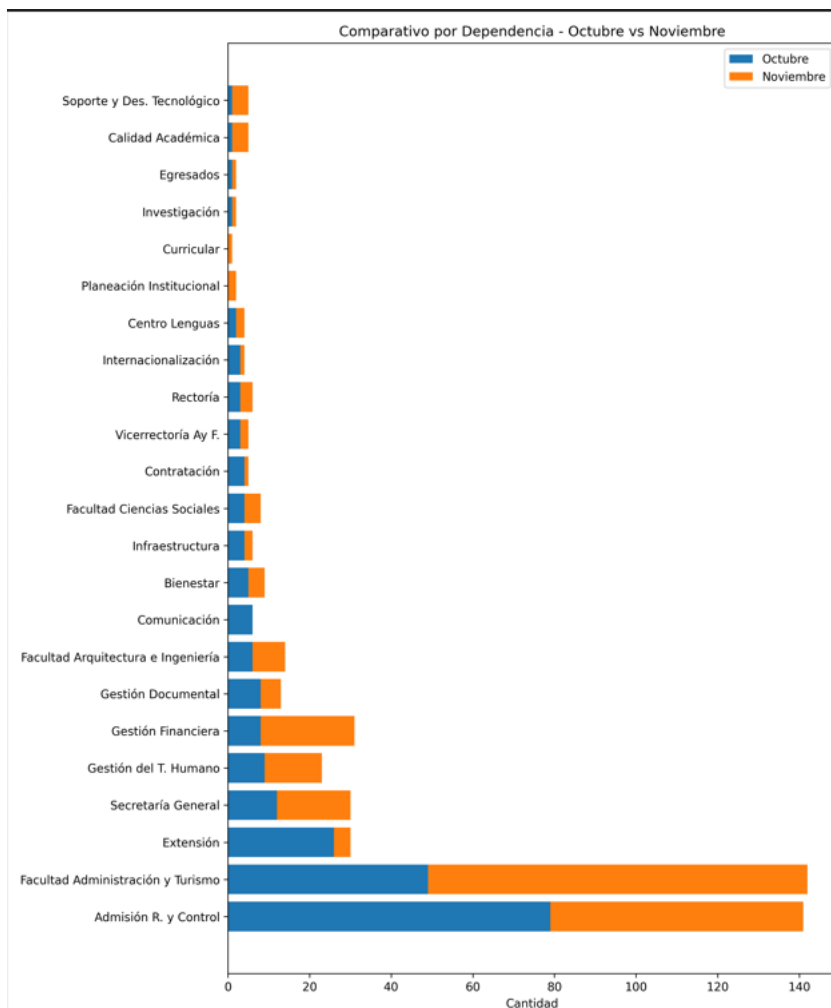


Ilustración 5 PQRSD Asignadas por Grupos de trabajo

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que el proceso que recibe el mayor número de PQRSD es Administración y Turismo, mientras que las dependencias de menor cantidad corresponden a egresados e investigación.

