# INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

# INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF


**NORMA CECILIA ROMÁN**
**Coordinador de Gestión Documental**


**SEPTIEMBRE 30 DE 2026**

# Contenido

1. INTRODUCCIÓN ..... 3
2. OBJETIVO ..... 3
3. FUENTES DE INFORMACIÓN ..... 3
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 ASIGNADAS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO. ..... 8
9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS ..... 9
10. RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDO EN EL TRIMESTRE ..... 10
11. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS ..... 11
12. ASUNTOS FRECUENTES ..... 12
13. NORMATIVA ..... 12
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 13

TABLA DE ILUSTACIONES

**Ilustración 1 PQRSD Recibidas en el trimestre ..... 5**
**Ilustración 2 Comparativo mes a mes ..... 6**
**Ilustración 3 PQRSD Recibidas por canal de atención ..... 7**
**Ilustración 4 PQRSD Asignadas por Grupos de trabajo ..... 8**
**Ilustración 5 Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas. ..... 9**
**Ilustración 6 Radicados vencidos en ORBIS ..... 10**

## 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de PQRSD (Peticiones, 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 primero (1) de Julio al treinta (30) de septiembre 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 ORBIS

## 4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la Institución Universitaria Mayor de Cartagena promueve la transparencia y garantiza a la ciudadanía el acceso a la información pública, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

En este sentido, la Institución dispone de un espacio en su portal web para la consulta de información institucional de interés público, al cual puede acceder la comunidad universitaria y la ciudadanía en general a través del siguiente enlace: https://umayor.edu.co/transparencia/.

Durante el tercer trimestre de 2026, la gestión de las solicitudes recibidas a través de los canales de atención institucional fue objeto de seguimiento por parte de las dependencias competentes. Para presentar resultados específicos sobre el acceso a la información pública, es necesario consolidar y verificar la cantidad de solicitudes correspondientes a esta categoría, así como su estado de trámite y respuesta.

La información consolidada permitirá identificar las solicitudes recibidas, aquellas atendidas, las pendientes y, cuando corresponda, las decisiones de negativa de acceso debidamente justificadas, con el propósito de fortalecer la transparencia y el seguimiento institucional.

## 5. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

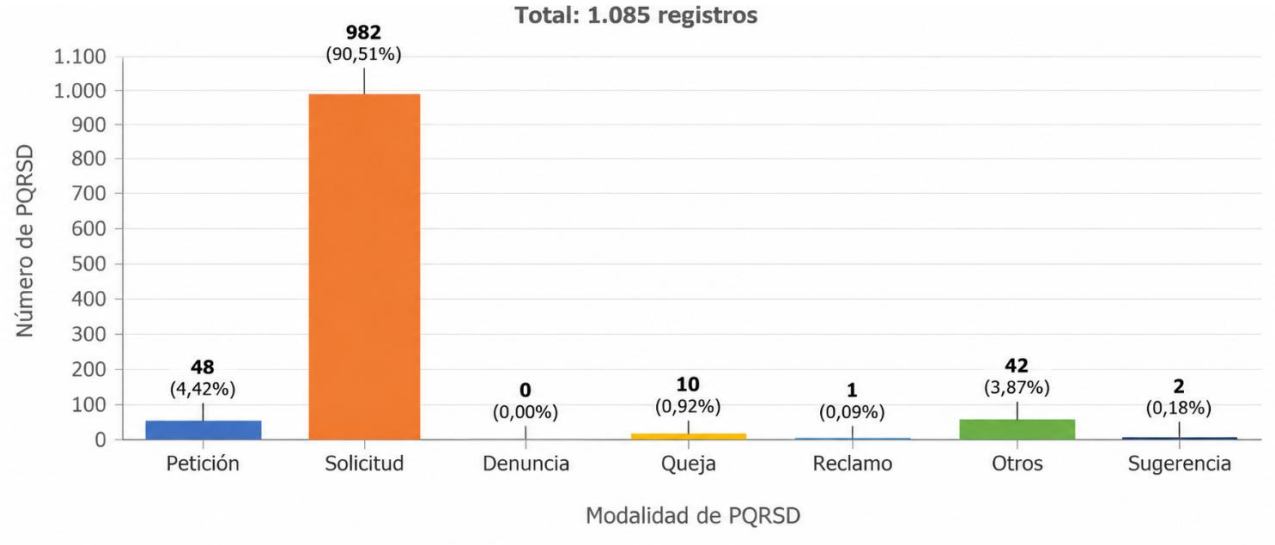



*Ilustración 1 PQRSD Recibidas en el trimestre*

Las solicitudes representan aproximadamente el 90,5% de los registros del trimestre. Esta concentración hace especialmente importante revisar los asuntos que se están clasificando como «solicitud» y asegurar que la tipología utilizada sea consistente.

