

## INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

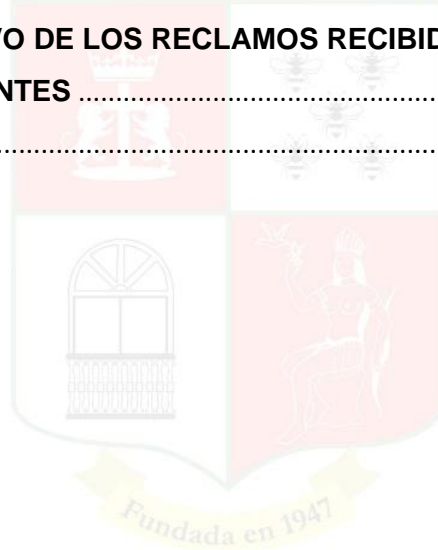
### INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF UMAYOR

**NORMA CECILIA ROMÁN**  
Coordinador de Gestión Documental

**MARZO 31 DE 2026**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO .....	4
3. FUENTES DE INFORMACIÓN .....	4
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	4
5. NORMATIVA .....	5
6. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.....	6
7. COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS EN PERÍODOS ANTERIORES.....	8
8. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN .....	8
10. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS .....	11
11. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA .....	12
12. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS .....	13
13. ASUNTOS FRECUENTES .....	13
CONCLUSIONES .....	14



## 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° enero al 31 de marzo de 2026.

## 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 del Programa de Transparencia y Ética Pública 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 enero, febrero y marzo de 2026, se recibieron un total de [1337.] 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. NORMATIVA

Constitución política de Colombia de 1991. Artículo 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 2166 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y las proveniente de terceros países.

Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo que establece tiempos de respuesta, tipos de peticiones y otros aspectos relevantes en el trámite de las PQRS.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos Personales.

Ley 1712 de 2014. El objeto de la presente leyes regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Resolución 418 de 31 de marzo de 2025 Por medio de la cual se modifica la Resolución 827 del 27 de agosto de 2024 que actualiza la Resolución 150 de 2019 que crea la Ventanilla Única de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena

## 6. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

En la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, durante el primer trimestre 2026 se recibieron **1337** comunicaciones a través de los canales oficiales de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena. De éstas 1255 requieren respuesta, mientras que 82 no requieren respuesta.

Esta es la distribución en los meses de enero, febrero y marzo

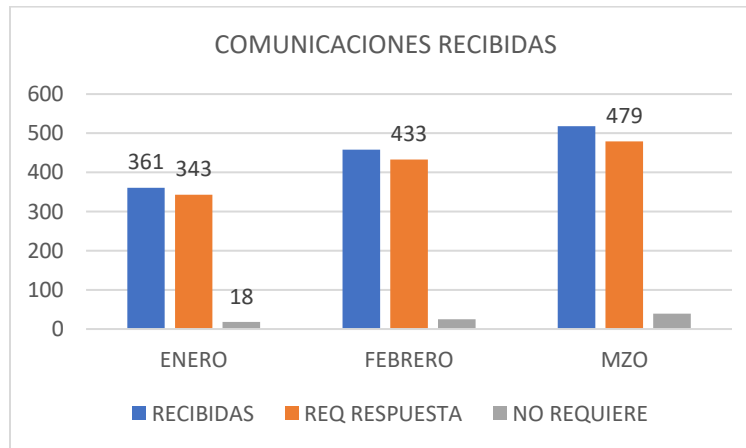


Ilustración No. 01 Comunicaciones recibidas por mes

De las 1255 comunicaciones que requieren respuesta 1193 están categorizadas como PQRSD y 62 corresponden a otras tipologías.

