

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

INFORME MENSUAL DE PQRSDF

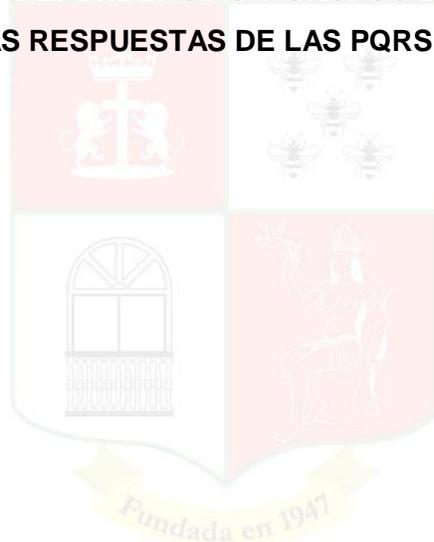


NORMA CECILIA ROMÁN
Coordinador de Gestión Documental

JULIO 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 RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
9. PQRSD ASIGNADAS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO.	7
10. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS.....	8



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° y el 31 de julio 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 julio de 2025, se recibieron un total de 424 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

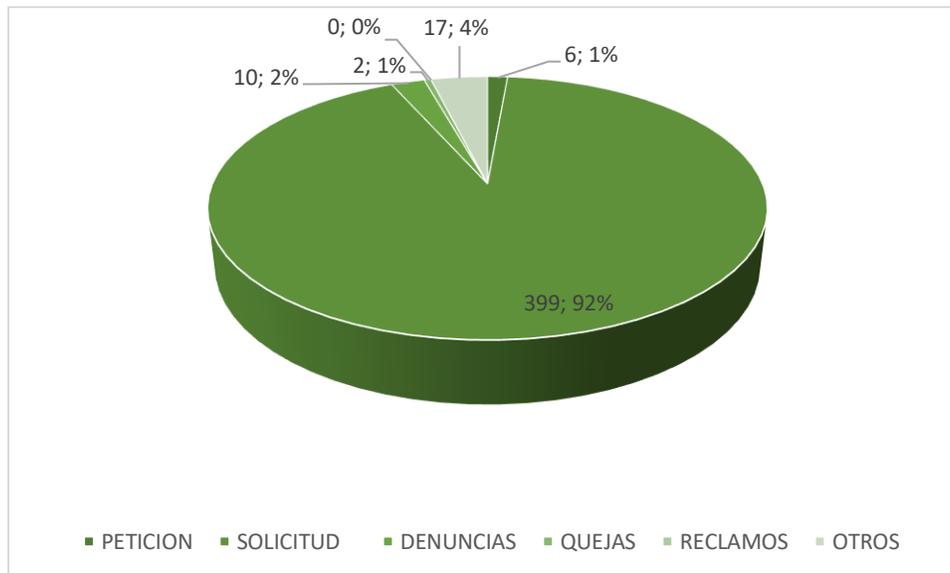


Ilustración 1 PQRSD Recibidas en el mes de julio

En el anterior grafico se puede observar que durante el mes de julio a través del sistema PQRSD la Institución Universitaria Mayor de Cartagena se recibieron 6 Petición, 399 Solicitudes, 00 Denuncias, 2 Quejas, 17 Otros y 0 Reclamos, para un total de 424.

6. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

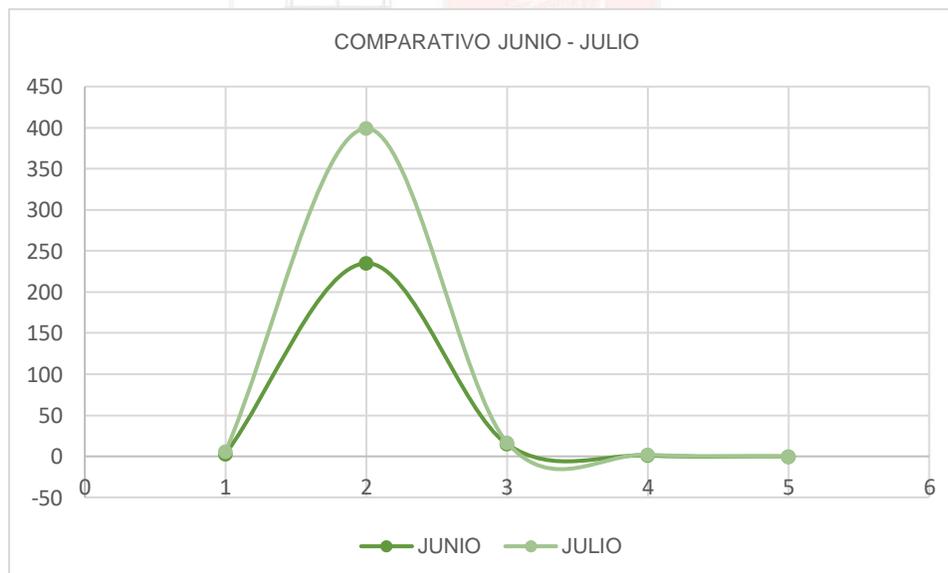
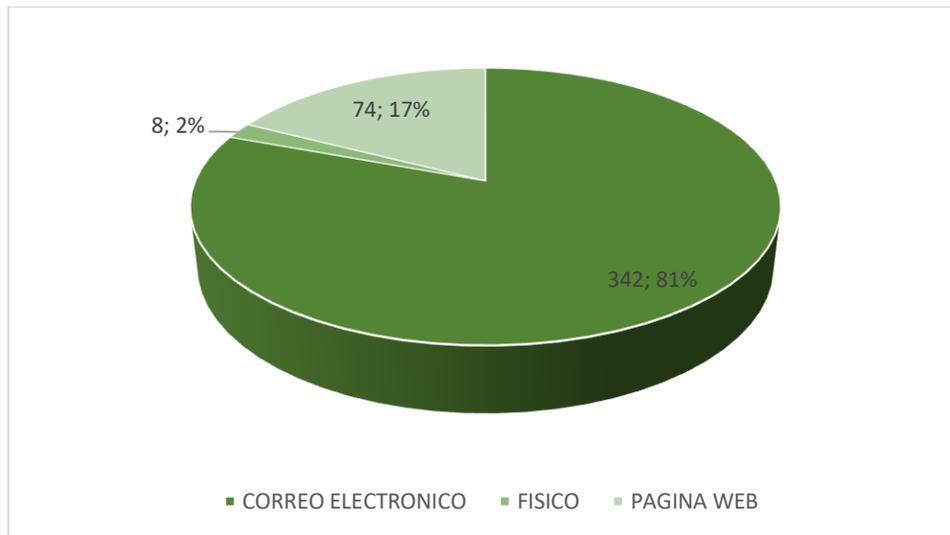


Ilustración 2 Comparativo mes a mes

En el gráfico anterior se presenta la cantidad de PQRSD recibidas durante el mes de junio en comparación con las correspondientes al mes de julio, destacando una diferencia de 170, siendo julio el mes con el mayor número de PQRSD recibidas. Esto se debe a que durante los inicios de semestre hay un volumen alto de solicitudes por parte de las estudiantes relacionadas con su proceso de matrícula.

7. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



En el gráfico anterior se muestra la distribución de las PQRSD recibidas durante el mes de Julio a través de los diferentes canales de atención, detallándose de la siguiente manera: 74 por página web, 8 de forma presencial y 342 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. Con el objetivo de mejorar el uso del sistema PQRS se realizó un vídeo tutorial con el detalle de cómo presentar una PQRSD a través del Sistema.

En este nuevo semestre se adquirió un nuevo software para la gestión de las comunicaciones oficiales que será socializado con la comunidad educativa para tener mayor eficiencia en la gestión de la correspondencia.

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.