Es importante aclarar que la clasificación otros, corresponde a la recepción de recibos de servicios públicos, invitaciones a eventos y asuntos que no clasifican como una PQRSD.

.

## 6. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

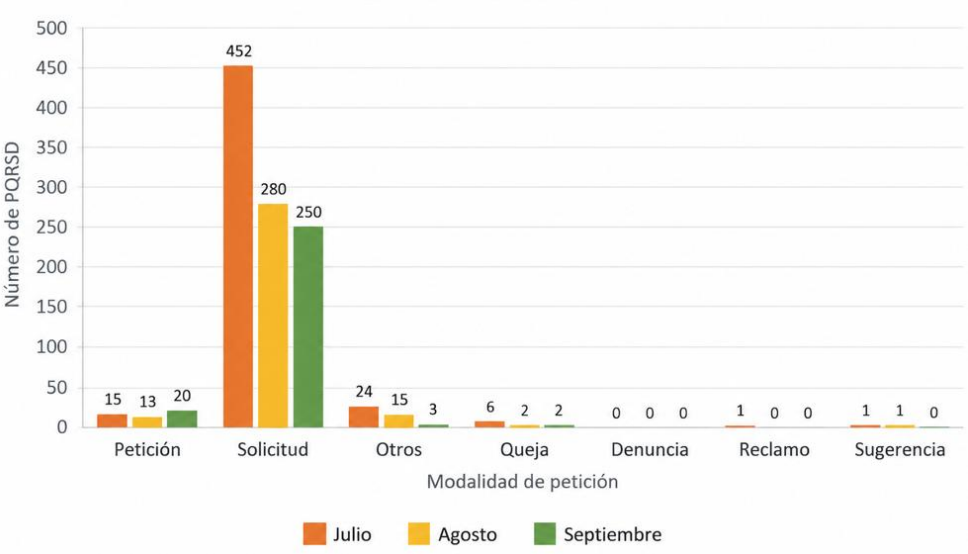



*Ilustración 2 Comparativo mes a mes*

La comparación de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2026 evidencia una disminución progresiva en el volumen de registros. En julio se recibieron 499 PQRSD, en agosto 296 y en septiembre 290. Esto representa una reducción del 40,7 % entre julio y agosto, y del 2,0 % entre agosto y septiembre.

En términos generales, durante el trimestre se observó una disminución del 41,9 % en los registros recibidos entre julio y septiembre. Julio fue el mes con mayor volumen de solicitudes, mientras que septiembre presentó la menor cantidad. Este comportamiento permite identificar una tendencia descendente en la recepción de PQRSD durante el periodo analizado; sin embargo, para establecer las causas de esta variación, sería necesario analizar los asuntos reportados y las condiciones particulares de cada mes.

