



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA**



INFORME DE PQRSFD

Rafael Herazo Beltrán - Secretario General

Norma Cecilia Román - Coordinador de Gestión Documental

INFORME TRIMESTRAL ENERO A MARZO DE 2025

Cartagena de Indias, 12 de Abril de 2025

1. JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Ventanilla Única de Correspondencia, dependiente del Área de Gestión Documental, la cual a su vez se encuentra adscrita a la Secretaría General de la Institución Universitaria Mayor de Bolívar, y de acuerdo con la gestión adelanta por los procesos responsables del sistema de PQRSDF de la Entidad, la Oficina de Gestión Documental, hace seguimiento al proceso de recibo, reparto interno y despacho de comunicaciones oficiales, así como el funcionamiento del procedimiento en cuanto al avance de las acciones de mejoramiento derivadas de las PQRSDF.

En atención a lo anterior, se presenta el Informe correspondiente al primer trimestre (enero – marzo) de 2025, el cual contiene la revisión de los aspectos causales de la interposición de estos recursos de atención al ciudadano y el análisis cuantitativo de la prestación del servicio.

2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento que realiza el área de Gestión Documental de la Secretaría General a la Administración, Análisis y Medición del sistema de Atención al ciudadano, a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

3. FUENTES DE INFORMACION

Se tomó fuente de información los formatos establecidos en nuestro Sistema Integrado de Gestión y que son diligenciados en la Ventanilla Única de Correspondencia, a través de los canales dispuestos para tal fin:

- a. Físico
- b. Correo electrónico
- c. Página Web

Al igual que un reporte de la atención recibida en la Ventanilla el cual fue compartido con los líderes.

4. BASES LEGALES

Constitución política de Colombia, artículo 23, 74 y 209.

Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



Decreto ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública – anti- trámites. Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la Información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta la ley de transparencia y acceso a la información. ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Acuerdo 01 de 2024, Expedido por el Archivo General de la Nación.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis consolidado sobre el sistema de PQRSDf dispuesto, considerando las variables de calidad, oportunidad y cumplimiento, en aras de determinar las oportunidades de mejora a que haya lugar y posteriormente efectuar las recomendaciones necesarias

5.2. OBJETIVOS ESPECIFICIOS

- Medir el desempeño del proceso de atención a PQRSDf durante el trimestre enero a marzo de 2025
- Medir la oportunidad de la respuesta de las PQRSDf
- Verificar la pertinencia y calidad de las respuestas suministradas, acorde con los lineamientos legales establecidos
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del sistema

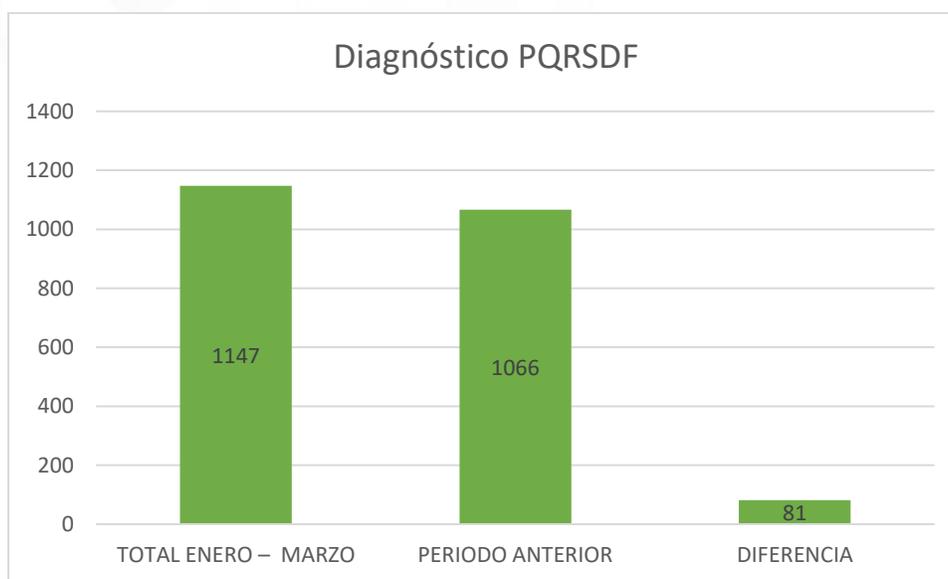


6. DIAGNÓSTICO



Considerando el reporte del sistema de gestión documental de la Ventanilla Única de la Institución Universitaria, durante los meses enero a marzo de 2025, se evidenció un aumento del 7.6% en relación al mes anterior.