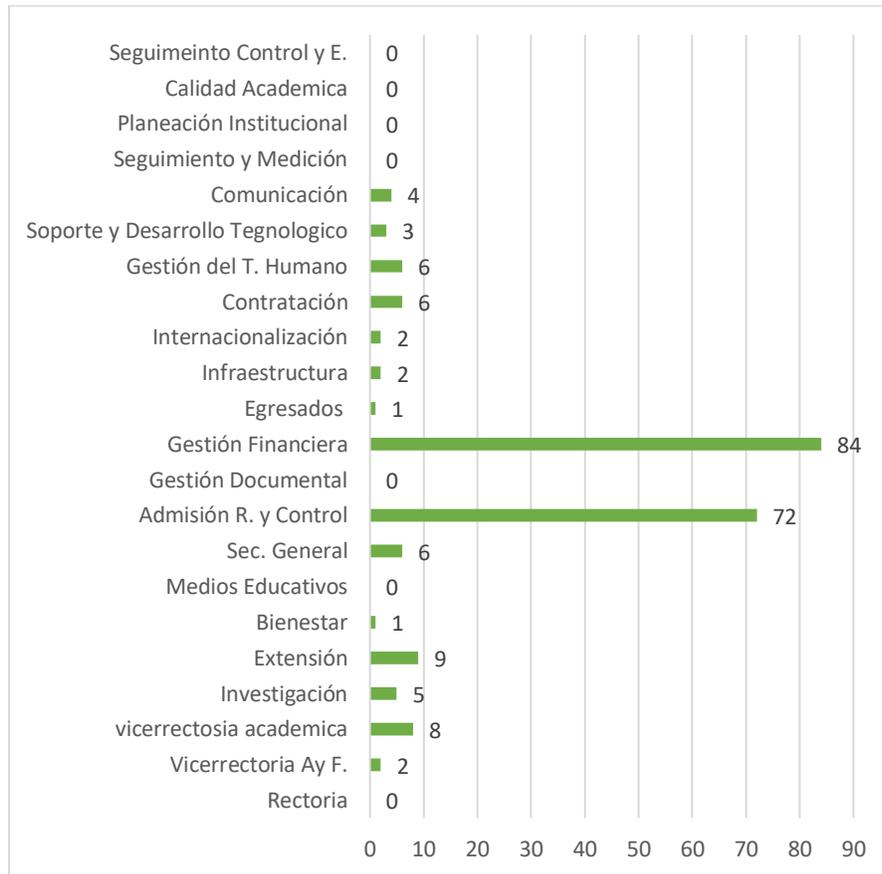
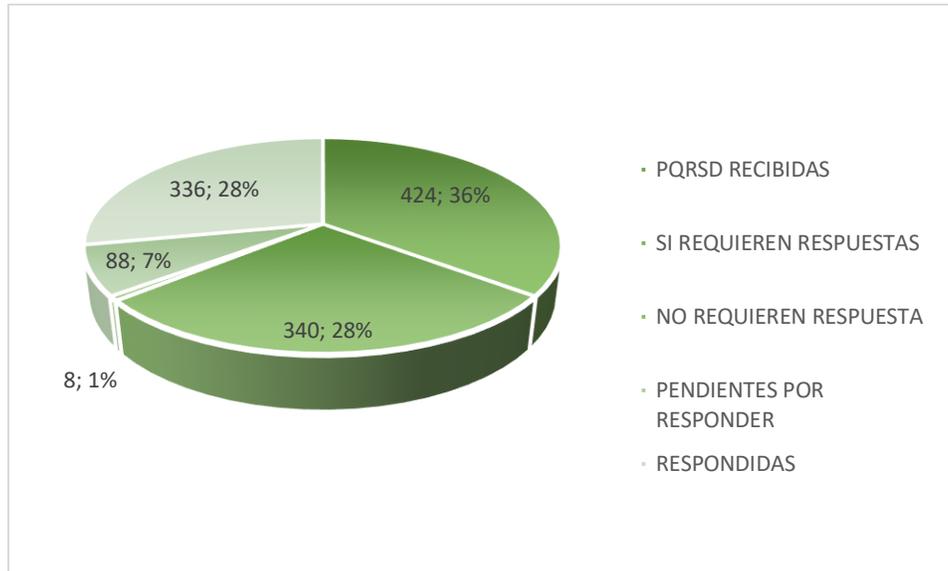


Ilustración 3 Grupos de trabajo

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que el proceso que recibe el mayor número de PQRSD es Gestión Financiera, mientras que el de menor cantidad corresponde a egresados y bienestar, con un total de 424 PQRSD asignadas.