## 7. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

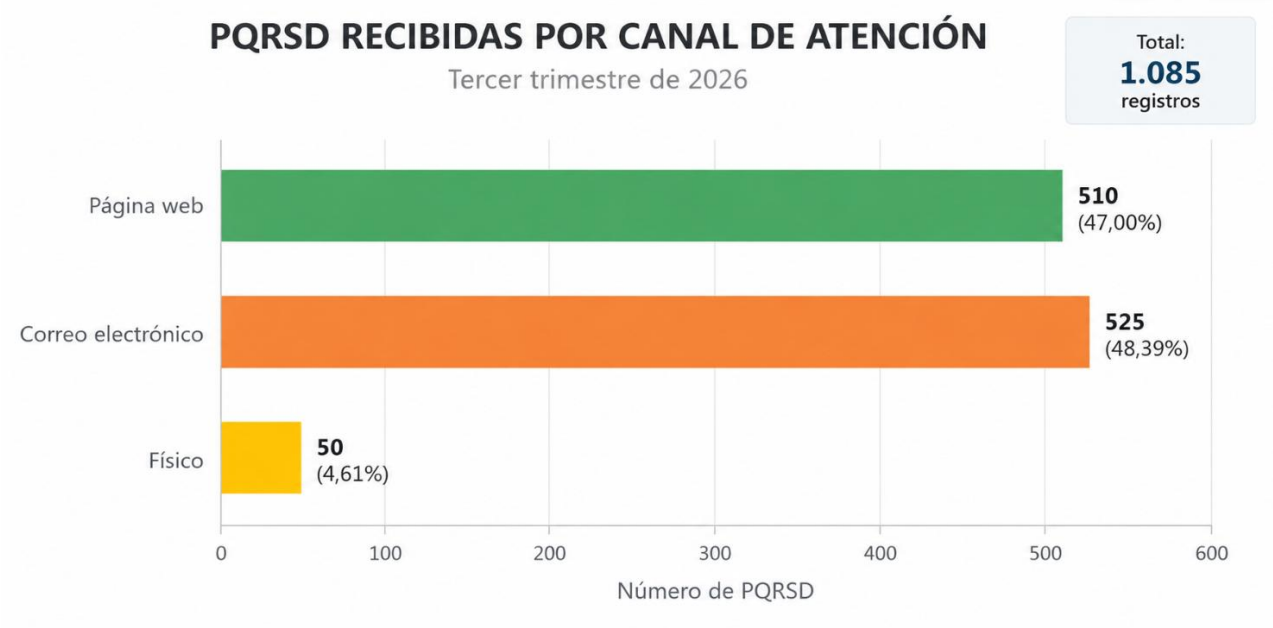



*Ilustración 3 PQRSD Recibidas por canal de atención*

Durante el tercer trimestre de 2026, la Institución Universitaria Mayor de Cartagena recibió un total de 1.085 PQRSD a través de los diferentes canales de atención. El correo electrónico fue el canal más utilizado, con 525 registros, equivalentes al 48,39 % del total, seguido de la página web, con 510 registros (47,00 %). Por su parte, el canal físico registró 50 solicitudes, correspondientes al 4,61 %.

Estos resultados evidencian que el 95,39 % de las PQRSD se recibieron a través de canales digitales, lo que destaca su importancia en la recepción y gestión de las solicitudes ciudadanas. En consecuencia, se recomienda continuar fortaleciendo la disponibilidad, accesibilidad y trazabilidad de estos canales, sin dejar de garantizar la atención a las personas que utilizan medios físicos.

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

En la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, contamos actualmente con 27 procesos organizados de la siguiente manera: Procesos Misionales, de Apoyo, Estratégicos y de Evaluación.

