

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

NORMA CECILIA ROMÁN
Coordinador de Gestión Documental

SEPTIEMBRE 30 DE 2025

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO	4
3. FUESTES 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.....	6
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.....	8
11. RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDO EN EL TRIMESTRE	8
12. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS	9
13. ASUNTOS FRECUENTES.....	10



1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Consulta 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 PQRS 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 PQRS, 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 1º de julio hasta el 30 de septiembre 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 PQRS, 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 PQRS, 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 julio, agosto y septiembre de 2025, se recibieron un total de [1129.] 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

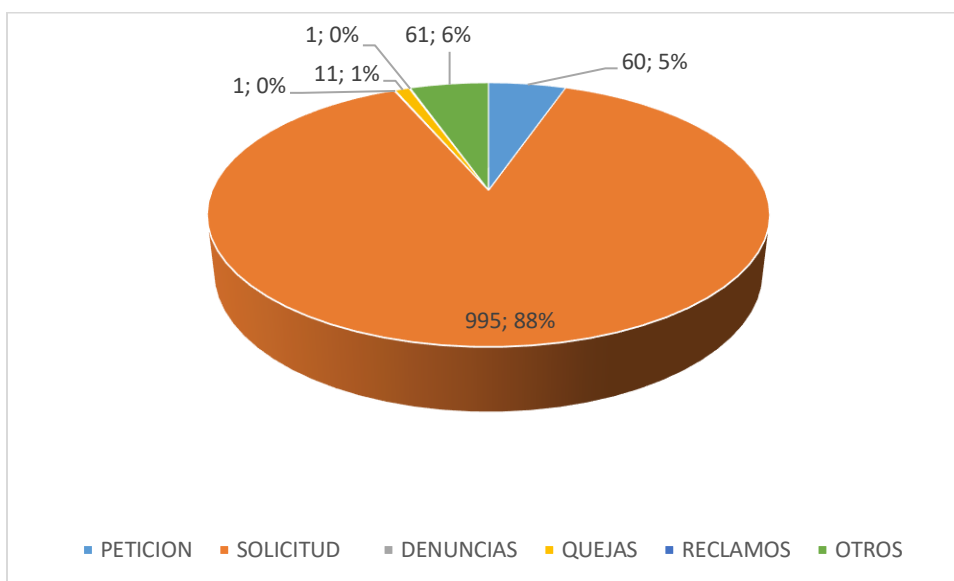


Ilustración 1 PQRSD Recibidas en el trimestre

En el anterior gráfico se puede observar que durante los meses de julio, agosto y septiembre a través del sistema PQRSD la Institución universitaria Mayor de Cartagena se recibieron 60 Peticiones, 995 solicitudes, 61 otros, 11 Quejas, 01 Reclamos y 01 Denuncia, para un total de 1129.

6. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

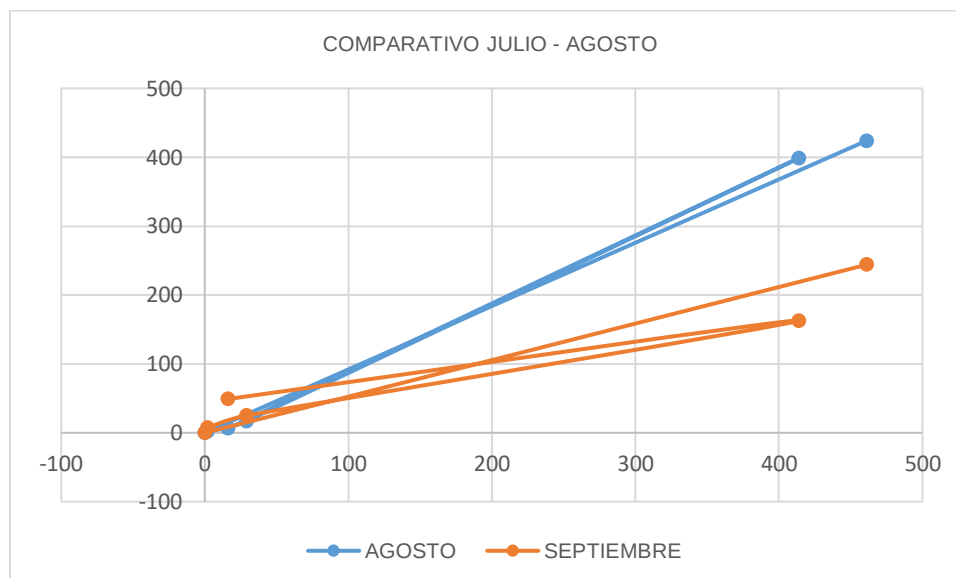


Ilustración 2 Comparativo mes a mes

En el gráfico anterior se presenta la cantidad de PQRSD recibidas durante el mes de julio en comparación con las correspondientes al mes de septiembre, destacando una diferencia de 217, siendo julio el mes con el mayor número de PQRSD recibidas.

7. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

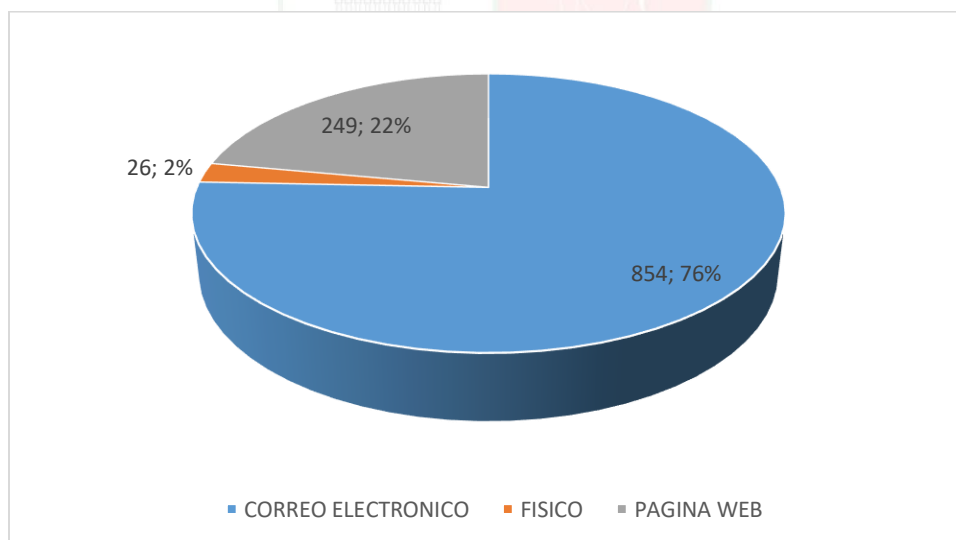


Ilustración 33 PQRSD Recibidas por canal de atención

En el gráfico anterior se muestra la distribución de las PQRSD recibidas durante los meses de julio, agosto y septiembre a través de los diferentes canales de atención, detallándose de la siguiente manera: 854 por correo electrónico, 26 de forma física y 249 página web.

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.

