

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

INFORME MENSUAL 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 EL MES ANTERIOR.....	5
7. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	6
8. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	8
9. PQRSD ASIGNADAS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO.	8
10. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS.....	10
11. RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDO EN EL MES.....	10
12. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS	10
13. ASUNTOS FRECUENTES	11
14. NORMATIVA.....	11

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 del 1° al 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 el mes de junio de 2025, se recibieron un total de 251 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 mes de junio

En el anterior grafico se puede observar que durante el mes de junio a través del sistema PQRSDF la Institución Universitaria Mayor de Cartagena se recibieron 3 Peticiones, 235 Solicitudes, 0 Denuncias, 1 Queja, 15 Otros, 0 Felicitaciones y 0 Reclamos, para un total de 251.

6. COMPARACIÓN DE PQRSDF RECIBIDAS EN EL MES ANTERIOR



Ilustración 2 PQRSDF Comparativo Recibidas mayo - junio

En el gráfico anterior se presenta la cantidad de PQRSD recibidas durante el mes de abril en comparación con las correspondientes al mes de mayo a junio, destacando una diferencia de 17 siendo mayo el mes con el mayor número de PQRSD recibidas.

7. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

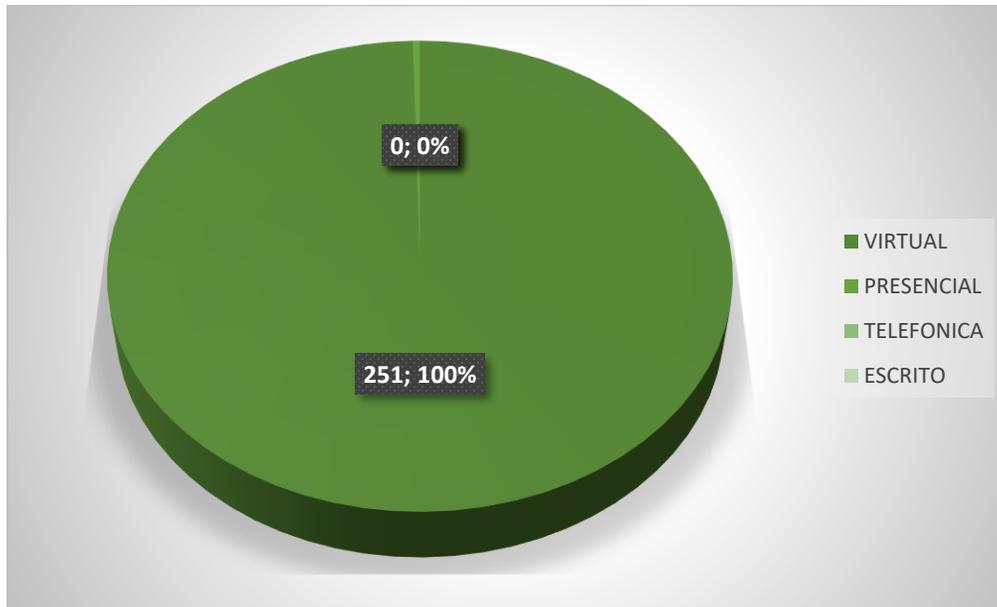


Ilustración 3 PQRSD Recibidas por canal de atención

En el gráfico anterior se muestra la distribución de las PQRSD recibidas durante el mes de junio a través de los diferentes canales de atención, detallándose de la siguiente manera: 251 por canales virtuales, 1 de forma presencial, 0 telefónicas y 0 escritas.

Lo que indica que nuestros grupos de valor utilizan los canales virtuales con mayor frecuencia, siendo el correo electrónico el más utilizado. Lo que refuerza ampliar las capacitaciones en el manejo y uso del Sistema PQRSD y el uso del Menú de atención y servicio al ciudadano en el link Preguntas Frecuentes

<https://umayor.edu.co/atencion-al-ciudadano/>



CANALES DE ATENCIÓN

La Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena pone a su disposición los siguientes canales para la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información.

✉ ventanillaunica@umayor.edu.co
notificacionesjudiciales@umayor.edu.co
 📞 Línea de atención: 322 2493076
 Sistema PQRSD

HORARIO DE ATENCIÓN VENTANILLA ÚNICA
 SEDE CENTRO LUNES A VIERNES
 DE 8:00 AM A 12:30 PM Y DE 1:30 PM A 5:00 PM

Sistema PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias	Trámites y Servicios Consulta de trámites y servicios al ciudadano.	Preguntas Frecuentes Preguntas más comunes y sus respuestas sobre temas específicos.
Denuncias Anticorrupción Denuncie posibles hechos de corrupción.	Atención en Línea Centro de Atención Remota Online.	Encuestas Medición sobre la experiencia ciudadana. tus opiniones son muy importantes.
Protocolo de Atención Conozca nuestro protocolo de atención al ciudadano.	Glosario Términos empleados en nuestro portal web institucional.	Carta de Trato Digno Carta de Trato Digno al ciudadano.
Centro Estadístico Umayor - CEU Micrositio estadístico de Umayor	Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano Portal externo Departamento Nacional de Planeación	