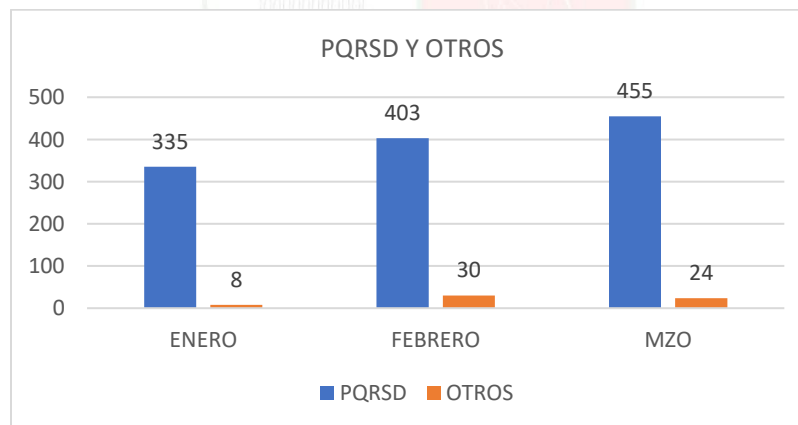


Ilustración No. 02 PQRSD y Otros recibidas por mes

En la siguiente tabla se detallan las 1193 PQRSD recibidas por tipología.

MESES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TOTAL
ENERO	10	3	3	319	0	335
FEBRERO	12	5	0	386	0	403
MZO	20	2	0	433	0	455
TOTALES	42	10	3	1138	0	1193

Tabla No. 1 PQRSD Recibidas

En la siguiente gráfica se puede apreciar que el 95% de las PQRSD recibidas en el trimestre son solicitudes siendo la tipología más utilizada por los usuarios. Vale la pena destacar que en este trimestre no se presentaron denuncias, el porcentaje de quejas fue del 1%, el de reclamos fue del 0,3% y las peticiones del 4%