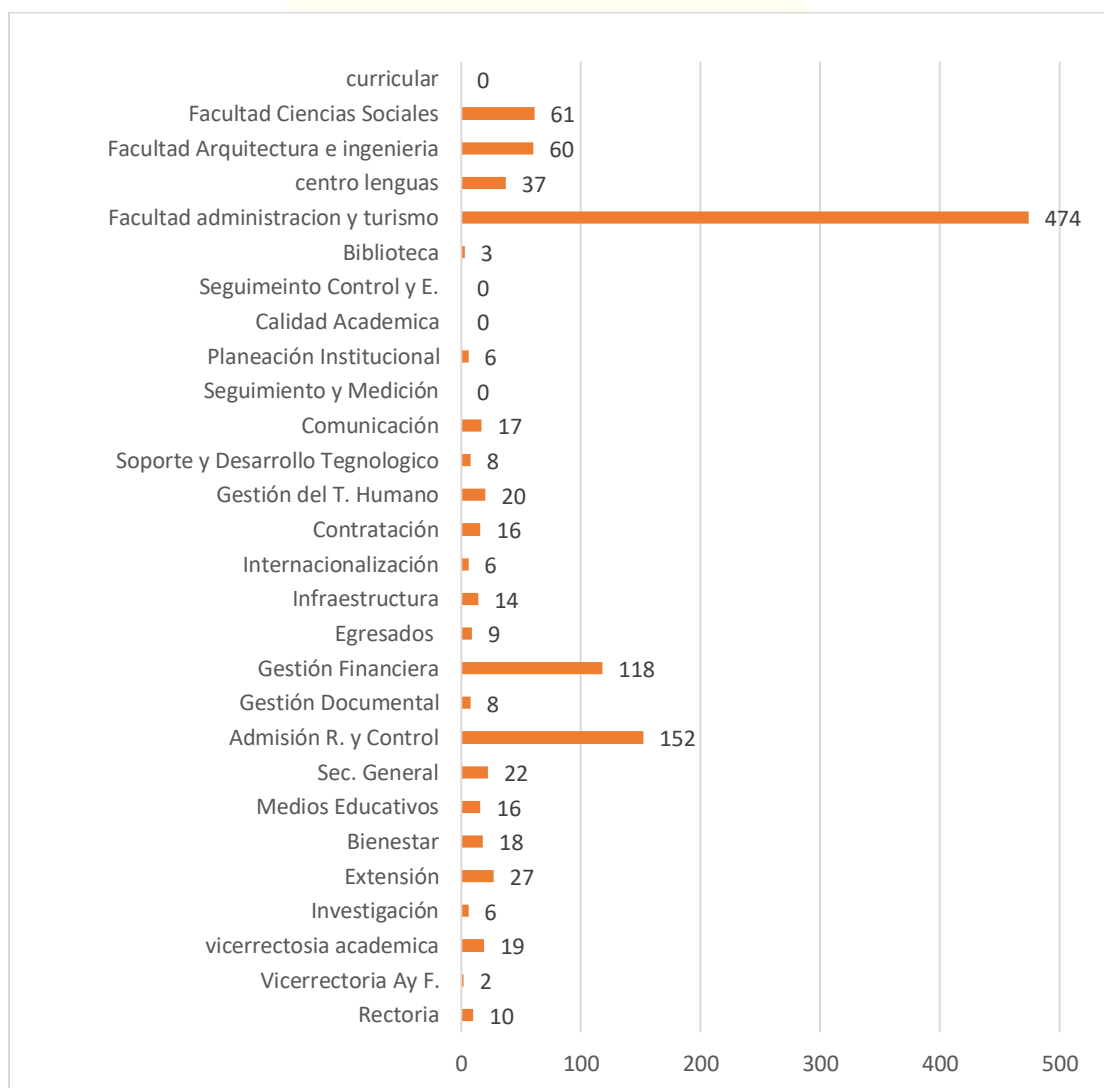
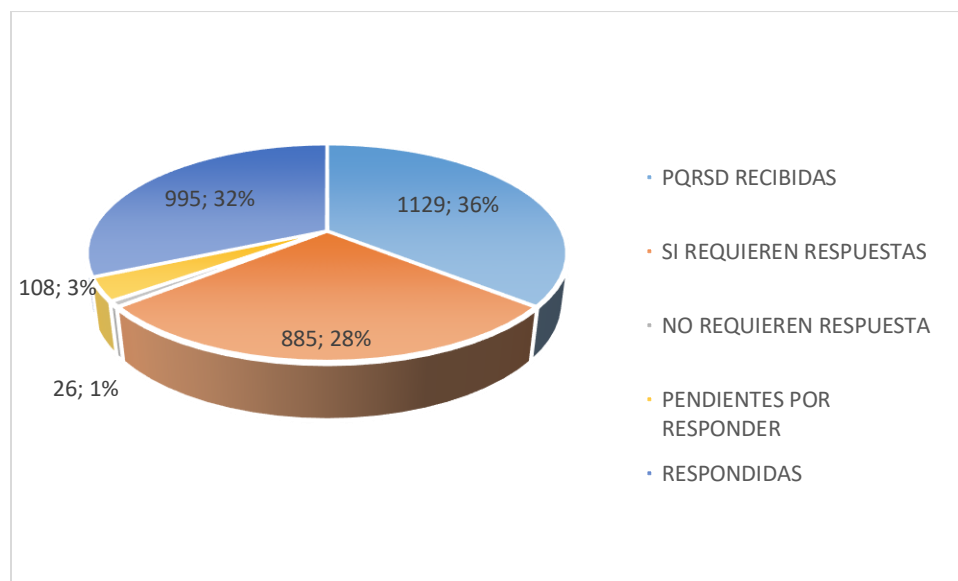


Ilustración 4PQRSD Asignadas por Grupos de trabajo

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 Vicerrectoría Financiera y Biblioteca, con un total de 1129 PQRSD asignadas.

9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



Hasta la fecha de corte del presente informe, se ha registrado un total de 1129 PQRSD recibidas durante el trimestre de los meses julio, agosto y septiembre. De estas, 244 no requieren respuesta, mientras que 885 sí requieren atención. Hasta la fecha, 777 han sido respondidas y 108 permanecen pendientes, las cuales en el siguiente periodo fueron respondidas.