Como se mencionó anteriormente esto obedece al inicio del semestre, por ello los procesos que mas recibieron solicitudes fueron Gestión Financiera y Admisión y control por el tema de matrículas.

9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



Hasta la fecha de corte del presente informe, se ha registrado un total de 424 PQRSD recibidas durante el mes de julio. De estas, 8 no requieren respuesta, mientras que 340 sí requieren atención. Hasta la fecha, 336 han sido respondidas y 88 permanecen pendientes, las cuales en el siguiente periodo fueron respondidas 6.

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 82 radicados no respondidos durante el mes de julio, de los cuales al cierre del mes estaban vencidos 22. Los demás se vencen en el mes de agosto. Desde el área de Ventanilla Única se viene realizando seguimientos permanentes enviando las alertas tempranas a las diferentes dependencias para evitar el vencimiento de las mismas.

Las dependencias con más radicados sin responder son: la Dirección Financiera y la Facultad de administración y Turismo.

Anexo pantallazo de las alertas tempranas.

Seguimiento respetuoso a solicitudes en curso **PQRSF**

Maderlein Tallyn Portillo Muñoz <ventanilla@umayor.edu.co>
para Gillian

jue, 17 jul, 16:59

Cordial saludo,

Con el ánimo de apoyar la gestión oportuna de los requerimientos institucionales, me permito realizar un seguimiento respetuoso a las **PQRSF** previamente seleccionadas y que, según el sistema, aún figuran sin respuesta. La intención de este mensaje es únicamente recordar y facilitar el monitoreo de dichas solicitudes, en caso de que alguna esté en proceso o haya sido gestionada sin cierre en la plataforma o correo electrónico.

Agradezco de antemano su compromiso y quedo atento(a) a cualquier orientación adicional o apoyo que se requiera para avanzar en el trámite de las mismas.

Cordialmente,

FECHA DE RECIBIDO	NÚMERO DE RADICACIÓN	NOMBRE DEL REMITENTE	ENTIDAD DEL REMITENTE	FECHA DE LA COMUNICACIÓN	TIPO DE PQRSF	ASUNTO	MEDIO DE RADICACIÓN	NOMBRE DEL DESTINATARIO	DEPENDENCIA DESTINATARIA	FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO
1/7/2025	958091	1001898938@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	1/7/2025	solicitud	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Página web	Gillian Vargas	Dirección financiera	1/7/2025
1/7/2025	898699	Maria Camila Hernández Osorio	ESTUDIANTE	1/7/2025	solicitud	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	2/7/2025
7/7/2025	706500	Emilis barrio león	ESTUDIANTE	7/7/2025	solicitud	Solicitud Matrícula Financiera " error de volante	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	7/7/2025
7/7/2025	295810	MARIA JOSÉ SILVA ARRIETA	ESTUDIANTE	7/7/2025	solicitud	Solicitud Matrícula Financiera " error de volante	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	7/7/2025
9/7/2025	895357	SARIT PAJARO LOPEZ	ESTUDIANTE	9/7/2025	solicitud	Solicitud Matrícula Financiera " error de volante	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	10/7/2025
9/7/2025	635530	Ada Margarita Puerta Solipaz	ESTUDIANTE	9/7/2025	solicitud	Solicitud Matrícula Financiera " error de volante	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	10/7/2025
9/7/2025	728866	Luz Marlye Morales Villa	ESTUDIANTE	9/7/2025	solicitud	Solicitud Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	10/7/2025

Actualización de solicitudes **PQRSF** pendientes – Seguimiento requerido

Maderlein Tallyn Portillo Muñoz <ventanilla@umayor.edu.co>
para Gillian, Paola, bcci Norma

vie, 8 ago, 14:36 (hace 4 días)

Cordial saludo,

Comparto la actualización de las solicitudes **PQRSF** que aún se encuentran pendientes de respuesta por parte de las respectivas dependencias.

Es importante tener en cuenta que la omisión reiterada en este proceso podría dar lugar a observaciones por parte del área de Control Interno, al tratarse de un incumplimiento de los deberes funcionales relacionados con la atención oportuna de las PQRSF.

