

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

INFORME MENSUAL DE PQRSDF

NORMA CECILIA ROMÁN
Coordinador de Gestión Documental

OCTUBRE 2025

www.umayor.edu.co

Cartagena de Indias - Centro Histórico - K3 # 36-95 Calle de la Factoría

     [umayorctg](https://twitter.com/umayorctg)



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	5
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.....	6
10. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS.....	8



1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de PQRSD (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 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° y el 31 de octubre 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 el mes de octubre de 2025, se recibieron un total de 235 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

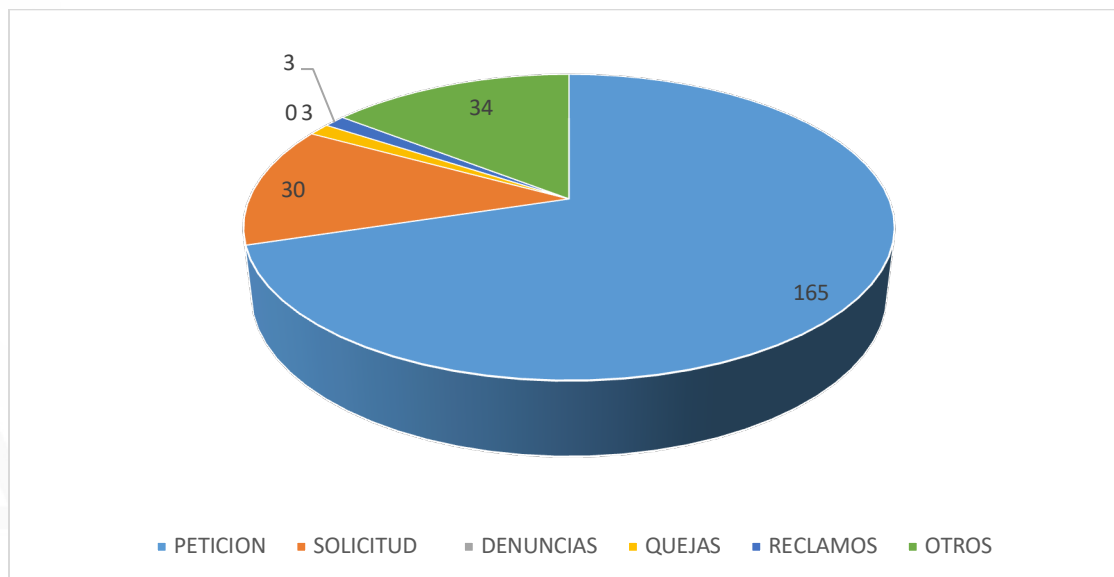


Ilustración 1 PQRSD Recibidas en el mes de julio

En el anterior grafico se puede observar que durante el mes de octubre a través del sistema PQRSD de la Institución universitaria Mayor de Cartagena se recibieron 165 Peticiones, 30 Solicitudes, 00 Denuncias, 03 Quejas, 34 Otros y 03 Reclamos, para un total de 235.

6. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

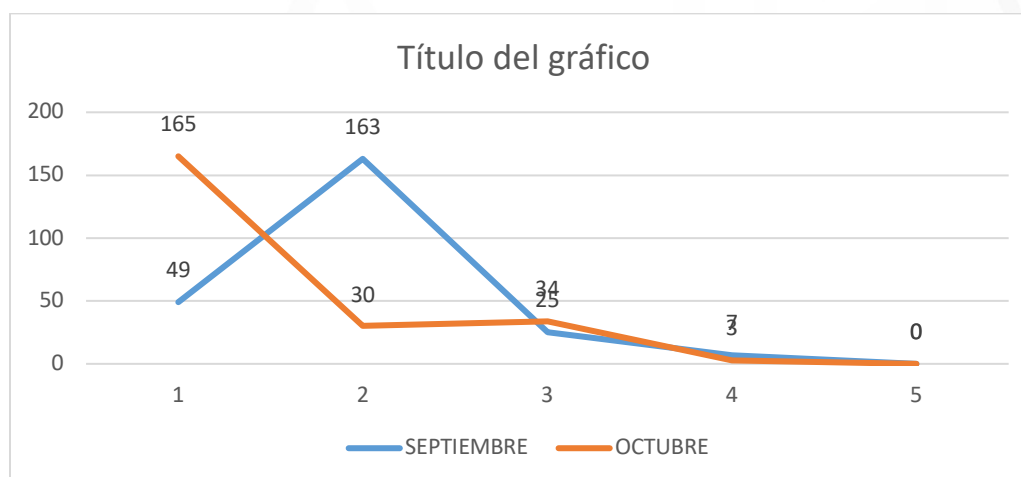


Ilustración 2 Comparativo mes a mes

www.umayor.edu.co

Cartagena de Indias - Centro Histórico - K3 # 36-95 Calle de la Factoría

f @ v in X umayorctg



En el gráfico anterior se presenta la cantidad de PQRSD recibidas durante el mes de septiembre en comparación con las correspondientes al mes de octubre, destacando una diferencia de 9, siendo septiembre el mes con el mayor número de PQRSD recibidas. En el mes de octubre bajan las solicitudes de los estudiantes teniendo en cuenta que el semestre avanza y los procesos académicos ya se han consolidado.

7. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

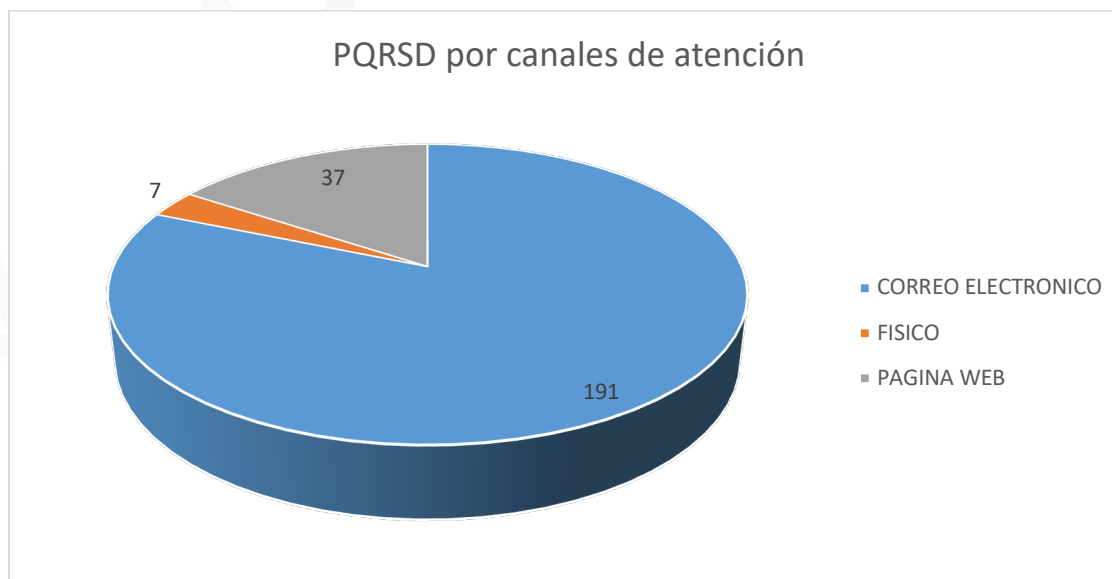


Ilustración 2 PQRSD Recibidas

En esta gráfica se muestra la distribución de las PQRSD recibidas durante el mes de octubre a través de los diferentes canales de atención, detallándose de la siguiente manera: 37 por página web, 7 de forma presencial y 191 correo electrónico.

Se puede observar que el medio por el cual se reciben más PQRSD es correo electrónico, mientras que el de menor flujo corresponde de forma presencial.

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.