9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

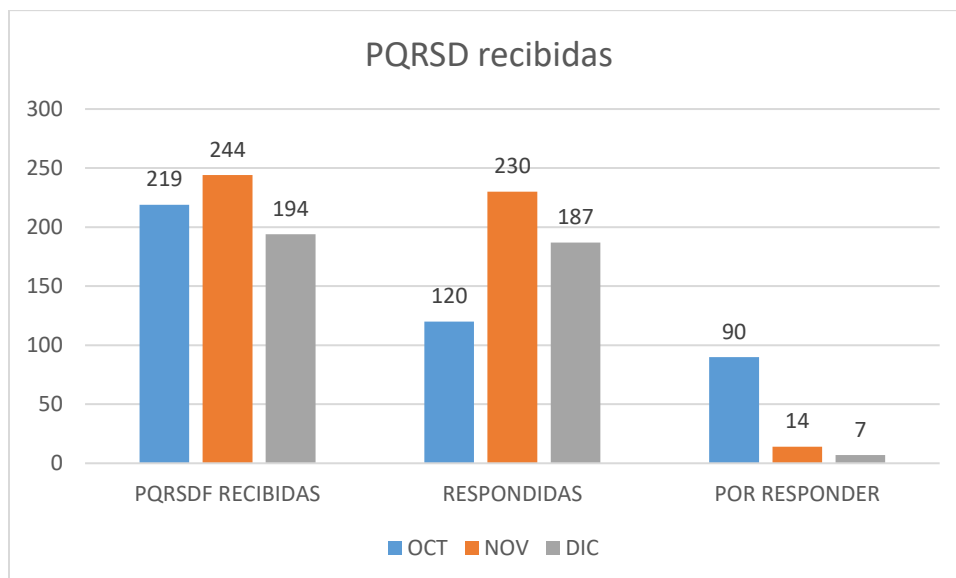


Ilustración 6 PQRSD recibidas

Hasta la fecha de corte del presente informe, se ha registrado un total de 657 PQRSD recibidas durante el trimestre de los meses octubre, noviembre y diciembre. Se puede apreciar que ha disminuido de manera significativa las PQRSD por responder lo que indica que la oportunidad de respuesta ha venido mejorando.

Las campañas de sensibilización, las alertas emitidas desde gestión documental han sido eficaces para mejorar la oportunidad de respuesta.

Es importante destacar que no requieren respuesta aquellos comunicados informativos, los agradecimientos de los grupos de valor y las copias de respuesta emitidas por otras entidades

10. RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDO EN EL TRIMESTRE

Se identificaron 90 en el mes de octubre, 14 en noviembre y 7 en diciembre, ha venido disminuyendo por los seguimientos realizados desde ventanilla única enviando alertas tempranas a cada dependencia para mitigar las respuestas en el proceso.

11. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

Durante el trimestre se recibió 1 reclamo el cual fue atendido oportunamente.

12. ASUNTOS FRECUENTES

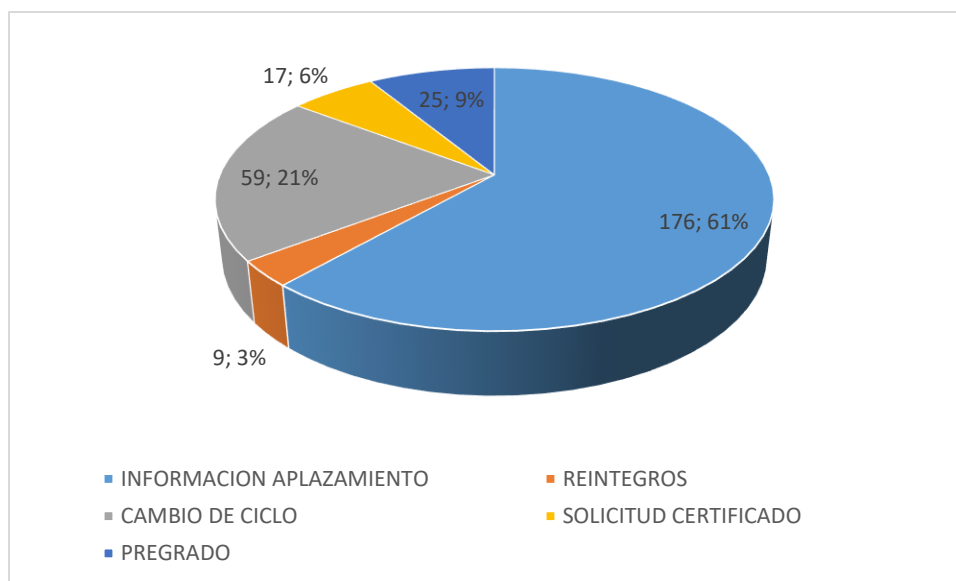


Ilustración 7 PQRSD Asuntos frecuentes

Según lo que se muestra en la gráfica anterior, se puede observar que el asunto más frecuente en el trimestre fue aplazamiento. Comparado con el trimestre anterior cuyo asunto más frecuente fue reintegros puede indicar que hay razones por las que los estudiantes solicitan el aplazamiento en el último semestre mientras que solicitan el reintegro en el primer semestre. Es importante considerar este dato para implementar estrategias que optimicen la experiencia de los usuarios y reduzcan la recurrencia de este tipo de solicitudes.

13. NORMATIVA

- Resolución 418 de 31 de marzo de 2025
- Ley 1712 de 2014. En concreto, el literal h) del artículo 11