| | |
|----------------------|------|
| TOTAL, ENERO – MARZO | 1147 |
| PERIODO ANTERIOR | 1066 |
| DIFERENCIA | 81 |



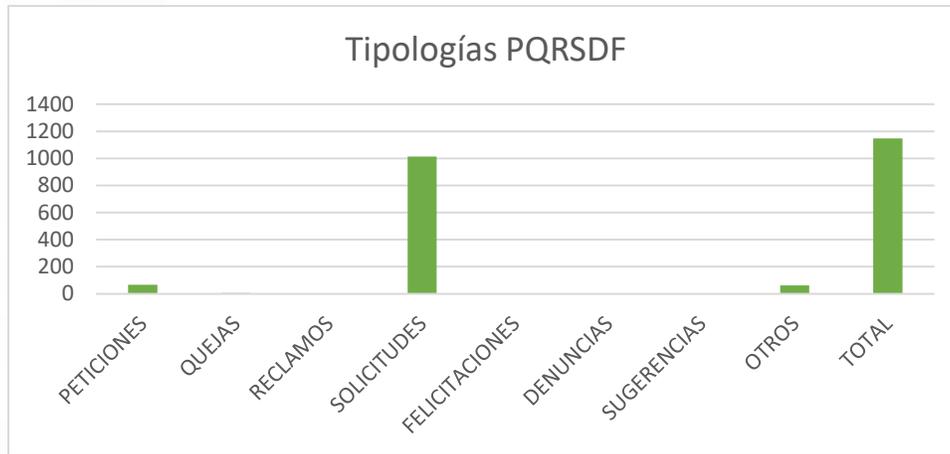
6.1 PORCENTAJES POR TIPOLOGÍAS

Teniendo en cuenta las diversas tipologías que manejamos en U mayor, en el cuadro siguiente se muestran las cantidades por cada una de ellas.

Observamos cómo, en comparación con el periodo anterior, se empiezan a usar las diferentes clases de PQRSFD y no todas están catalogadas como solicitudes

| TIPO DE PQRS | CANTIDAD |
|----------------|----------|
| PETICIONES | 66 |
| QUEJAS | 5 |
| RECLAMOS | 0 |
| SOLICITUDES | 1014 |
| FELICITACIONES | 0 |
| DENUNCIAS | 0 |
| SUGERENCIAS | 1 |
| OTROS | 62 |
| TOTAL | 1147 |





6.2 OPORTUNIDA DE RESPUESTA

Teniendo en cuenta el mes objeto del presente informe, se evidenció que quedaron sin responder 72, peticiones para el siguiente periodo, logrando un 84,5% de oportunidad en la respuesta

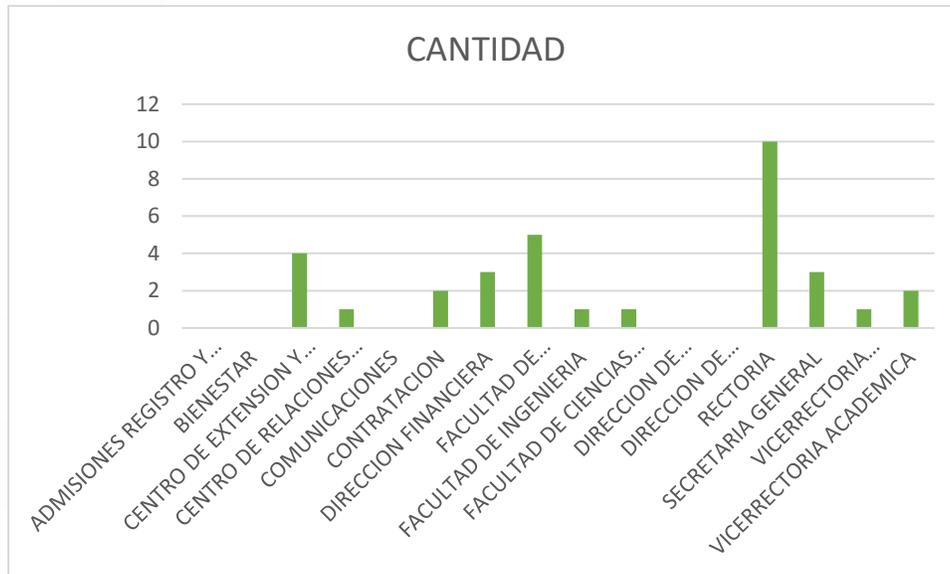
| | |
|----------------|------|
| CONTESTADAS | 1075 |
| NO CONTESTADAS | 72 |