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 78 radicados y vencidos en el sistema. El cual desde el área de ventanilla única y gestión documental se les ha realizado seguimientos enviando alertas tempranas a cada dependencia para mitigar las respuestas en el proceso. Las dependencias con más radicados sin responder serían: la Facultad de Administración y turismo y el departamento de Admisiones.

Anexo:

11. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

SEGUIMIENTO A LAS **PQRSE** Recibidos

Maderlein Taily Portillo Muñoz [contact@umayor.edu.co](#)
para Wendy, Zaidy, Shyrells, Angélica, Zaidy, Beatriz, Jorge, Laura, Sandra, Leonardo, María

Cordial saludo,

Me permito enviar la relación actualizada de las **PQRSE** que, a la fecha, se encuentran sin respuesta. Este recordatorio tiene como objetivo dar seguimiento oportuno a los requerimientos presentados y contribuir a su pronta gestión.

Cordialmente,

FECHA DE RECIBIDO	NÚMERO DE RADICADO	NOMBRE DEL REMITENTE	ENTIDAD DEL REMITENTE	FECHA DE LA COMUNICACIÓN	TIPO DE PETICIÓN	ASUNTO	MEDIO DE RADICACIÓN	DEPENDENCIA DESTINATARIO	FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO
3/6/2025	656413	cromed50@gmail.com	ESTUDIANTE	3/6/2025	solicitud	Solicitud de Homologación de experiencia previa	Página web	Zaidy Riveras	3/6/2025
5/6/2025	530347	Andrea Duran	PERSONA NATURAL	5/6/2025	solicitud	Información sobre programa	Correo electrónico	Angélica María Amaro Serrano	5/6/2025
1/6/2025	687244	94432855@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	1/6/2025	solicitud	Solicitud de Homologación	Página web	Mirinda Johana Mendibara Gómez	1/6/2025
1/6/2025	634401	davmjiaaer.pacheco@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	1/6/2025	solicitud	Requerimiento de Rango	Correo electrónico	Beatriz Clara Sierra Acevedo	1/6/2025
1/6/2025	230343	mariela2013@gmail.com	ESTUDIANTE	1/6/2025	solicitud	Requerimiento de Rango	Página web	Mirinda Johana Mendibara Gómez	2/6/2025
1/6/2025	724131	OPRIS YECOLIN@OPRIS.CO	ESTUDIANTE	1/6/2025	solicitud	Requerimiento de Rango	Página web	Beatriz Clara Sierra Acevedo	1/6/2025
1/6/2025	363459	carolaterreza@gmail.com	ESTUDIANTE	1/6/2025	solicitud	Requerimiento de Rango	Página web	Shubert Alvarado Ramos	1/6/2025
1/6/2025	52340	94432855@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	1/6/2025	solicitud	Homologación de experiencia previa	Página web	Zaidy Riveras	1/6/2025
1/6/2025	656413	adriana2013@gmail.com	ESTUDIANTE	1/6/2025	solicitud	Requerimiento de Rango	Página web	Beatriz Clara Sierra Acevedo	1/6/2025
1/6/2025	356335	gabrielcruz55@gmail.com	ESTUDIANTE	1/6/2025	solicitud	Requerimiento de Rango	Página web	Beatriz Clara Sierra Acevedo	1/6/2025
1/6/2025	222267	abagueran9@gmail.com	PERSONA NATURAL	1/6/2025	solicitud	Información sobre programa	Página web	Angélica María Amaro Serrano	1/6/2025
2/6/2025	227225	DIANE LA BETH PEREZ	ESTUDIANTE	2/6/2025	solicitud	Requerimiento de Rango	Correo electrónico	Shubert Alvarado Ramos	2/6/2025
2/6/2025	232363	19329823@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	2/6/2025	solicitud	Requerimiento de Rango	Página web	Shubert Alvarado Ramos	2/6/2025
2/6/2025	639300	90187723@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	2/6/2025	solicitud	Solicitud de Homologación de experiencia previa	Página web	Zaidy Riveras	2/6/2025
2/6/2025	190397	carolaterreza@gmail.com	ESTUDIANTE	2/6/2025	solicitud	Requerimiento de Rango	Página web	Mirinda Johana Mendibara Gómez	2/6/2025
2/6/2025	316261	94432855@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	2/6/2025	solicitud	Transferencia interna	Página web	Zaidy Riveras	2/6/2025
2/6/2025	680381	10179440@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	2/6/2025	solicitud	Transferencia interna	Página web	Zaidy Riveras	2/6/2025

Es fundamental que cada solicitud sea gestionada dentro de los plazos establecidos, con el fin de garantizar un servicio ágil y eficiente para nuestros ciudadanos. Apreciamos la atención inmediata que puedan dar a este asunto, para poder resolver y cerrar los casos pendientes.

