

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

INFORME MENSUAL DE PQRSDF

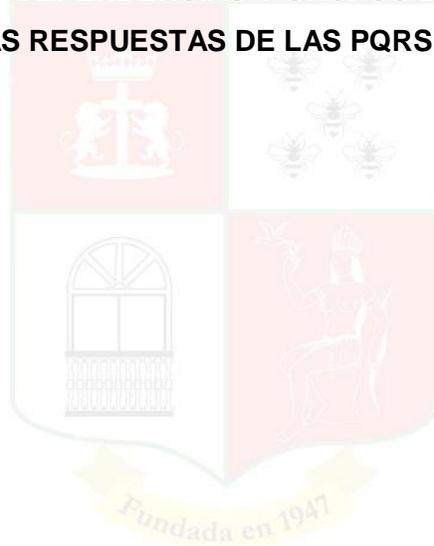


NORMA CECILIA ROMÁN
Coordinador de Gestión Documental

AGOSTO 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.	6
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 agosto 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 agosto de 2025, se recibieron un total de 328 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

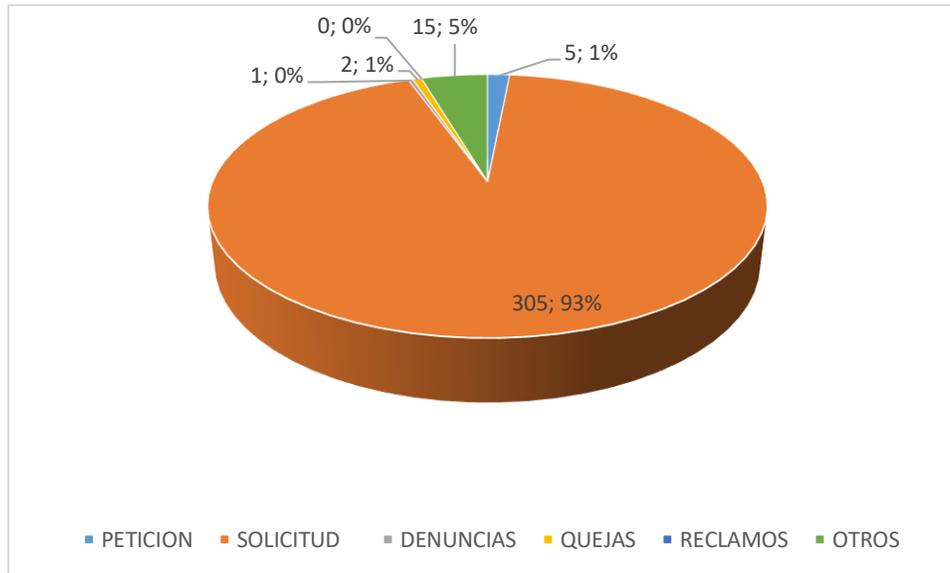


Ilustración 1 PQRSD Recibidas en el mes de julio

En el anterior grafico se puede observar que durante el mes de agosto a través del sistema PQRSD la Institución universitaria Mayor de Cartagena se recibieron 4 Petición, 305 Solicitudes, 1 Denuncias, 2 Quejas, 16 Otros y 0 Reclamamos, para un total de 328.

6. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

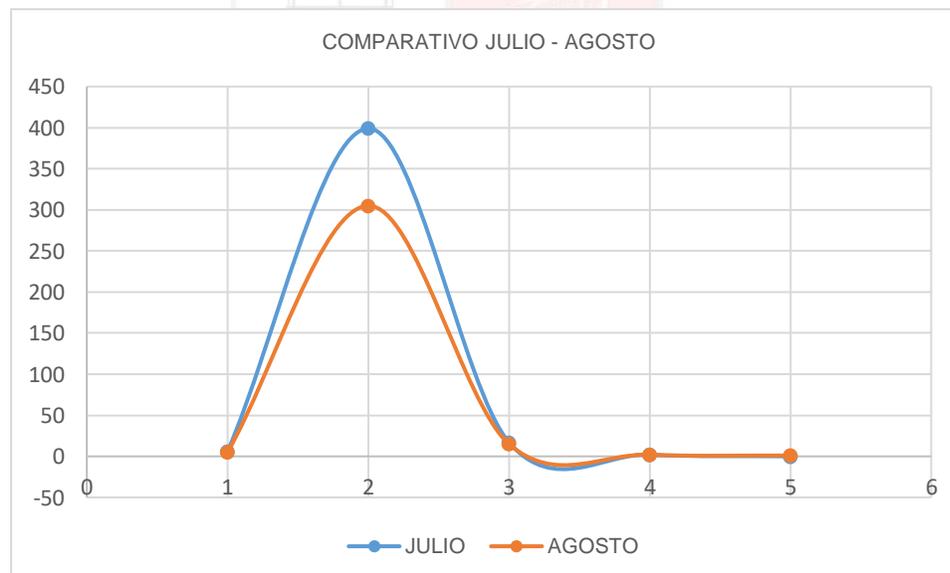
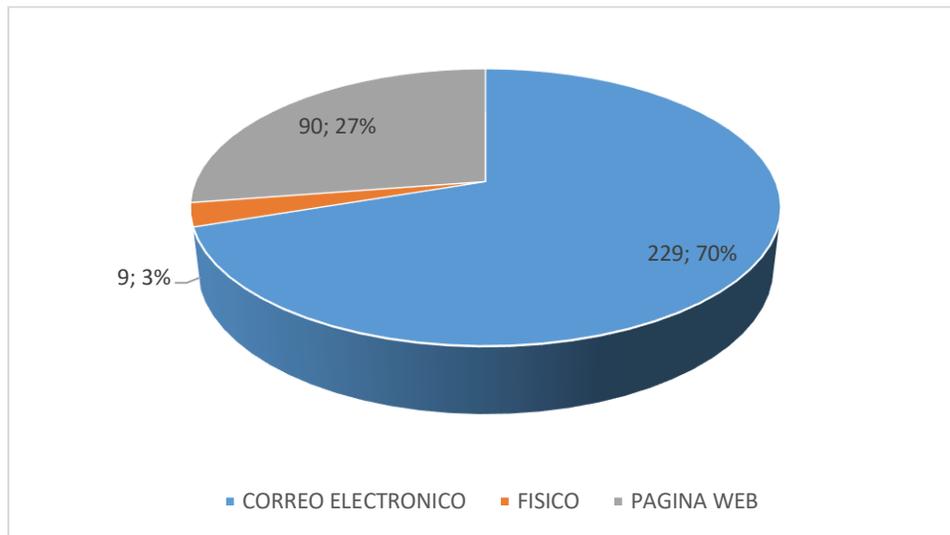


Ilustración 2 Comparativo mes a mes

En el gráfico anterior se presenta la cantidad de PQRSD recibidas durante el mes de agosto en comparación con las correspondientes al mes de julio, destacando una diferencia de 96, siendo julio el mes con el mayor número de PQRSD recibidas.

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: 90 por página web (sistema PQRSD), 9 de forma presencial y 229 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.