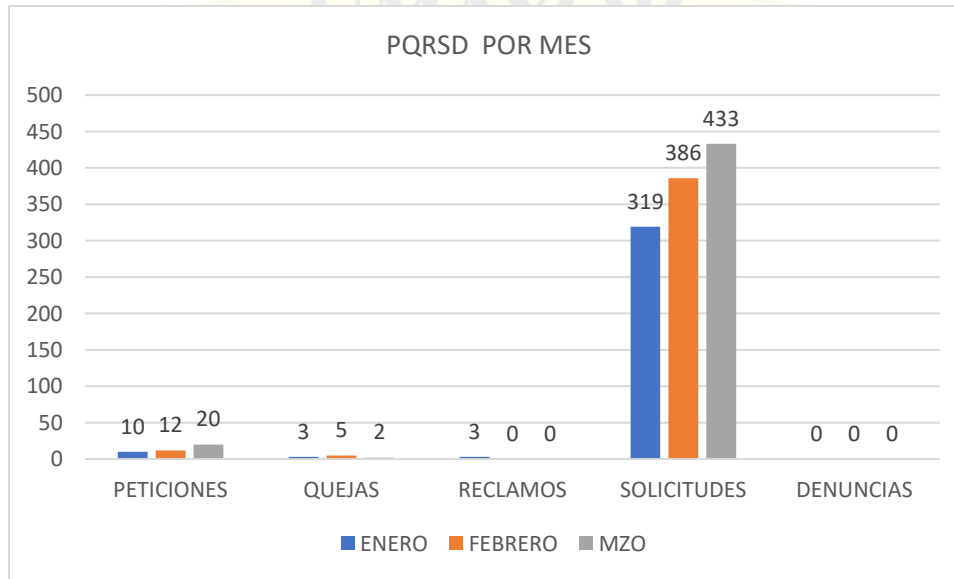


Ilustración 3 PQRSD Recibidas por mes

## 7. COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS EN PERÍODOS ANTERIORES

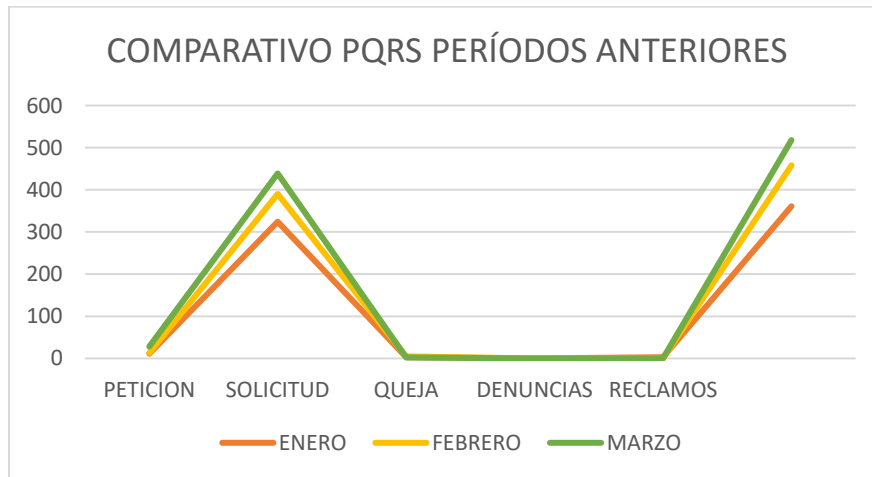


Ilustración 4 Comparativo mes a mes

En el gráfico anterior se muestra la cantidad de PQRSD recibidas durante los meses de enero, febrero y marzo, permitiendo comparar su comportamiento en cada periodo. Se destaca una diferencia significativa entre los meses, siendo marzo el que registra el mayor número de PQRSD recibidas.

## 8. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

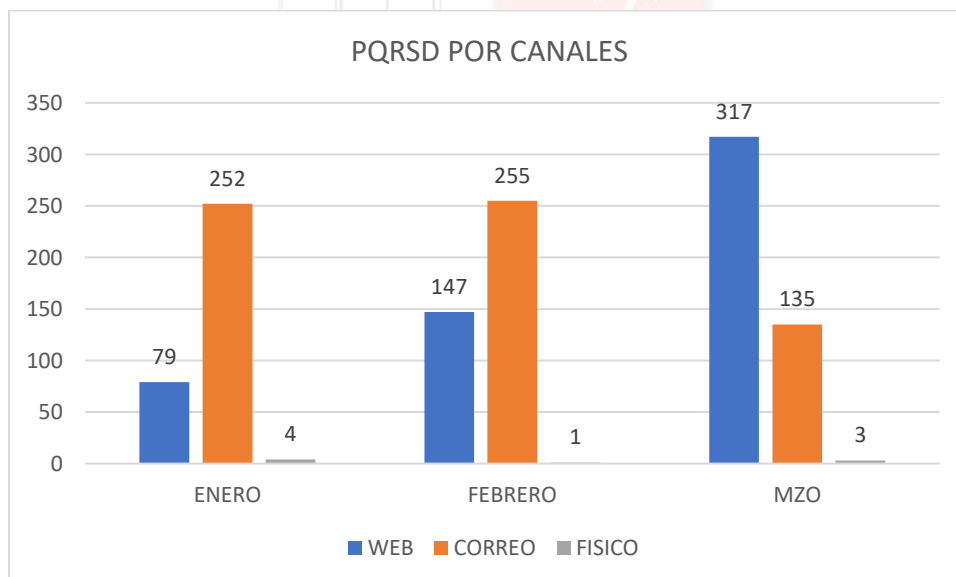


Ilustración 5 PQRSD Recibidas por canal de atención

En el gráfico anterior se muestra la distribución de las PQRSD recibidas durante los meses de enero, febrero y marzo a través de los diferentes canales de atención, detallándose que continúa la 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).