Las dependencias que no respondieron con oportunidad sus peticiones son:

| DEPENDENCIA | CANTIDAD |
|---|----------|
| CENTRO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL | 4 |
| CENTRO DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES | 1 |
| CONTRATACION | 2 |
| DIRECCION FINANCIERA | 3 |
| FACULTAD DE ADMINISTRACION | 5 |
| FACULTAD DE INGENIERIA | 1 |
| FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES | 1 |
| RECTORIA | 10 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 |
| VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 |
| VICERRECTORIA ACADEMICA | 2 |





6.2 EVENTOS POR DEPENDENCIAS

| DEPENDENCIA | CANTIDAD |
|---------------------------------------|----------|
| FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO | 338 |
| REGISTRO Y CONTROL | 220 |
| FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES | 78 |
| DIRECCION FINANCIERA | 40 |
| CENTRO DE EXTENSION Y PROYECCION | 61 |
| FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERIA | 52 |
| GESTION DOCUMENTAL | 142 |
| COMUNICACIONES | 0 |
| RECTORIA | 17 |
| SECRETARIA GENERAL | 33 |
| CENTRO DE LENGUAS | 27 |
| INFRAESTRUCTURA | 12 |
| TALENTO HUMANO | 14 |



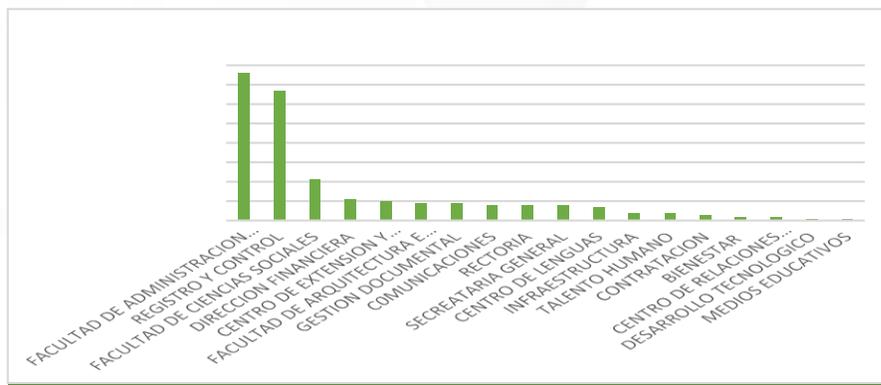


INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA

AVANZA
HACIA LA EXCELENCIA



| | |
|--------------------------------------|------|
| CONTRATACION | 13 |
| BIENESTAR | 15 |
| CENTRO DE RELACIONES INTERNACIONALES | 6 |
| DESARROLLO TECNOLOGICO | 7 |
| MEDIOS EDUCATIVOS | 72 |
| TOTAL | 1147 |



Lo anterior nos indica que los clientes frecuentes de la Ventanilla Única son:

- Facultad de Administración y Turismo
- Admisiones Registro y Control
- Facultad de Arquitectura e Ingeniería
- Dirección Financiera
- Gestión Documental
- Extensión

www.umayor.edu.co

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



6.4 ASUNTOS MAS FRECUENTES

Para el trimestre objeto de este informe, los asuntos más frecuentes fueron

| ASUNTO | PORCENTAJE |
|------------------------------------|------------|
| INFORMACION HABILITACIÓN | 0 |
| REINTEGROS | 0 |
| INFORMACIÓN DE INSCRIPCIONES | 6 |
| INCONVENIENTES PAGO DE INSCRIPCION | 8 |
| INFORMACIÓN DE CARRERAS | 5 |