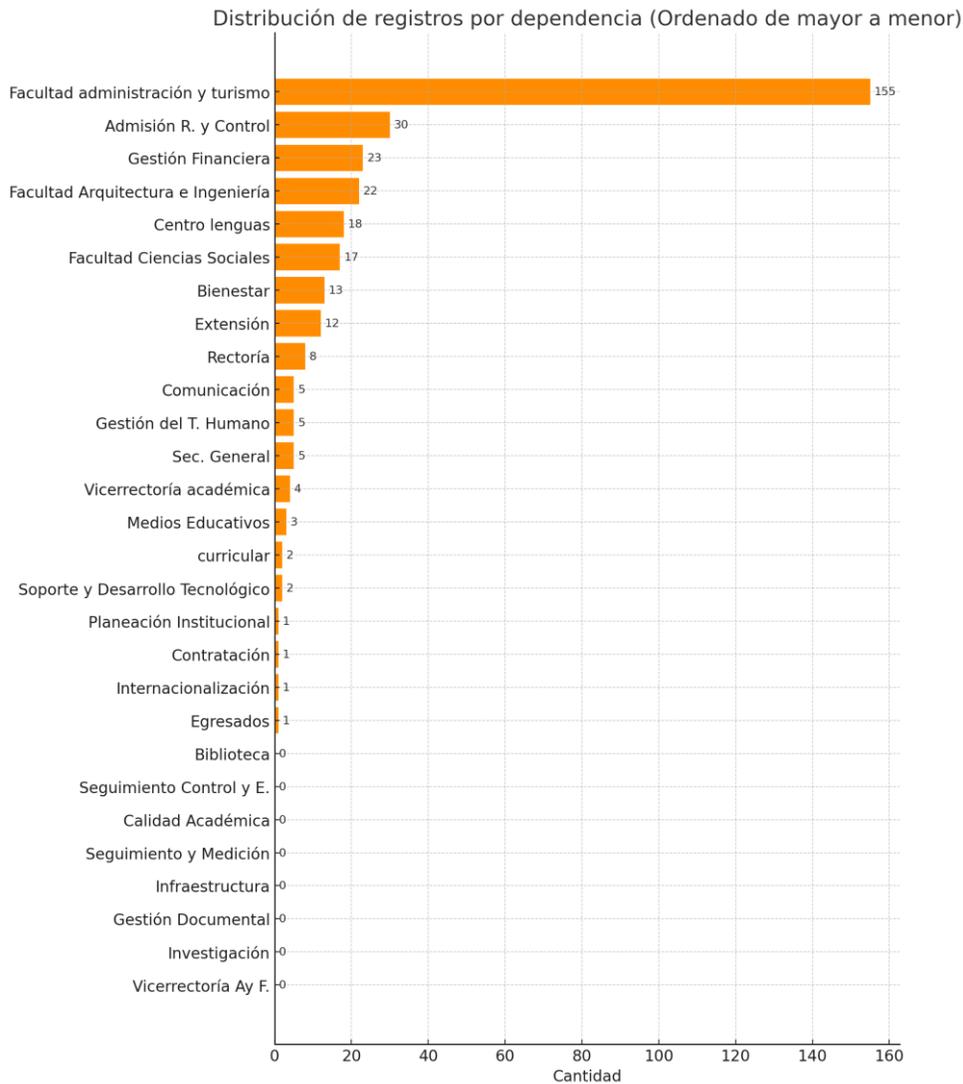
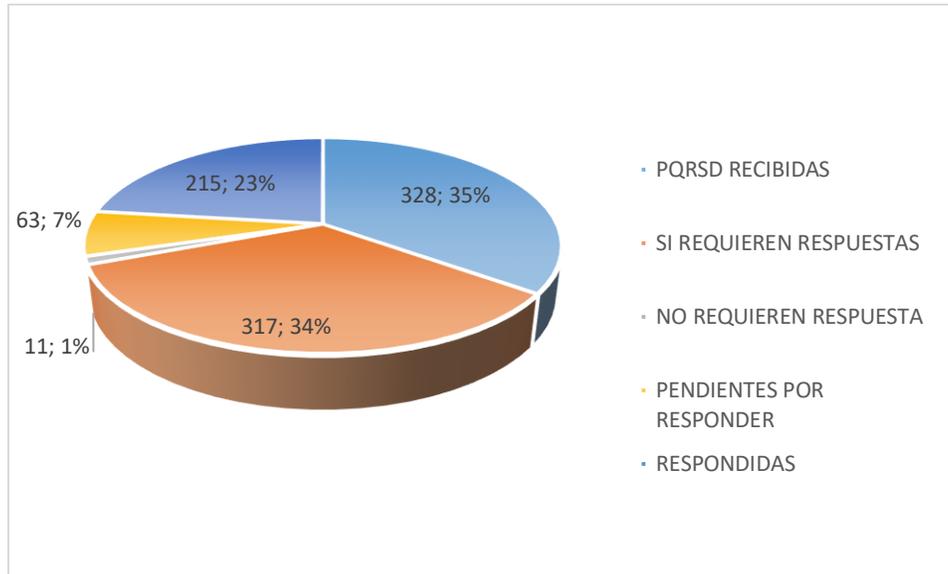


Ilustración 3 Grupos de trabajo

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que el proceso que recibió el mayor número de PQRSD fue la Facultad administración y turismo, mientras que el de menor cantidad corresponden a planeación, contratación, internacionalización, egresados, con un total de 1 PQRSD asignadas.

9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



Hasta la fecha de corte del presente informe, se ha registrado un total de 328 PQRSD recibidas durante el mes de agosto. De estas, 11 no requieren respuesta, mientras que 317 sí requieren atención. Hasta la fecha, 215 han sido respondidas y 63 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

10 RADICADOS SIN RESPUESTA Y VENCIDO EN EL TRIMESTRE

Se identificaron 63 radicados y 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 mejorar la oportunidad de respuestas. Las dependencias con más radicados sin responder fueron: la Dirección Financiera y la Facultad de administración y Turismo.