PQRSDF POR DEPENDENCIA

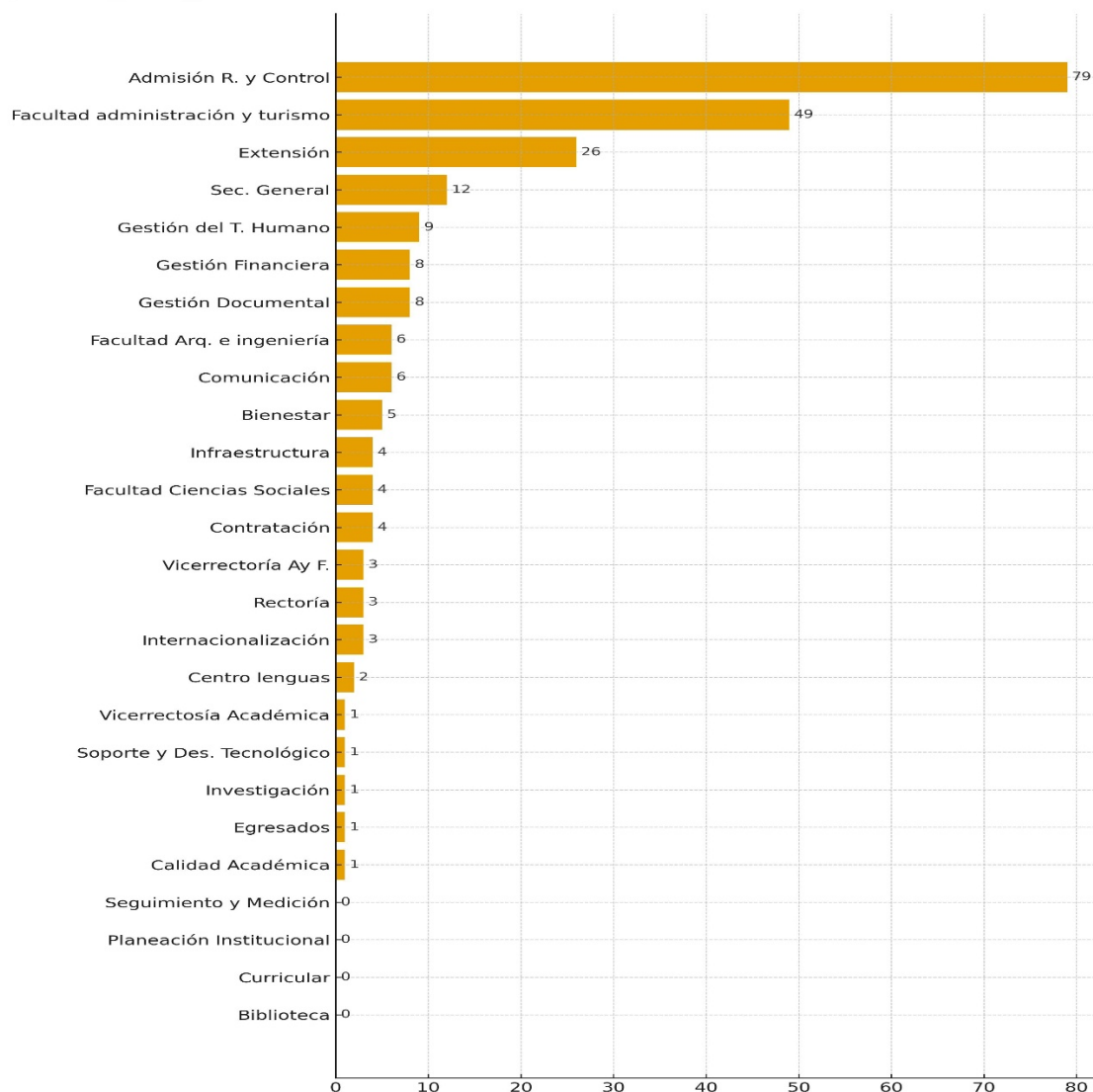


Ilustración 3 PQRSDF por Grupos de trabajo

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que el proceso que recibe el mayor número de PQRSDF es la dependencia de Admisión Registro y Control, mientras que el de menor cantidad corresponden a calidad académica, soporte y desarrollo tecnológico, vicerrectoría académica, egresados, con un total de 1 PQRSDF asignadas.