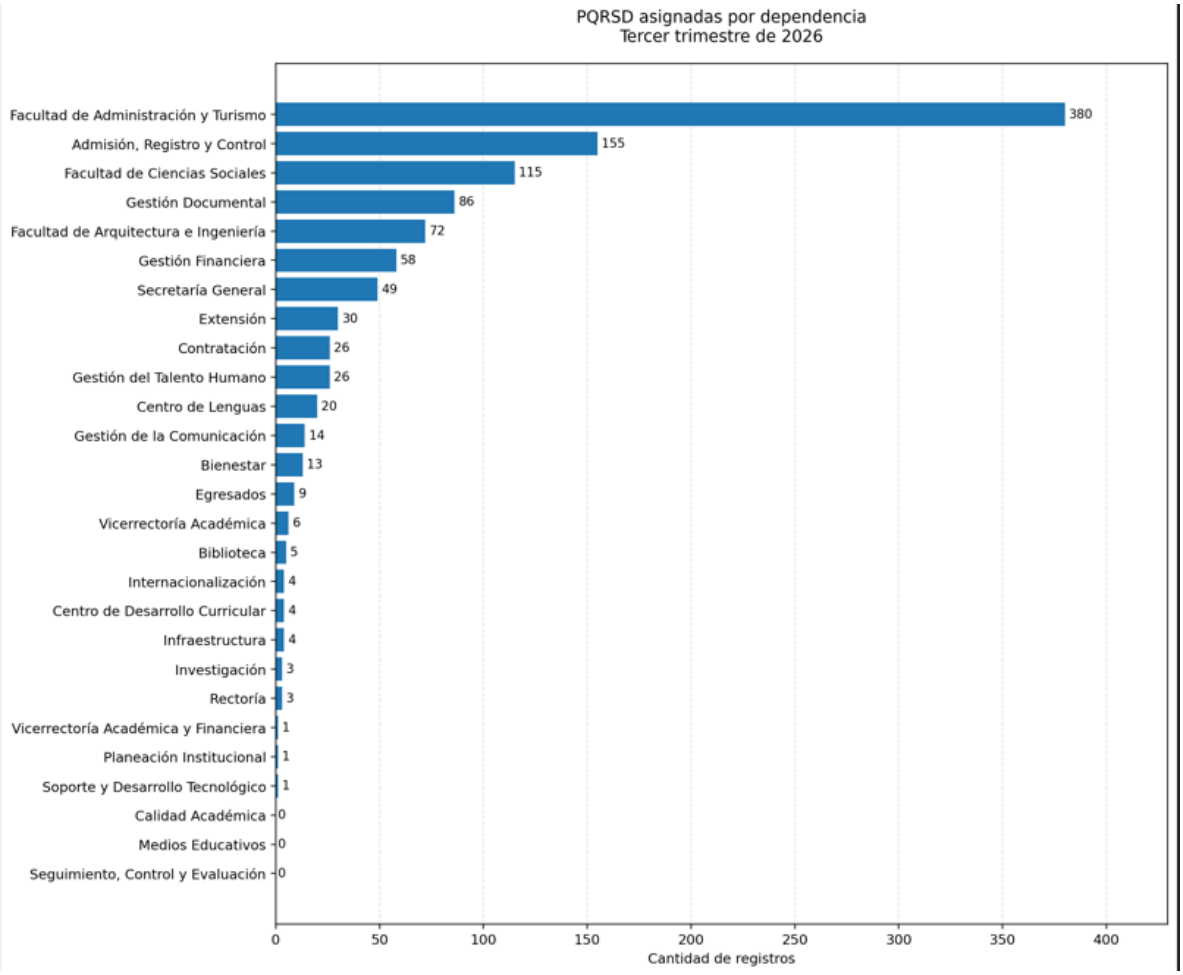



*Ilustración 4 PQRSD Asignadas por Grupos de trabajo*

Durante el tercer trimestre de 2026, se registraron 1.085 PQRSD asignadas a las diferentes dependencias de la Institución. La Facultad de Administración y Turismo presentó la mayor cantidad, con 380 registros (35,02 %), seguida de Admisión, Registro y Control, con 155 (14,29 %), y la Facultad de Ciencias Sociales, con 115 (10,60 %). En conjunto, las seis dependencias con mayor volumen concentraron aproximadamente el 79,8 % de los registros.

Estos resultados permiten identificar las dependencias con mayor demanda de atención y orientar el seguimiento institucional. Se recomienda complementar este análisis con los indicadores de oportunidad de respuesta y radicados pendientes y vencidos, para identificar oportunidades de mejora.