Anexo:

Recordatorio urgente – PQRSD pendientes de respuesta

Maderlein Tailyn Portillo Muñoz <ventanillaunica@umayor.edu.co>
para Fernán, Jesús, Vanessa, Carolina, Silvia

mar, 26 ago, 16:26 (hace 7 días)

Cordial saludo,

En seguimiento a las PQRSD radicadas en la institución durante el mes, me permito remitir el consolidado actualizado de aquellas solicitudes que, a la fecha, continúan sin respuesta registrada en el sistema.

Es importante resaltar que varias de ellas ya superaron los plazos establecidos para su atención, lo cual puede generar inconvenientes en los procesos institucionales y en el cumplimiento de los tiempos legales.

Agradezco se sirvan dar prioridad a la gestión y respuesta oportuna de estas solicitudes, teniendo en cuenta la importancia de garantizar la debida atención a la comunidad.

Cordialmente,

REGISTRO Y CONTROL											
FECHA DE RECIBIDO	NUMERO DE RADICADO	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	FECHA DE RESPUESTA
2/4/2025	1132	Yadira del Pinar ypedraesrivera@gmail.com	ESTUDIANTE	2/4/2025	solicitud	Certificados Academicos	Correo electrónico	Vanessa Tapia Severiche	Admisiones, Registro y Control	02/04/2025	SI
2/4/2025	1142	Vanessa Tapia Severiche vanessatapia@puerto-bolivar.com	PERSONA NATURAL	2/4/2025	solicitud	Verificación de certificado académico	Correo electrónico	Vanessa Tapia Severiche	Admisiones, Registro y Control	02/04/2025	SI
7/4/2025	1173	Jesús David Robles Cestero	PERSONA NATURAL	7/4/2025	Petición	No admitido	Físico	Fernán Corina	Admisiones, Registro y Control	07/04/2025	SI
7/4/2025	117873	greg@i@gmail.com	PERSONA NATURAL	7/4/2025	solicitud	Pago realizado de pregrado no reflejado	Página web	Jesús David Chavez Morales	Admisiones, Registro y Control	10/4/2025	SI
7/4/2025	1174	Verificaciones Academicas <verificacionesacademicas@pbfacto.com>	PERSONA NATURAL	7/4/2025	solicitud	Verificación Académica	Correo electrónico	Vanessa Tapia Severiche	Admisiones, Registro y Control	7/4/2025	SI
8/4/2025	1187	avillego@integracionsoficial.com	PERSONA NATURAL	8/4/2025	solicitud	Verificación Académica DIANA PAOLA PRASCA SUZUMAY	Correo electrónico	Vanessa Tapia Severiche	Admisiones, Registro y Control	8/4/2025	SI
10/4/2025	1204	Sandra Milena Buelas A. sbaustro@gestioncompartida.com	PERSONA NATURAL	10/4/2025	solicitud	Validación Académica GARCIA JESUS DAVID	Correo electrónico	Vanessa Tapia Severiche	Admisiones, Registro y Control	10/4/2025	SI
10/4/2025	1206	Gestión Humana Kibagor Rizo Internacional <gestionhumana2@kibagor.com>	PERSONA NATURAL	10/4/2025	solicitud	Validación Académica Prioritaria	Correo electrónico	Vanessa Tapia Severiche	Admisiones, Registro y Control	11/4/2025	SI
14/4/2025	1225	UNIVERSIDAD SAE <unsa@grafica@gmail.com>	PERSONA NATURAL	14/4/2025	solicitud	Solicitud Verificación Trúnea Técnica y Tecnología Crea JUAN CARLOS MARTINEZ	Correo electrónico	Vanessa Tapia Severiche	Admisiones, Registro y Control	21/4/2025	SI
14/4/2025	1226	DULCE VIVIANA ESCOBEDO GERVANTES <+043977373@umayor.edu.co>	ESTUDIANTE	14/4/2025	solicitud	Certificado academico	Correo electrónico	Vanessa Tapia Severiche	Admisiones, Registro y Control	21/4/2025	SI
14/4/2025	407579	atao-segurindes@hotmail.com	PERSONA NATURAL	14/4/2025	solicitud	Verificación Académica - William Vargas	Página web	Vanessa Tapia Severiche	Admisiones, Registro y Control	21/4/2025	SI
14/4/2025	1285	ANGEL DAVID OTERO ARRIBALDO	ESTUDIANTE	14/4/2025	solicitud	Certificado Académico	Correo electrónico	Vanessa Tapia Severiche	Admisiones, Registro y Control	21/4/2025	SI

M Maderlein Tailyn Portillo Muñoz <ventanillaunica@umayor.edu.co>
para Zaidy, Especialización, Edna, Shyelena, Beatriz

mié, 20 ago, 16:20 (hace 13 días)

Cordial saludo,

En seguimiento a las PQRSD radicadas en la institución, me permito remitir la actualización del estado a la fecha de hoy, 20 de agosto de 2025.