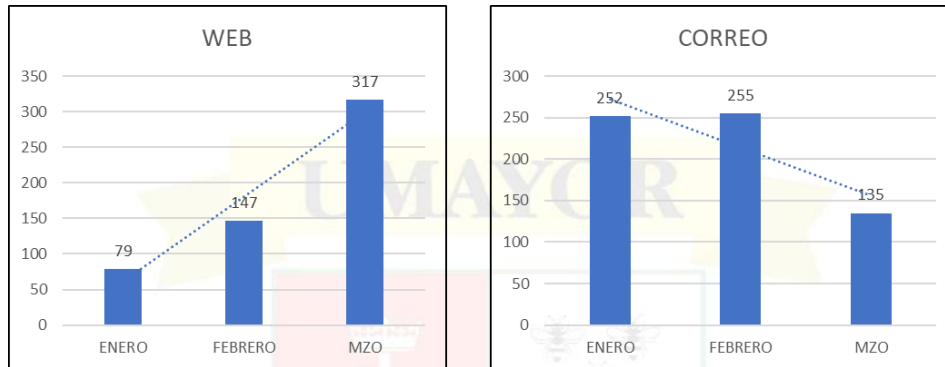


Ilustración 6 PQRSD Recibidas por canal de atención

## 9. PQRSD ASIGNADAS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO.

En la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, contamos actualmente con 28 procesos organizados de la siguiente manera: Procesos Misionales, de Apoyo, Estratégicos y de Evaluación.

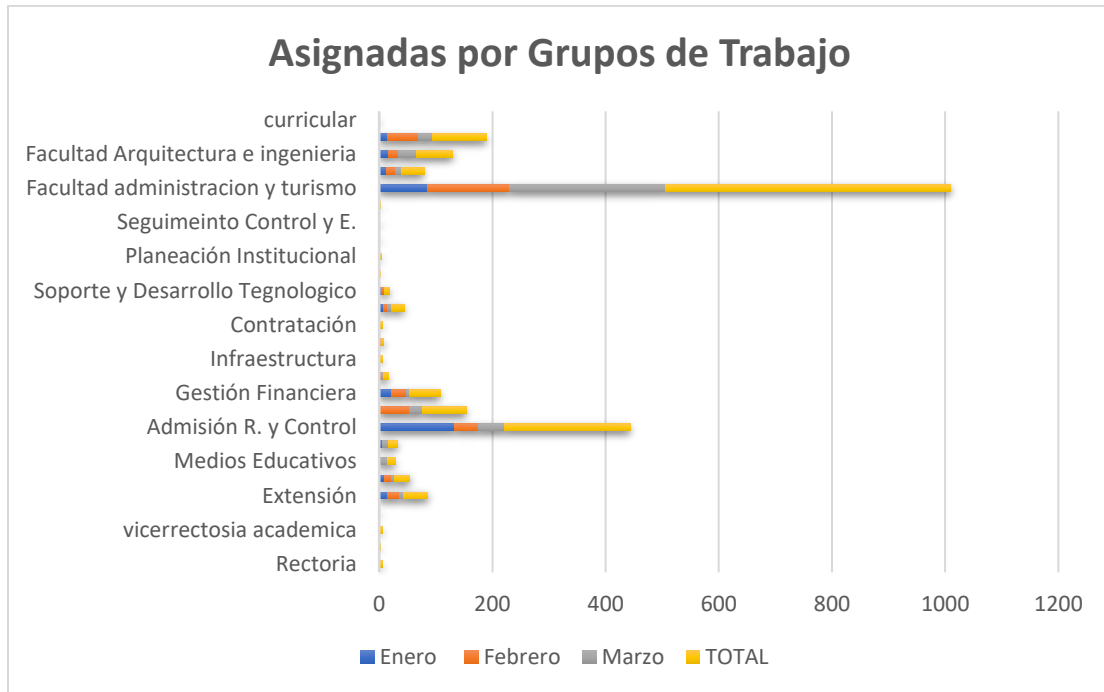
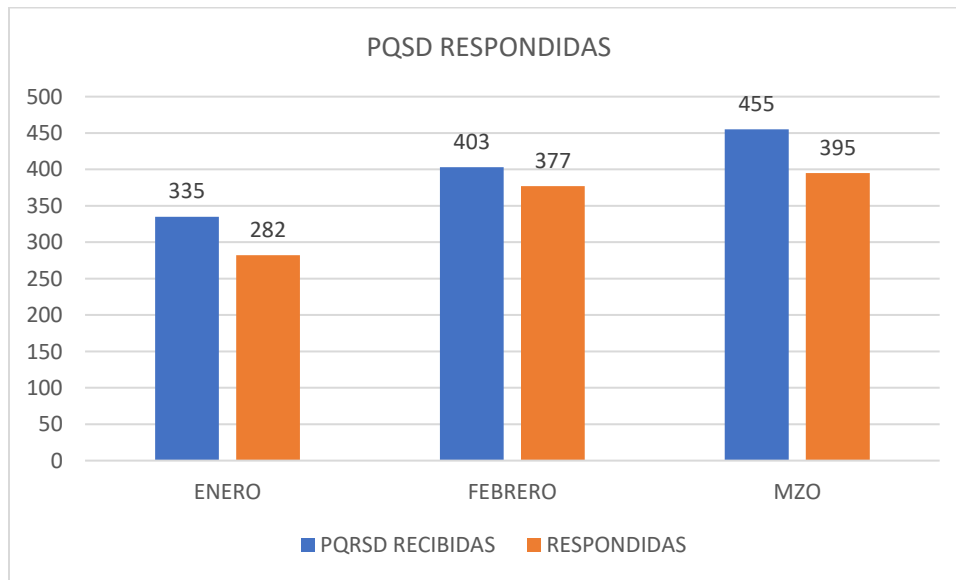