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

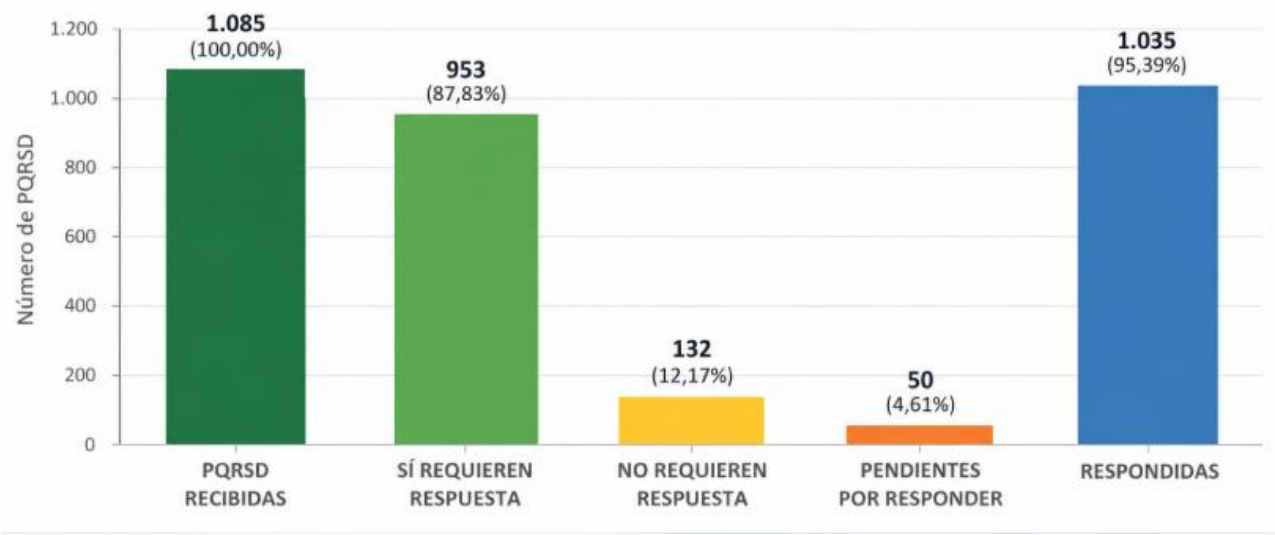



*Ilustración 5 Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas.*

De acuerdo con la información consolidada con corte al 30 de septiembre de 2026, durante el tercer trimestre se recibieron un total de 1.085 PQRSD. De estas, 953 fueron clasificadas como solicitudes que requieren respuesta y 132 como comunicaciones que no requieren respuesta. Asimismo, se registran 1.035 PQRSD respondidas y 50 pendientes de respuesta, de acuerdo con el seguimiento realizado a los radicados y los balances de periodos anteriores.

Es importante precisar que, dentro de las comunicaciones que no requieren respuesta, se encuentran los comunicados informativos, los agradecimientos presentados por los grupos de valor y las copias de respuestas emitidas por otras entidades.

Las cifras reportadas deben interpretarse considerando la clasificación y el estado de los radicados en el sistema, con el fin de garantizar la consistencia de la información y facilitar el seguimiento a la gestión de las dependencias responsables.

## 10. RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDO EN EL TRIMESTRE

Se identificaron 167 radicados extemporáneos. Es necesario tener en cuenta que dentro de estos se identificaron 39 que tienen los términos suspendidos en el marco de la Ley 1755 de 2015. Por otro lado, hay 21 PQRS que no requieren respuesta y fueron archivadas fuera de tiempo, es decir, 107 PQRS fueron respondidas fuera de tiempo.

Desde el área de ventanilla única y gestión documental se han venido realizando seguimientos enviando alertas tempranas a cada dependencia para mitigar las respuestas en el proceso. Las dependencias con más radicados sin responder serian:  la Facultad de Administración y turismo

Anexo:

| Radicado | Remitente | Destino | Asunto | Tipo | Fecha de recepción | Dias Retraso | Semaforo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E2026012144 | deilyyulethnavarropaternina | EMERSON RIVERA CUDRIS | Buenas tardes estoy esperando respuesta El El mar, 20 ene. 2026 a la(s) 4:51p.m., Deilin Yulieth <deilyyulethnavarropaternina@gmail.com> escribió: Nombre completo: Deilin yulieth Navarro Documento: 1043300277 Programa: administración de empresas terminal El El mar, 20 ene. 2026 a la(s) 4:50p.m., Madeleín Tailyn Portillo Muñoz <ventanillaunica@umayor.edu.co> escribió: Cordial saludo, En aten... | SOLICITUD | 2026-01-21 4:23 p. m. | 77 | |
| E2026020315 | ngranados@icetex.gov.co ngranados@icetex.gov.co | JUAN ALBERTO ARRAUT CAMARGO | Respetado Rector(a): De manera atenta le informamos que el ICETEX se permite convocar a los Rectores de las Instituciones de Educación Superior Públicas y Privadas a la convocatoria para postularse y/o participar en la elección de los Representantes en el Comité de Seguimiento del Fondo de Sostenibilidad de Crédito Educativo para el período 2026 – 2028, de acuerdo con lo establecido en el acue... | INVITACIONES | 2026-02-03 12:12 p. m. | 64 | |
| E2026020419 | ydiaz@fodesep.gov.co Empresa | JUAN ALBERTO ARRAUT CAMARGO | Buen día Respetado Representante Legal Reciba un cordial saludo de parte del equipo colaborador del Fondo de Desarrollo de la Educación Superior FODESEP, deseando que este año nuevo sea exitoso en sus metas y objetivos trazados al interior de su IES. En esta oportunidad queremos compartir con usted la siguiente documentación: 1 - Certificación a 31 de diciembre de 2025, de sus Aportes Sociales... | SOLICITUD | 2026-02-04 2:24 p. m. | 63 | |
| E2026020629 | deilyyulethnavarropaternina | EMERSON RIVERA CUDRIS | Muy buenas tardes mi nombre es Deilin Navarro Paternina soy estudiante en administración de empresas terminal de tercer semestre, me dirijo  a ustedes por este medio para informarles que tube un inconveniente con mi correo institucional se me olvidó la contraseña ya que cambié de teléfono agradezco me ayuden a recuperarlo. Cc 1043300277 Deilin yulieth Navarro Paternina Administración de empresas | SOLICITUD | 2026-02-06 4:25 p. m. | 61 | |
| E2026021011 | yairajaime41@gmail.com Aspirante | EMERSON RIVERA CUDRIS | Cordial saludo, muy buenos días. Con el fin de brindarle una orientación adecuada y dar trámite a su solicitud, le agradezco por favor enviar de manera clara y completa, indicando la siguiente información: Nombre completo: Yaira Charith Alvarez Jaimes. Documento de identidad: 1042578814. Programa académico: Ingeniería mecánica. Solicitud a realizar: cambio o restablecimiento de usuarios y con... | SOLICITUD | 2026-02-10 10:58 a. m. | 57 | |
| E2026021622 | susamer2207@gmail.com Estudiante | EMERSON RIVERA CUDRIS | Hola buen día Soy sherill mercado Recuero identificada con tarjeta de identidad 1142924644, soy estudiante nueva de umayor en primer semestre para la carrera de turismo y negocios internacionales. Recientemente recibí un correo en el que me indican cm acceder a la aplicación de umayor, me dicen q tanto la contraseña como el usuario son la tarjeta de identidad pero me sale q esta errado, no se q de... | SOLICITUD | 2026-02-16 2:10 p. m. | 51 | |
| E202603028 | hrodriguezm@mineducacion.gov.co mineducacion | RALDO MANUEL GRANADOS BRACAMONTE | Doctor JUAN ALBERTO ARRAUT CAMARGO Rector - Institución Universitaria Mayor de Cartagena Reciba un cordial saludo por parte del Ministerio de Educación Nacional. En el marco del seguimiento a la ejecución técnica y financiera de los proyectos PIC y PFC 2019–2024, nos permitimos informarle que desde Ministerio de Educación Nacional a través de la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las Instituc... | SOLICITUD | 2026-03-02 12:07 p. m. | 37 | |
| E202603033 | Jesús David Monsalve Cabarcas | KAREN RIVERO SANTOYA | Cordial saludo Adjunto derecho de petición y adjunto evidencia | PETICION | 2026-03-03 9:29 a. m. | 36 | |
| E202603038 | Ximena Sánchez Domínguez | FERNAN CORTINA MARRUGO | Respetados señores, El Proyecto Becas a la Excelencia es una iniciativa presentada por el Programa Colegios Amigos del Turismo del Viceministerio de Turismo para ser financiada con recursos parafiscales de FONTUR, que busca promover la profesionalización en temáticas relacionadas con el turismo y dar la oportunidad a los estudiantes de los Colegios Amigos del Turismo que tienen vocación turístic... | SOLICITUD | 2026-03-03 10:13 a. m. | 36 | |
| E202603063 | 1043655781@umayor.edu.co | GRACE KELLY TIRADO TURSIOS | Confirmarme si ya aparesco matriculado al curso de bienestar | SOLICITUD | 2026-03-06 9:30 a. m. | 33 | |