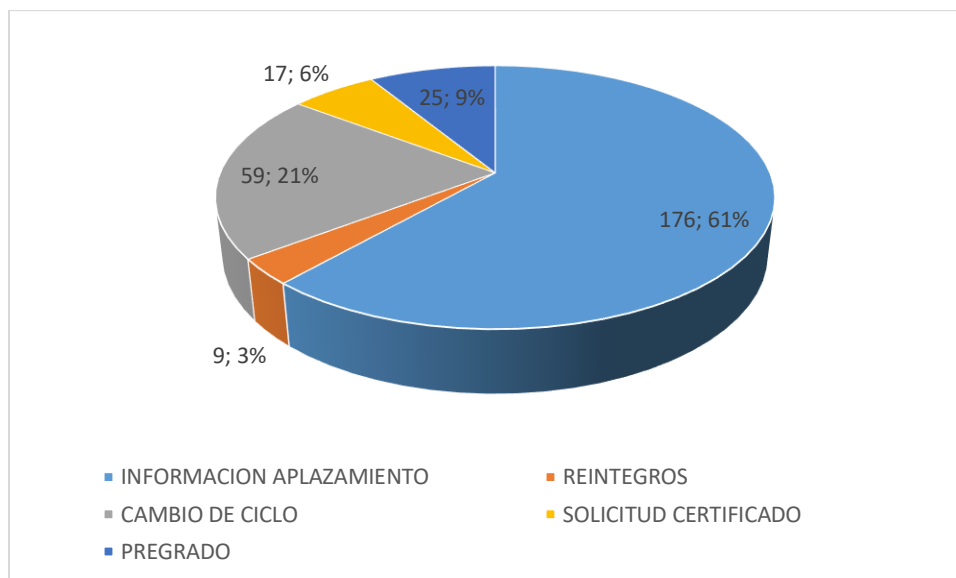
Saludos cordiales.

REGISTRO Y CONTROL									
FECHA DE RECIBIDO	NÚMERO DE RADICADO	NOMBRE DEL REMITENTE	ENTIDAD DEL REMITENTE	FECHA DE LA COMUNICACIÓN	TIPO DE PETICIÓN	ASUNTO	MEDIO DE RADICACIÓN	DEPENDENCIA DESTINATARIO	FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO
22/1/2025	250	Yessica Martinez Gomez	persona Natural	22/1/2025	Peticion	Solicitud cupo tecnica profesional en operacion de procesos aduaneros	Fisico	Silvia Barrios Ramos	22/1/2025
22/1/2025	251	Marileidy Guzman	persona Natural	22/1/2025	Peticion	Información sobre pasos a seguir después de admitido	Fisico	Carolina de la rosa	22/01/2025
23/01/2025	267	VIRGILIO JOSE CASAJANI LÓPEZ	persona Natural	23/01/2025	solicitud	Reserva de cupo	Correo electrónico	Jesus David Chavez Morales	23/01/2025
27/01/2025	354	English25 English29 <señalado>	persona Natural	27/01/2025	solicitud	Pregados informacio	Correo electrónico	silvia Barrios	27/1/2025

De los **1** reclamos presentados en el mes de mayo, abril y junio es del, el **0.1%** prosperaron por haberse presentado inconvenientes en la prestación del servicio de pago de grado.

Reclamo por Inconvenientes en el aplicativo Secop II	Reclamos por temas académicos	Reclamos por temas de inscripción	Reclamos por solicitud de respuesta a una petición	Total, de reclamos y su clasificación
0	0	0	1	1

12. ASUNTOS FRECUENTES



Según lo que se muestra en la gráfica anterior, se puede observar que el asunto más frecuente es **Reingreso**. Este patrón sugiere que un número significativo de usuarios presenta inquietudes o problemas relacionados con este motivo, lo que podría indicar un área que requiere atención o mejora continua. 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