

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF



NORMA CECILIA ROMÁN
Coordinador de Gestión Documental

JUNIO 30 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	5
7. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	6
8. PQRSD ASIGNADAS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO.	7
9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS.....	8
10. RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDO EN EL TRIMESTRE	8
11. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS	9
12. ASUNTOS FRECUENTES	9



1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de PQRSD (Peticiónes, 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 abril y el 30 de junio 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 abril, mayo y junio de 2025, se recibieron un total de 740 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

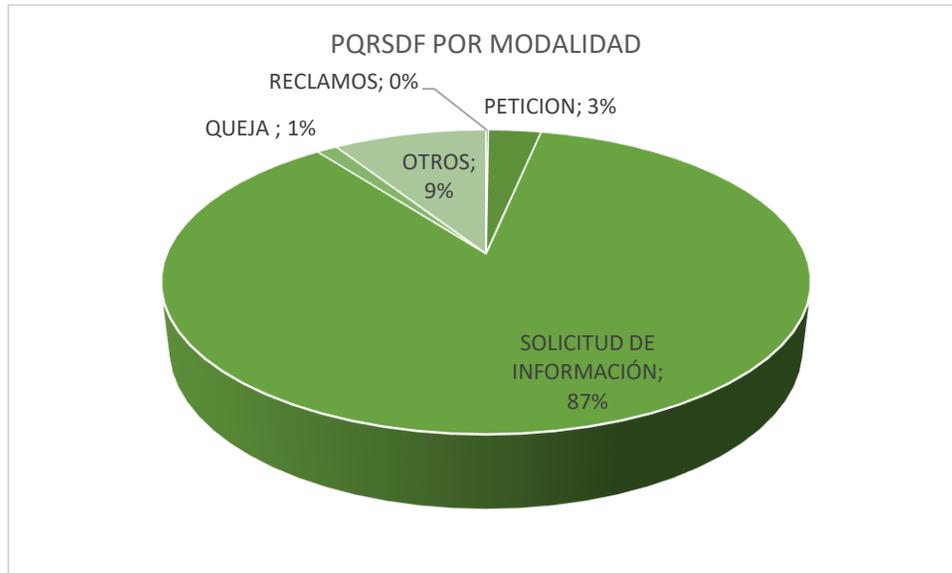


Ilustración 1 PQRSDF Recibidas en el trimestre

En el anterior gráfico se puede observar que durante los meses de abril, mayo y junio a través del sistema PQRSDF la Institución universitaria Mayor de Cartagena se recibieron 23 Peticiones, 641 solicitudes, 67 otros, 8 Quejas y 01 Reclamos, para un total de 740.

6. COMPARACIÓN DE PQRSDF RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

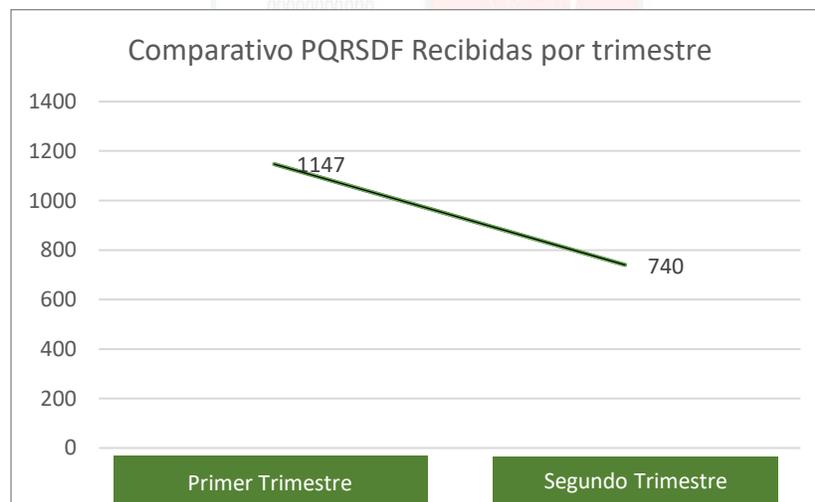


Ilustración 2 Comparativo PQRSDF por trimestre

Se puede notar que en el segundo trimestre hubo una disminución significativa de PQRSD, esto debido a que el aumento de las solicitudes por tendencia histórica se da al inicio de los semestres cuando los estudiantes ingresan y se generan solicitudes de consultas por las matrículas académicas, horarios, matrícula financiera etc.

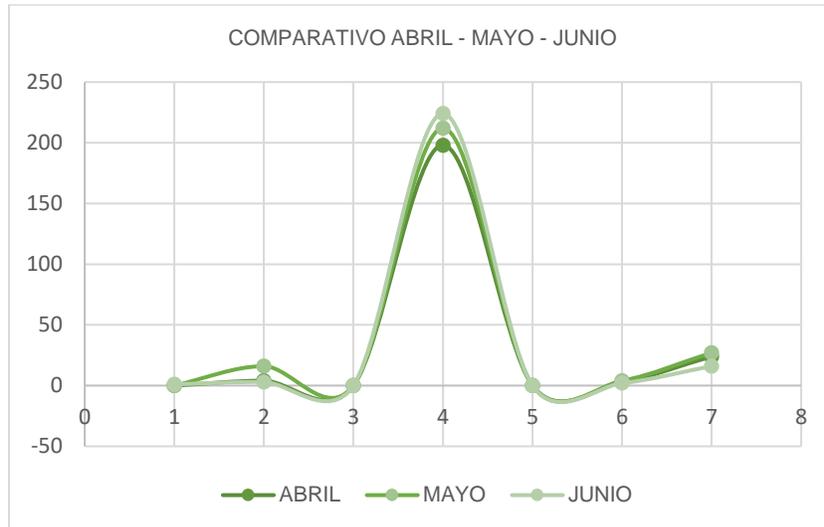


Ilustración 3 Comparativo mes a mes

En el gráfico anterior se presenta la cantidad de PQRSD recibidas durante los meses de abril, mayo y junio. Como se evidencia el mes de mayo fue el mayor número de PQRSD recibidas.

7. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

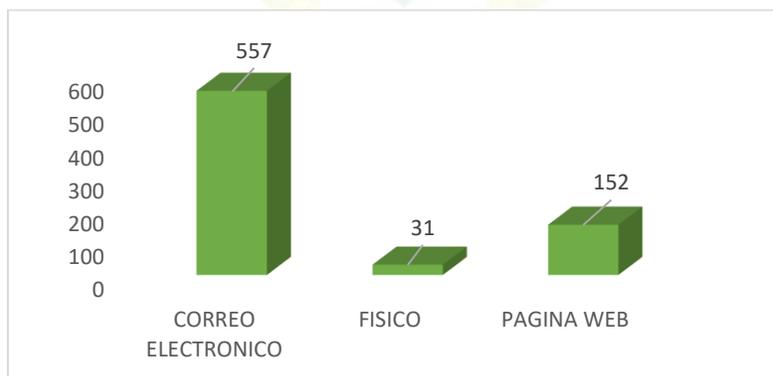


Ilustración 4 PQRSD Recibidas por canal de atención

En el gráfico anterior se muestra la distribución de las PQRSD recibidas durante los meses de abril, mayo y junio a través de los diferentes canales de atención, detallándose de la siguiente manera: 557 por correo electrónico, 31 de forma físico y 152 Sistema PQRS.

Es importante anotar que la implementación del Sistema PQRS se viene haciendo progresivamente y durante el primer semestre se han realizado ajustes para lograr fortalecer la herramienta como el principal canal de atención.

Se han realizado capacitaciones a los grupos de valor en el manejo del sistema, se publicó en página web un instructivo para su uso y en este semestre se extenderán las capacitaciones a los estudiantes.

Se creó un link de Preguntas Frecuentes en el Menú de Atención y Servicio al Ciudadano para minimizar las consultas por correo electrónico por temas que se encuentran en el menú.

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 Investigación, Medios Educativos, Internacionalización, Control Interno y Biblioteca, con un total de 740 PQRSD asignadas.

9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

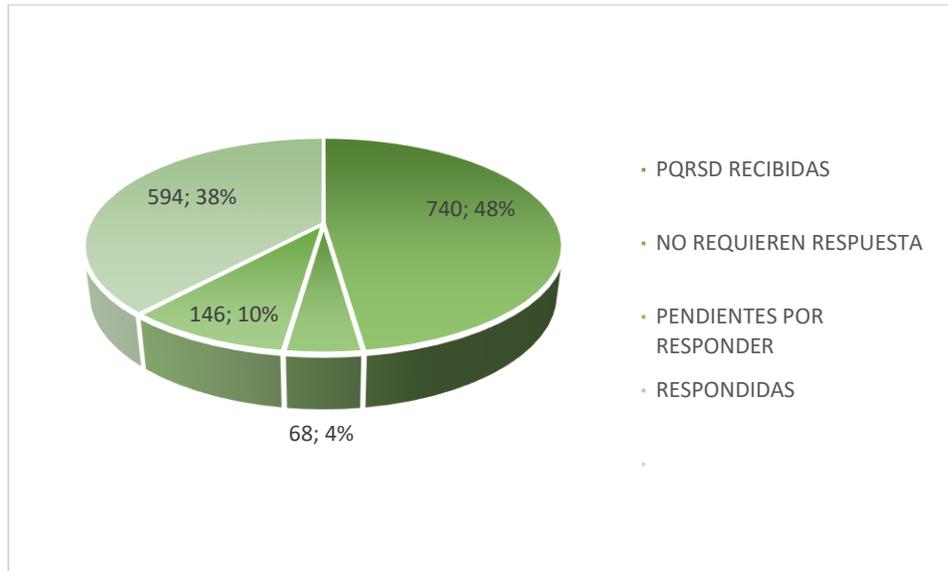


Ilustración 6 Oportunidad de respuesta

Hasta la fecha de corte del presente informe, se ha registrado un total de 740 PQRSD recibidas durante los meses de abril, mayo y junio. De éstas, 68 no requieren respuesta, mientras que 141 sí requieren atención. Hasta la fecha, 718 han sido respondidas y 22 permanecen pendientes.

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 22 radicados y vencidos en el sistema a los cuales se ha venido haciendo seguimiento enviando alertas tempranas a cada dependencia.

Es importante tener en cuenta que el Sistema PQRS se ha venido implementando de manera progresiva a partir del mes abril de la presente vigencia. Se ha realizado un seguimiento a las dependencias que no han dado respuesta oportuna y se continúan emitiendo las alarmas tempranas y brindando el acompañamiento pertinente para reducir al máximo los atrasos en las respuestas. Las dependencias con más radicados sin responder son: la Facultad de Administración y turismo y el departamento de Admisiones.

11. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

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



Ilustración 7 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