Adjunto a este mensaje encontrarán el listado de las solicitudes que aún se encuentran sin respuesta registrada en el sistema. Cabe resaltar que algunas de ellas continúan dentro de los plazos establecidos para su atención. Este reporte se envía únicamente con fines informativos y como recordatorio para su oportuna gestión.

Cordialmente,

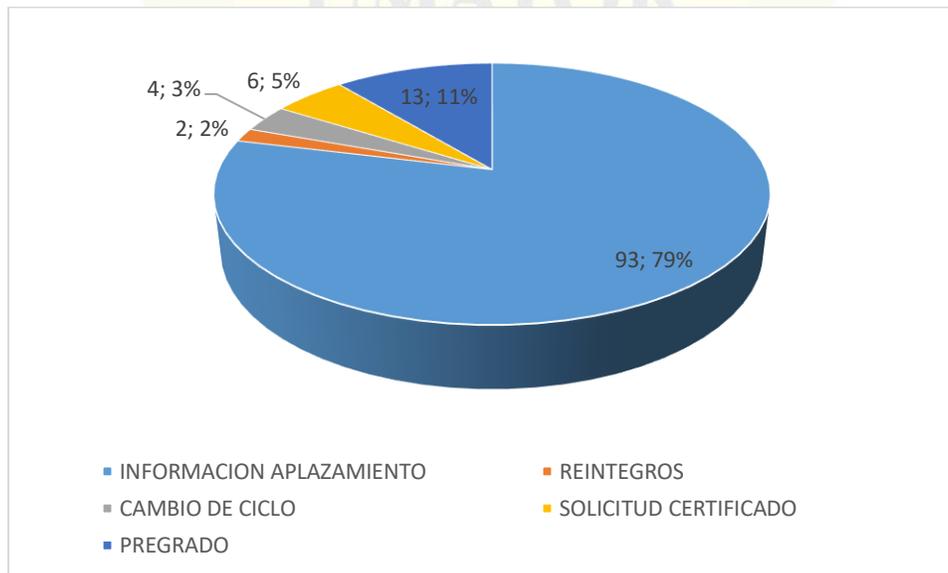
FECHA DE RECIBIDO	NUMERO DE RADICADO	NOMBRE DEL REMITENTE	ENTIDAD DEL REMITENTE	FECHA DE LA COMUNICACIÓN	TIPO DE PQRSF	ASUNTO	MEDIO DE RADICACIÓN	NOMBRE DEL DESTINATARIO	DEPENDENCIA DESTINATARIA	FECHA DE RESPUESTA
1/8/2025	1663	VANESSA YANETH ORTIZ PÉREZ	ESTUDIANTE	1/8/2025	solicitud	Solicitud informacion pruebas tyt	Correo electrónico	Zaidy Alvarez	Facultad de Administración y Turismo	1
1/8/2025	1669	Katerine Caffel	PERSONA NATURAL	1/8/2025	solicitud	Solicitud de autorización para pago de oferta posgradual	Correo electrónico	Carlos Mario Quiceno	Facultad de Administración y Turismo	04
5/8/2025	814084	1001937568@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	5/8/2025	Queja	Solicitud informacion pruebas tyt	Correo electrónico	Zaidy Alvarez	Facultad de Administración y Turismo	5
5/8/2025	670188	1001937568@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	5/8/2025	solicitud	Solicitud informacion pruebas tyt	Página web	Zaidy Alvarez	Facultad de Administración y Turismo	5
5/8/2025	1692	WILBERLEY17@GMAIL.COM	PERSONA NATURAL	5/8/2025	solicitud	Solicitud de autorización para pago de oferta posgradual	Correo electrónico	Carlos Mario Quiceno	Facultad de Administración y Turismo	5
5/8/2025	1694	1047369116@umayor.edu.co	ESTUDIANTE	5/8/2025	solicitud	Solicitud informacion Oferta posgradual	Correo electrónico	Carlos Mario Quiceno	Facultad de Administración y Turismo	5

11 CANTIDAD Y MOTIVO DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

En el mes de agosto no se presentaron 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	0	0	0	0

12 ASUNTOS FRECUENTES



Según lo que se muestra en la gráfica anterior, se puede observar que el asunto más frecuente es Aplazamiento. 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