9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

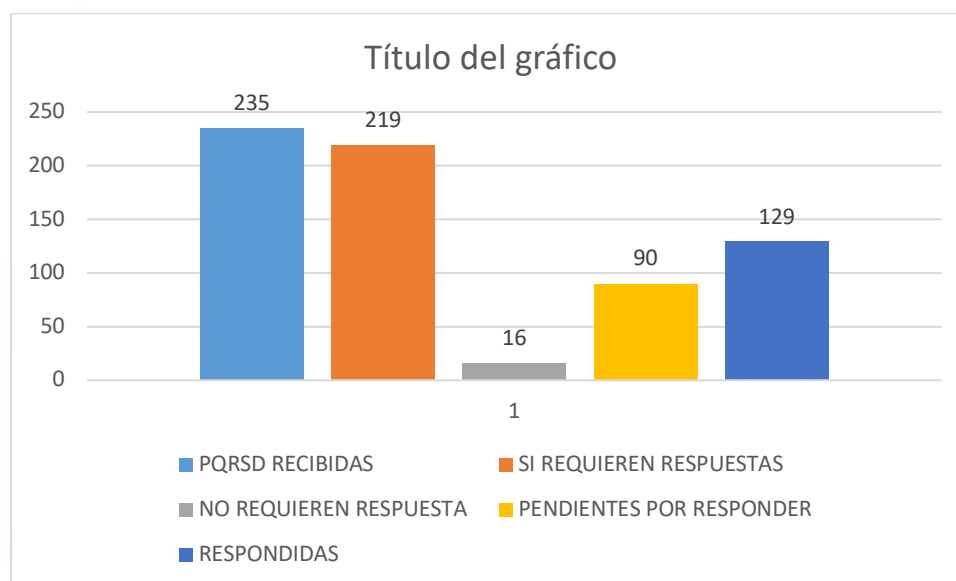


Ilustración 4 PQRSD Recibidas

Hasta la fecha de corte del presente informe, se ha registrado un total de 235 PQRSD recibidas durante el mes de septiembre. De estas, 16 no requieren respuesta, mientras que 219 sí requieren atención. Hasta la fecha, 129 han sido respondidas y 90 permanecen pendientes, las cuales en el siguiente periodo serán 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

A partir del mes de agosto, se cambió la herramienta del Sistema PQRSD y entró en funcionamiento ORBIS, éste arroja un reporte en EXCEL que detalla las PQRSD recibidas, a través de los diferentes canales, la asignación de las mismas y los tiempos en que se da respuesta. Por esta razón el formato de registro de comunicaciones se discontinuó y fue eliminado del proceso.



10 RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDO EN EL TRIMESTRE

Se identificaron 10 radicados 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: Admisión Registro y Control y la Facultad de Administración y Turismo.

A través de la plataforma ORBIS y por correo electrónico se envían alertas tempranas para hacer un llamado a las PQRSDf próximas a vencerse. Desde Gestión documental se hace seguimiento y se tiene un registro de los correos enviados

11 CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

En el mes de octubre se presentaron 3 reclamos en la institución.

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	1	0	2	3

12 ASUNTOS FRECUENTES

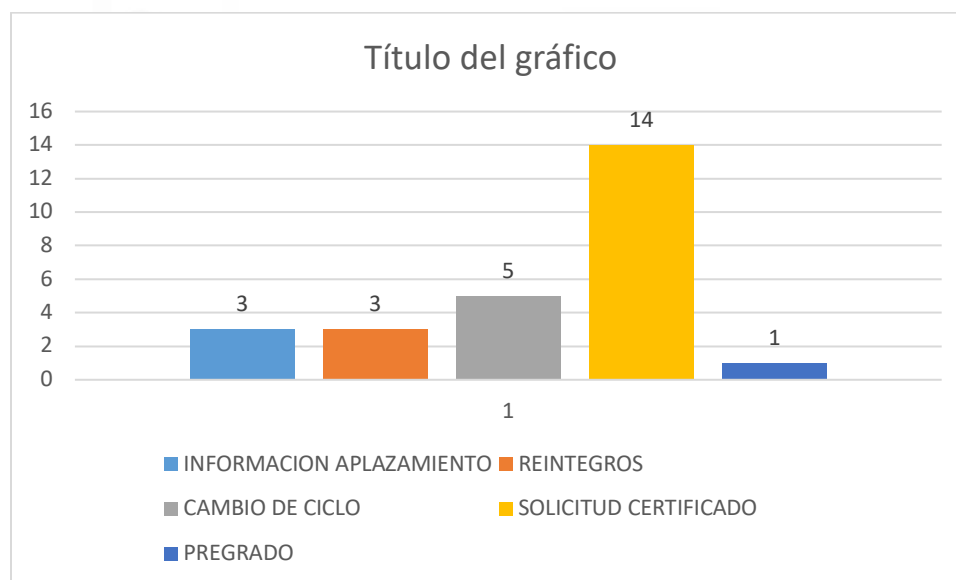


Ilustración Asuntos Frecuentes

www.umayor.edu.co

Cartagena de Indias - Centro Histórico - K3 # 36-95 Calle de la Factoría

f @ v in X umayorctg



Según lo que se muestra en la gráfica anterior, se puede observar que el asunto más frecuente es solicitud de certificado. Este patrón sugiere que un número significativo de usuarios presenta solicitud 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