Ilustración 7 PQRSD Asignadas por Grupos de trabajo

Se puede observar que el proceso que recibió el mayor número de PQRSD en el trimestre fue la Facultad de Administración y Turismo, mientras que las dependencias de menor cantidad corresponden a Vicerrectoría Financiera y Calidad Académica. En la gráfica se incluyeron las categorizadas como otros.

## 10. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

De las 1193 PQRSD recibidas en el trimestre el 88% fueron respondidas.

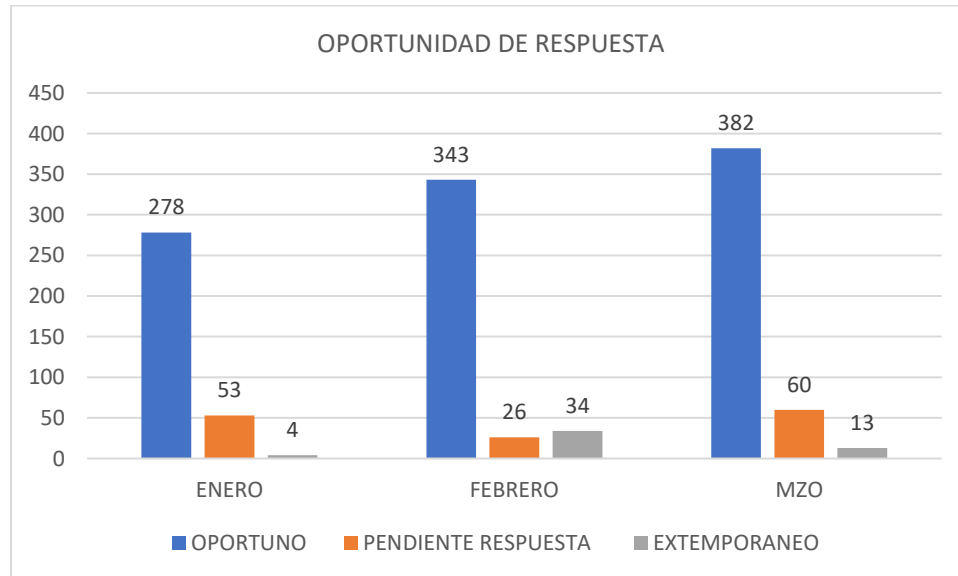


*Ilustración 8 PQRSD Respondidas*

Es importante señalar que las PQRSD pendientes de respuesta de un mes fueron respondidas en el mes siguiente, lo que corresponde a las comunicaciones recibidas en los últimos días del mes y que su oportunidad de respuesta se cumple al mes siguiente.

A continuación, se presente el análisis de las PQRSD y la oportunidad de respuesta.

## 11. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



*Ilustración 8 Oportunidad de Respuesta*

De las 1193 PQRSD que se recibieron el primer trimestre el 84% fueron respondida oportunamente, el 4% extemporáneo y el 12% están pendientes de respuesta, esto teniendo en cuenta los balances de la información de los meses anteriores, los cuales en los siguientes periodos fueron respondidas.

Entre el mes de febrero y marzo se nota una disminución en las respondidas extemporáneas, lo que obedece al seguimiento constante de la oficina de gestión documental con las alertas tempranas y el compromiso de los líderes para mejorar los tiempos de respuesta.

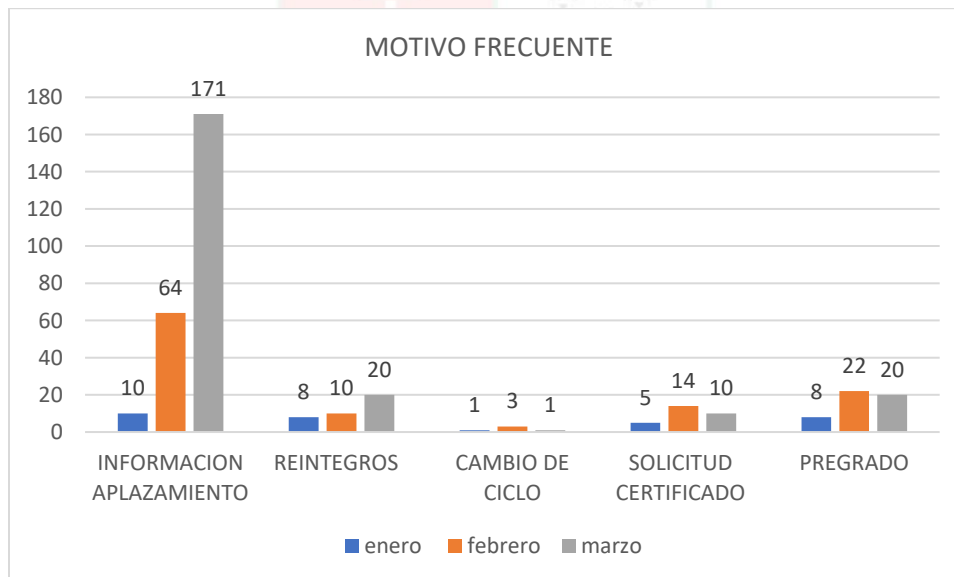
En casos puntuales en especial temas jurídicos, las respuestas se dieron por otro canal (correo de notificaciones) por ser el canal requerido por los juzgados, por lo que se han venido tomando medidas para finalizar simultáneamente en ORBIS.

## 12. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

Del informe trimestral se puede decir que solo en el mes de enero se presentaron 3 reclamos, el 0.1% prosperaron por haberse presentado inconvenientes en la prestación de servicio de atención y horarios.

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	2	1	0	3

## 13. ASUNTOS FRECUENTES



*Ilustración 9 Motivo Frecuente*

Según lo que se muestra en la gráfica anterior, se puede observar que el asunto más frecuente fue Aplazamiento. Teniendo en cuenta que este informe corresponde al primer trimestre las solicitudes de aplazamiento se concentran en los primeros meses del inicio del semestre.

## CONCLUSIONES

El informe muestra un alto volumen de interacción ciudadana, con predominio de solicitudes formales. El sistema se usa principalmente para trámites y solicitudes, no para inconformidades.

En trimestre la dependencia con mayor carga fue la Facultad de Administración y Turismo y la de menor carga fue Vicerrectoría Financiera y Calidad Académica.

La Gestión de respuestas tiene un buen nivel de cumplimiento, con oportunidad de mejora en tiempos.

Como aspecto positivo, el nivel de reclamos es muy bajo.

El sistema PQRSD está funcionando de forma eficiente predomina el uso para solicitudes, no para conflictos, se evidencia mejora en canales digitales, los tiempos de respuesta son adecuados, pero pueden optimizarse.

Las alertas y seguimiento por parte de la oficina de Gestión Documental han reducido respuestas tardías.