Agradezco su atención y colaboración para el adecuado cumplimiento de este procedimiento.

Cordialmente,

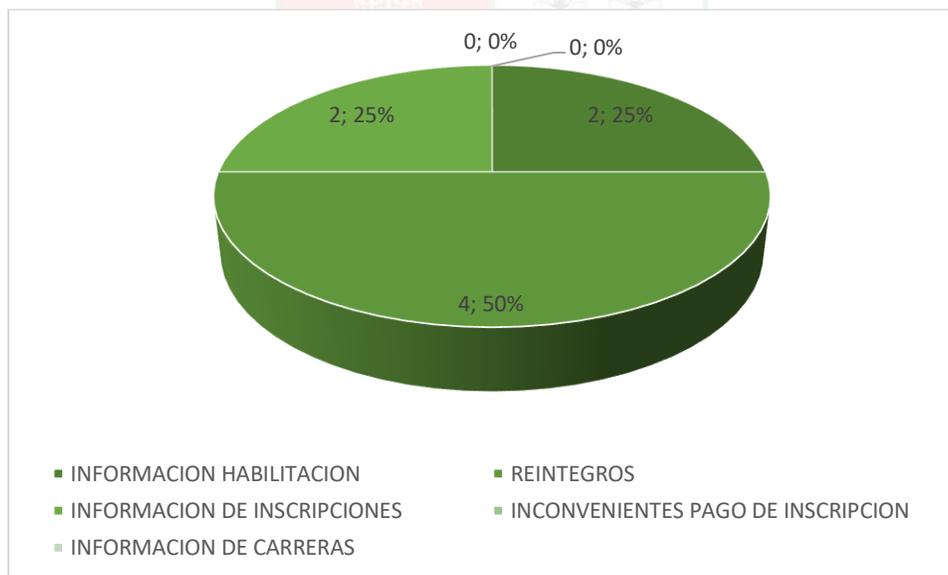
FECHA DE RECIBIDO	NÚMERO DE RADICACIÓN	NOMBRE DEL REMITENTE	ENTIDAD DEL REMITENTE	FECHA DE LA COMUNICACIÓN	TIPO DE PQRSF	ASUNTO	MEDIO DE RADICACIÓN	NOMBRE DEL DESTINATARIO	DEPENDENCIA DESTINATARIA	FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO
1/7/2025	898699	Maria Camila Hernández Osorio	ESTUDIANTE	1/7/2025	solicitud	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	2/7/2025
7/7/2025	993482	1007786586@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	7/7/2025	solicitud	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Página web	Gillian Vargas	Dirección financiera	5/8/2025
16/7/2025	1426	Maria Fernanda Arellano Silve	ESTUDIANTE	16/7/2025	solicitud	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	16/7/2025
16/7/2025	1431	KAREN AVILA BUELVAS	ESTUDIANTE	16/7/2025	solicitud	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	16/7/2025
16/7/2025	1435	Esneider Yesid Cubides Vizcaino	ESTUDIANTE	16/7/2025	solicitud	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	17/7/2025
16/7/2025	1437	Jorge Eliaser Romero Ahumada	ESTUDIANTE	16/7/2025	solicitud	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	17/7/2025
16/7/2025	1438	NICOLE LOPEZ GONZALEZ	ESTUDIANTE	16/7/2025	solicitud	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Correo electrónico	Gillian Vargas	Dirección financiera	17/7/2025

11 CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

De los 2 reclamos presentados en el mes de julio, 1 fue atendido satisfactoriamente y al final el mes de julio quedó pendiente por resolver el otro cuyo vencimiento está para el mes de agosto, se hará el seguimiento para su pronta respuesta.

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	0	0	2

12 ASUNTOS FRECUENTES



De acuerdo con lo que se muestra en la gráfica anterior, se puede observar que el asunto más frecuente es Información de Habilitación. Este patrón sugiere que un número significativo de usuarios presenta inquietudes o problemas relacionados con este motivo, esto teniendo en cuenta el cierre del semestre y el inicio del siguiente.

13 NORMATIVA

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