*Ilustración 6 Radicados vencidos en ORBIS*

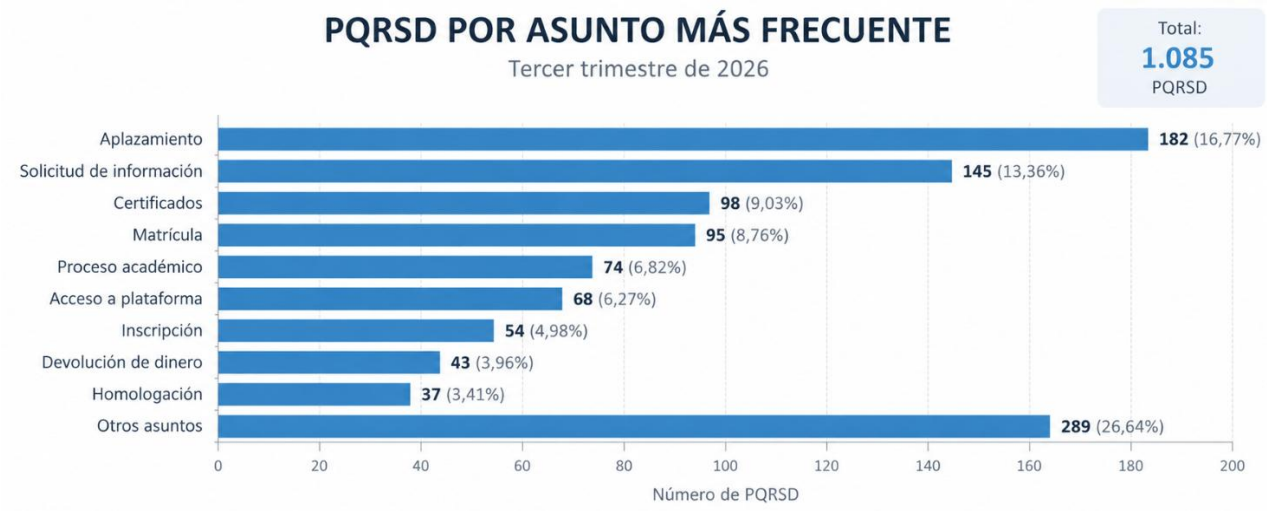
## 11. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

Durante el tercer trimestre de 2026, se recibió un total de un (1) reclamo, equivalente al 0,09 % de las 1.085 PQRSD registradas en el periodo. Este reclamo correspondió a temas académicos, mientras que no se registraron reclamos relacionados con inconvenientes en el aplicativo SECOP II, temas de inscripción o solicitudes de respuesta a peticiones.

Este resultado permite identificar una baja cantidad de reclamos durante el trimestre. No obstante, se recomienda realizar seguimiento al caso registrado para determinar su gestión y las acciones de mejora correspondientes.

| 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 clasicación |
|---|---|---|---|---|
| **0** | **1** | **0** | **0** | **1** |

## 12. ASUNTOS FRECUENTES




Durante el tercer trimestre de 2026, el asunto más frecuente fue **Aplazamiento**, con 182 registros (16,77 %), seguido de **Solicitud de información**, con 145 registros (13,36 %), y **Certificados**, con 98 registros (9,03 %). En conjunto, estos tres asuntos representaron el 39,16 % del total de las PQRSD recibidas.

Estos resultados permiten identificar los principales motivos de consulta de los usuarios y constituyen una oportunidad para fortalecer la orientación sobre los trámites académicos, mejorar la información disponible y evaluar acciones que contribuyan a una atención más eficiente.

## 13. NORMATIVA

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

## 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el tercer trimestre de 2026, la Institución Universitaria Mayor de Cartagena registró un total de 1.085 PQRSD, con una disminución progresiva en la recepción mensual, al pasar de 499 registros en julio a 290 en septiembre. El análisis evidencia una marcada utilización de los canales digitales, que concentraron el 95,39 % de las comunicaciones recibidas, así como una mayor concentración de registros en la Facultad de Administración y Turismo y en los asuntos relacionados con aplazamientos, solicitudes de información y certificados.

En cuanto al seguimiento de las respuestas, se identificaron registros pendientes y radicados extemporáneos, lo que resalta la importancia de fortalecer el monitoreo de los términos legales, la emisión de alertas preventivas y el acompañamiento a las dependencias responsables. Asimismo, resulta necesario consolidar y validar la información relacionada con las solicitudes que requieren respuesta, las atendidas y las pendientes, para garantizar la consistencia de los indicadores institucionales.

A partir de los resultados obtenidos, se recomienda fortalecer el seguimiento periódico a las PQRSD por dependencia, analizar los asuntos recurrentes para identificar oportunidades de mejora en los servicios institucionales y promover el uso adecuado de los canales de atención. De igual manera, se considera pertinente mantener la revisión de la calidad de los datos y la trazabilidad de los radicados, con el propósito de facilitar la toma de decisiones y contribuir al mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía.