

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

NORMA CECILIA ROMÁN
Coordinador de Gestión Documental

JUNIO 30 DE 2026

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	4
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	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	9
11. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS	10
12. 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° abril al 30 de junio 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 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 abril, mayo y junio de 2026, se recibieron un total de 874 PQRS y 104 que no requieren respuestas para un total de 978 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

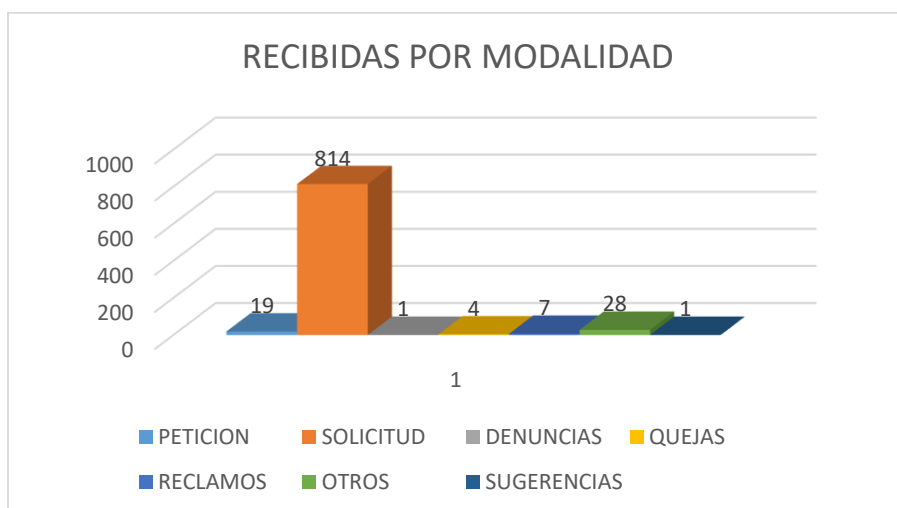


Ilustración 1 PQRSD Recibidas en el trimestre

En el anterior grafico se puede observar que durante los meses de abril, mayo y junio a través del sistema PQRSD la Institución universitaria Mayor de Cartagena se recibieron 19 Peticiones, 814 solicitudes, 4 Quejas, 7 Reclamos y 1 Denuncia, 1 Sugerencias, 28 Otros para un total de 874.

6. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

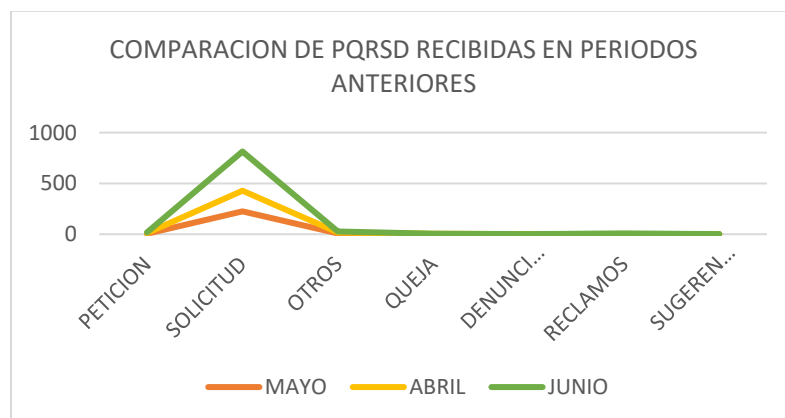


Ilustración 2 Comparativo mes a mes

En el gráfico anterior se presenta la cantidad de PQRSD recibidas durante los meses de abril, mayo, junio (240, 224 y 409 respectivamente) destacando que en el mes de junio se recibieron el mayor número de PQRSD.

7. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

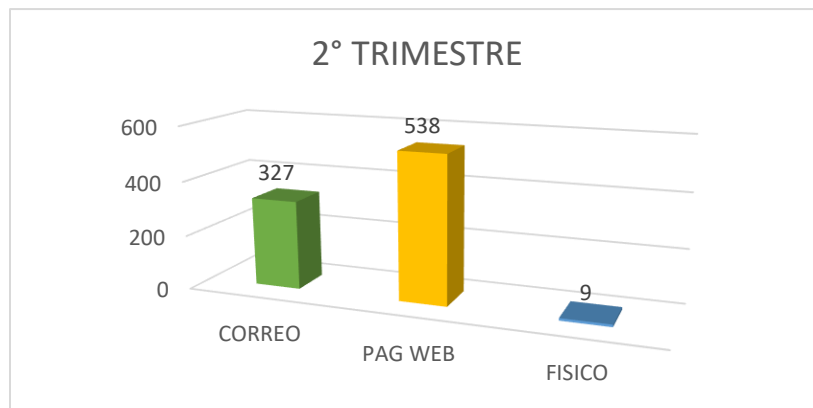
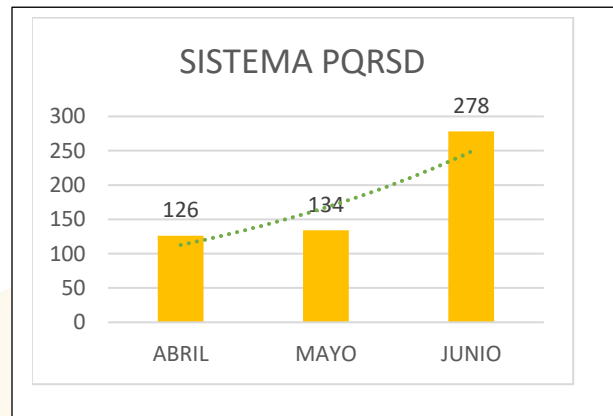
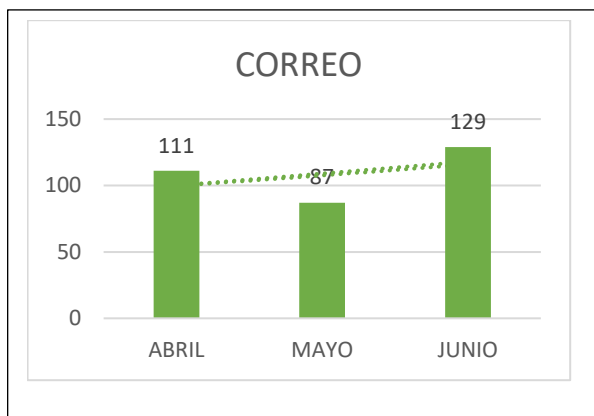


Ilustración 3 PQRSD Recibidas por canal de atención

En el gráfico anterior se muestra la distribución de las PQRSD recibidas durante los meses de abril, mayo, junio a través de los diferentes canales de atención, detallándose de la siguiente manera: 327 por correo electrónico, 9 de forma física y 538 página web.

Se puede notar la tendencia en la disminución del uso del correo electrónico y el aumento en página web (Sistema PQRSD -ORBIS). Aunque en el de junio hubo un aumento en los correos electrónicos, esto puede ser resultado que se inicia el proceso de inscripción para el segundo semestre y hay mucha demanda de solicitudes de aspirantes que no conocen la plataforma ORBIS.



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).

8. 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.

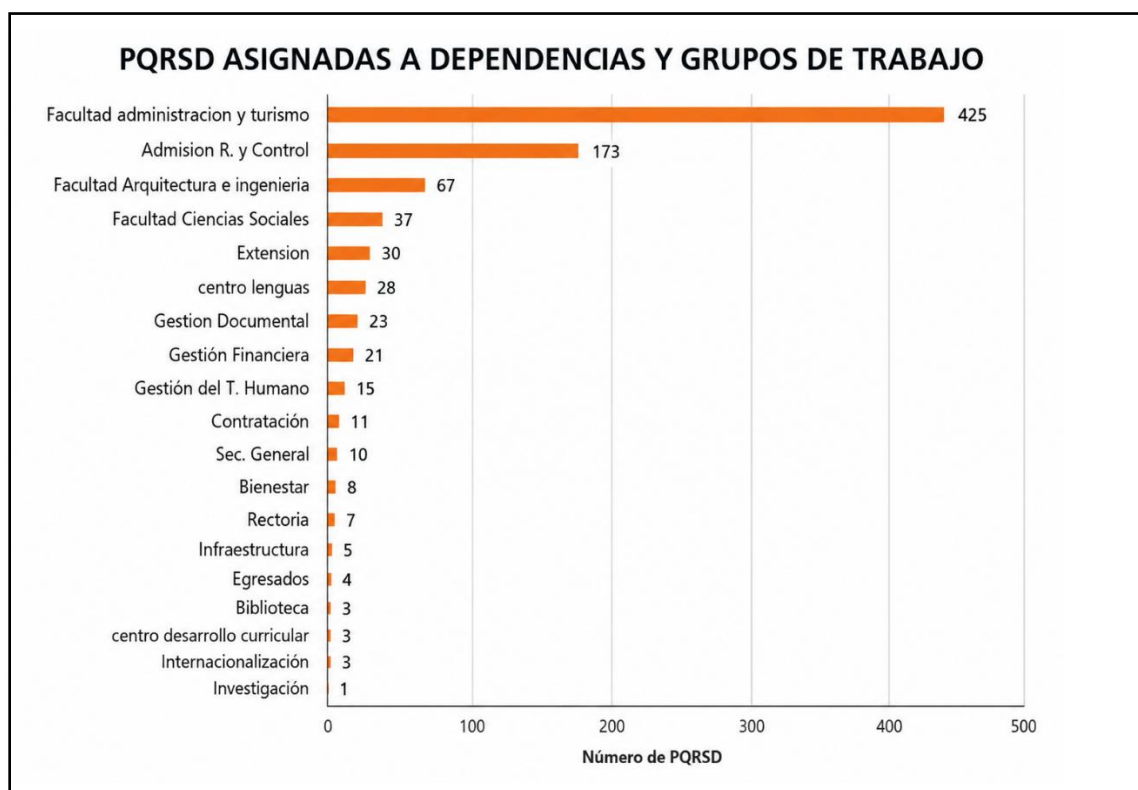


Ilustración 4 PQRS D Asignadas por Grupos de trabajo

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que el área que recibe el mayor número de PQRS D es la Facultad de Administración y Turismo, mientras que las dependencias de menor cantidad corresponden a Investigación y Biblioteca.

9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS RECIBIDAS

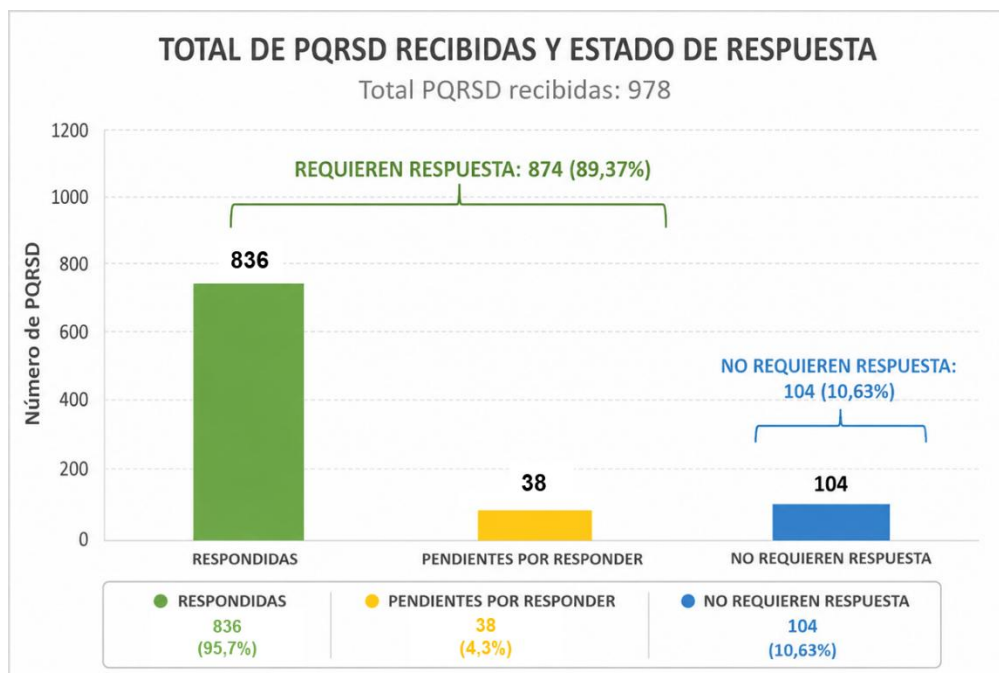


Ilustración 5 Respuesta a las PQRS

Hasta la fecha de corte del presente informe, se ha registrado un total de 978 PQRS recibidas durante el trimestre de los meses abril, mayo, junio. De estas, 104 no requieren respuesta, mientras que 874 sí requirieron atención. Hasta la fecha, 836 han sido respondidas y 38 permanecen pendientes, esto teniendo en cuenta los balances de la información de los meses anteriores, los cuales en los siguientes periodos 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.

En cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 a partir de este trimestre hay PQRS que no tienen respuesta porque los términos están suspendidos hasta que el petionario aporte la información requerida para dar trámite a su solicitud.

10. RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDO EN EL TRIMESTRE

Se identificaron 82 radicados extemporáneos durante el trimestre. 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

Anexo:

Radicado	Remite	Destino	Asunto	Tipo	Fecha de recepción	Días Burocracia	Semáforo
E2026012144	dellyuliehnavaipatema	EMERSON RIVERA CUORIS	Buenas tardes estoy esperando respuesta El El mar, 20 ene. 2026 a las 4:51 p.m., Dellyuliehnavaipatema@gmail.com> escribió: Nombre completo: Dellyuliehnavaipatema Documento: 1043300277 Programa: administración de empresas terminal El El mar, 20 ene. 2026 a las 4:50 p.m., Madeline Talyn Portillo Muñoz <ventanillaunica@umayor.edu.co> escribió: Cordial saludo, En aten...	SOLICITUD	2026-01-21 4:23 p. m.	77	●
E2026020315	ngnradso@icetex.gov.co ngnradso@icetex.gov.co	JUAN ALBERTO ABRAUT CAMARGO	Respetado Rector(a): De manera atenta le informamos que el ICETEX le permite conocer a los Rectores de las Instituciones de Educación Superior Pública y Privada 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	yrlac@fodesep.gov.co Empresa	JUAN ALBERTO ABRAUT 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 2023, de sus Aportes Sociales...	SOLICITUD	2026-02-04 2:04 p. m.	63	●
E2026020629	dellyuliehnavaipatema	EMERSON RIVERA CUORIS	Muy buenas tardes mi nombre es Delly Navaipatema soy estudiante en administración de empresas terminal de tercer semestre, me dirijo a ustedes por este medio para informarme 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 Dellyuliehnavaipatema Administración de empresas	SOLICITUD	2026-02-06 4:25 p. m.	61	●
E2026021011	peirajime41@gmail.com Aspirante	EMERSON RIVERA CUORIS	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, Yara Charlin Alvarez Jimenez, Documento de identidad 1043378814, Programa académico Ingeniería en medicina, Solicitud a realizar cambio o reemplazamiento de usuarios y com...	SOLICITUD	2026-02-10 10:58 a. m.	57	●
E2026021422	suaamer2207@gmail.com Estudiante	EMERSON RIVERA CUORIS	Hola buen día Soy sherli mercado Recuerdo identificada con tarjeta de identidad 1142634444, 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 cómo acceder a la aplicación de umayor, me dicen que tanto la contraseña como el usuario son la tarjeta de identidad pero me sale que está errado, no sé qué hacer...	SOLICITUD	2026-02-14 2:10 p. m.	51	●
E202603028	hrodriguez@mineducacion.gov.co mineducacion	RALDO MANUEL GRANADOS BRACAMONTE	Doctor JUAN ALBERTO ABRAUT 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 PFC y PFC 2016-2024, nos permitimos informarle que desde Ministerio de Educación Nacional a través de la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las Instituciones...	SOLICITUD	2026-03-02 12:07 p. m.	37	●
E202603033	lesia David Monsalve Caberas	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 FONUTUR, 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 turística...	SOLICITUD	2026-03-03 10:13 a. m.	36	●
E202603063	104365781@umayor.edu.co	GRACE KELLY TRILLO TURISMO	Confirmarme si ya aapenso matriculado al curso de bienestar	SOLICITUD	2026-03-06 9:30 a. m.	33	●

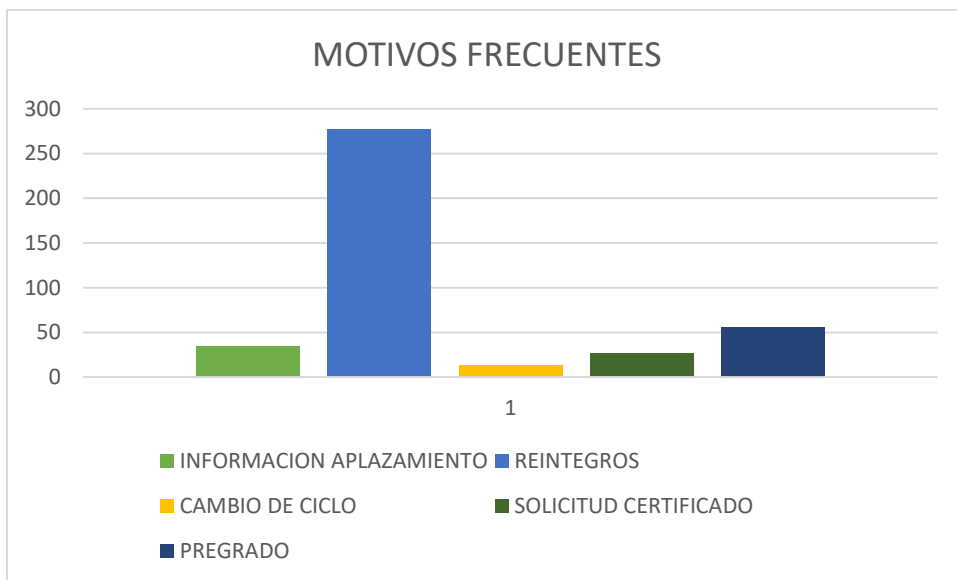
11. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

Del informe trimestral se puede decir que durante el trimestre se presentaron 7 reclamos los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

En el mes de junio se presentó un reclamo el cual tiene los términos suspendidos por información incompleta a la espera de la respuesta del usuario dentro de los términos de la Ley 1755 de 2014.

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	7	0	0	7

12. ASUNTOS FRECUENTES



De acuerdo con la gráfica, durante el segundo trimestre el asunto más frecuente fue el de Reintegro. Esto puede evidenciar que los estudiantes que en semestres anteriores solicitaron aplazamiento han tenido la oportunidad de reingresar lo que favorece al indicador de cobertura de la Universidad.

13. NORMATIVA

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