Ilustración 4 Menú de Atención y Servicio al Ciudadano

8. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

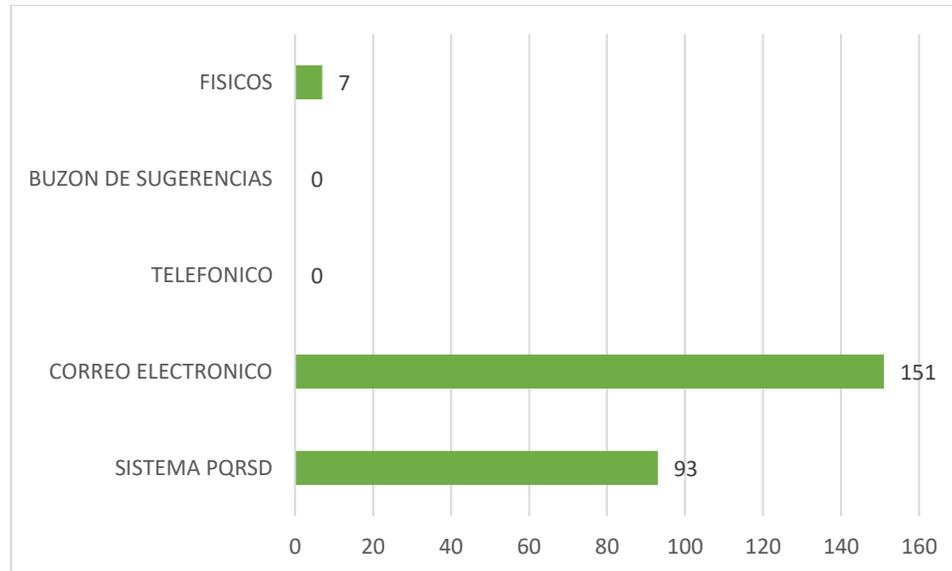


Ilustración 5 Recibidas por canales de atención

Según la gráfica anterior, se puede observar que el medio por el cual se reciben más PQRSD es por correo electrónico, mientras que el de menor flujo corresponde a Físicas.

Como una acción de mejora hemos definido estrategias para aumentar el uso del Sistema PQRSD con capacitaciones a los grupos de valor sobre el manejo del sistema, se creó un código QR dispuesto en ventanilla única y en todas las sedes para facilitarles el acceso al sistema. Se realizó un vídeo instructivo con el uso de las preguntas frecuentes y del sistema PQRSD.

Con estas estrategias se medirá el impacto en el próximo informe sobre el aumento en el uso del del sistema y la utilidad de las preguntas frecuentes en el menú de atención al ciudadano de nuestra página web.

9. 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.

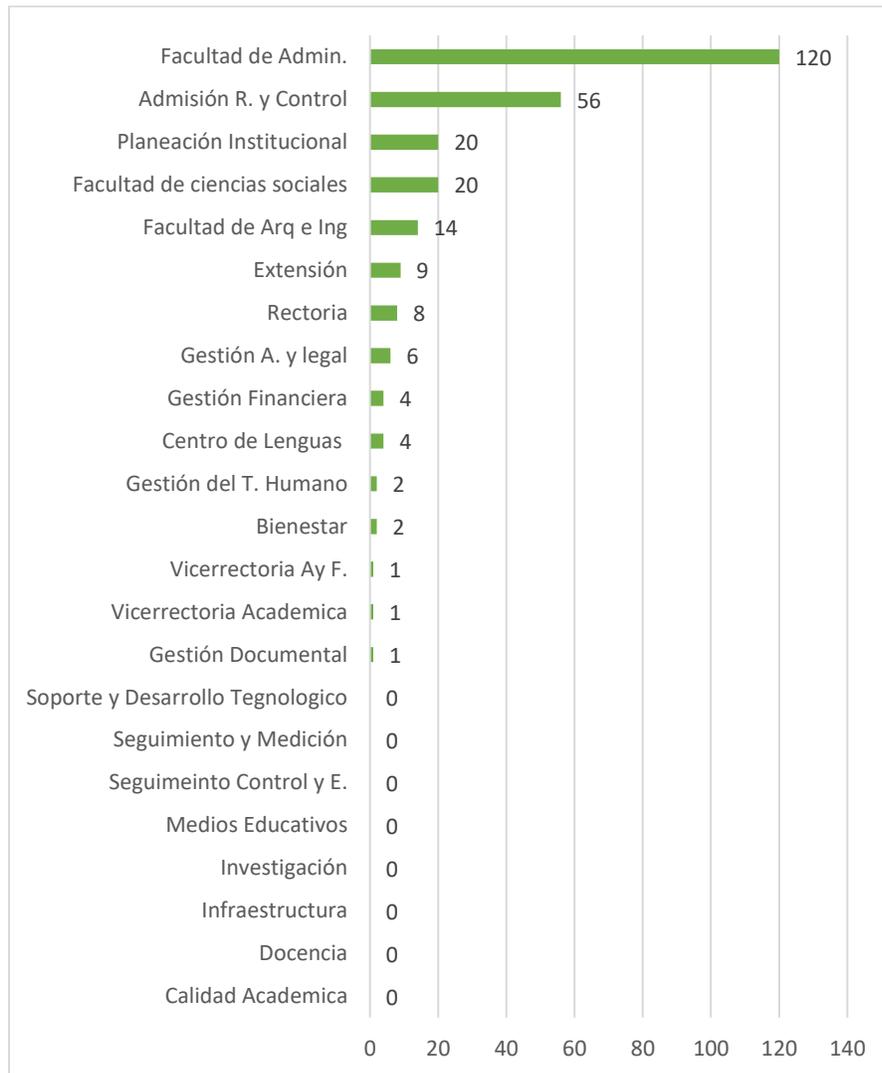


Ilustración 6 Asignadas por Grupos de trabajo

Este gráfico nos muestra que el proceso que recibe el mayor número de PQRSD es la Facultad de Administración y Turismo, con un porcentaje de 47.8% del total de PQRSD recibidas durante el mes, lo que nos indica que se hace necesario definir estrategias desde la facultad para orientar a los estudiantes hacer uso de las preguntas frecuentes del menú de atención al ciudadano y reducir las solicitudes que se hacen a través de los canales oficiales que pueden ser resueltas con las preguntas frecuentes.

10. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

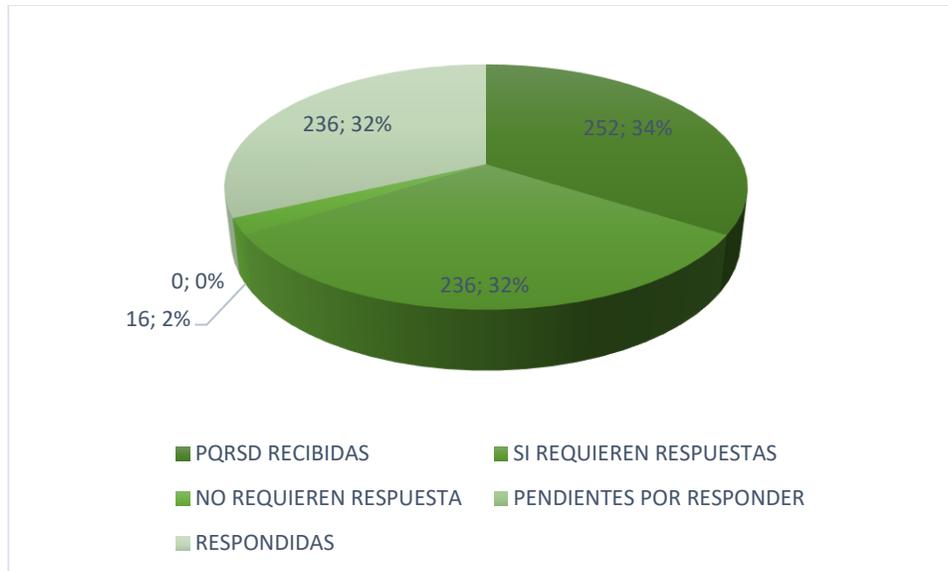


Ilustración 7 Seguimientos a respuestas oportunas

Hasta la fecha de corte del presente informe, se ha registrado un total de 251 PQRSD recibidas durante el mes de junio. De estas, 16 no requieren respuesta, mientras que 236 sí requieren atención. Hasta la fecha, 236 han sido respondidas y 15 permanecen pendientes en gestión, las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo.

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

11. RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDO EN EL MES

Radicados sin respuesta vencidos en el mes	Radicados vencidos y con respuesta
No Hay	No Hay

12. CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

Durante el mes de junio se recibió un (1) reclamo relacionado con la insatisfacción en la atención recibida. El reclamo fue atendido de manera oportuna, brindando la respuesta correspondiente al peticionario.

Este caso representa el 1% del total de solicitudes recibidas en el mes y se atendió de manera oportuna y pertinente, buscando la mejora continua y la atención eficiente a los grupos de valor.

13. ASUNTOS FRECUENTES



Ilustración 8 Asuntos Frecuentes

Según lo que se muestra en la gráfica anterior, se puede observar que el asunto más frecuente es Reintegros. En los últimos años se ha venido presentando un aumento importante en las solicitudes de reintegros, esto es un indicador a tener en cuenta por parte de permanencia, para identificar los factores que afectan la permanencia de los estudiantes.

14. NORMATIVA

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