



MEMORANDO

Medellín 2017-09-04 18:24:00
Rad 2017301448
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
directora control interno

2.2

Medellín, 04 de septiembre de 2017

PARA: Bernardo Arteaga Velasquez, Rector

DE: Directora Control Interno

ASUNTO: Informe seguimiento a las PQRSF primer semestre de 2017.

A continuación se hace entrega del informe definitivo del seguimiento a las PQRSF del primer semestre de 2017, radicadas en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, elaborado por la Oficina de Control Interno.

Cualquier aclaración e información adicional estaremos a su disposición

Atentamente,

EDIT YOHANA PALACIO ESPINOSA

Anexos: Informe definitivo, los soportes se encuentran en el pc de la profesional de control interno



GL-GD-FR-01
FECHA DE PUBLICACIÓN
25-01-2017
VERSION 08

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nit: 890980134-1
Tel: 444 56 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 004	Fecha: 27-02-2017	Página: 1 de 13

INFORME DE SEGUIMIENTO

INFORME DEFINITIVO DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRSF DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA PRIMER SEMESTRE 2017

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que contempla "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad" reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, se tuvo en cuenta 61 entradas de PQRSF, en el periodo enero – Junio de 2017.

La información mencionada se encuentra reportada por Gestión de Comunicaciones (Atención al Ciudadano) en un (1) informe semestral llamado "**análisis consolidado primer semestre PQRSF 2017 (enero a junio)**" y el consolidado en el formato PQRSF con código GC- FR – 002, estos reportes no han sido presentados en el Comité Coordinador del Sistema de Gestión Integrado, conjuntamente se alimenta el indicador: GC-FI-04 tiempo de respuesta a peticiones (quejas, reclamos y solicitudes), medido a marzo de 2017 (frecuencia de medición trimestral).

En esta evaluación, se tomó una muestra del 56% de las entradas, es decir un equivalente a treinta y cuatro (34) registros, a los cuales se les realizó la trazabilidad de la descripción del procedimiento GC-FI-04, este muestreo se desglosa en:

Peticiones: 24 registros

Quejas: 5 registros

Reclamos: 1 registros

Sugerencias: 3 registros

Felicitaciones 1 registros

Para este seguimiento no se aplicaran los numerales del 1, 2,3 y el 5.3 de este informe,

Para la realización de este seguimiento se contó con un universo de sesenta y un (61) registros de PQRSF, de los cuales se escogió al azar una muestra de treinta y cuatro (34) registros es decir un 56% del total.



1. IDENTIFICACIÓN EN EL PLAN DE DESARROLLO

No aplica.

2. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

No aplica.

3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (MECI)

3.1 MODULO: N/A

COMPONENTE: N/A

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.2 PRINCIPIOS MECI: No aplica.

**AUTOCONTROL
AUTORREGULACIÓN
AUTOGESTIÓN**

3.3 AUTOEVALUCION MECI

No aplica.

Se dejan consignados los conceptos de los principios MECI y autoevaluación en el glosario de este informe.

4. SITUACIÓN CONTEXTUAL DEL PROCESO O ACTIVIDAD

DEBILIDADES:

- Desconocimiento de algunos procesos sobre el procedimiento GC-PR-001 atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones fijado en el sistema de calidad ISOLUCION, versión 7 del 6 de diciembre de 2016.
- Falta de empoderamiento por parte de todos los miembros de la Institución frente a los temas de atención y servicio.

OPORTUNIDADES:

- Se cuenta en el home de la página institucional un acceso directo al ícono servicio al cliente PQRSF.
- Aprovechamiento de los medios de comunicación y de la plataforma tecnológica.
- Implementación de nueva plataforma / software de PQRSF.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 004	Fecha: 27-02-2017	Página: 3 de 13

FORTALEZAS:

- Se cuenta con una dependencia encargada de coordinar las PQRSF (Gestión de Comunicaciones – Atención al Ciudadano).
- Se cuenta con una instancia para la atención al ciudadano, para resolver las inquietudes del cliente (interno y externo).
- Se cuenta en la página web principal de la Entidad un link de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de fácil acceso.

AMENAZAS:

- Cambios por la rotación de personal del área de comunicaciones.
- Cambios constantes en la normatividad.

5. DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DEL EJERCICIO

5.1 Matriz de hallazgos

N° Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
1 	<u>Recibir PQRSF</u> En el formato de atención peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones con código GC-FR-01, se observa el espacio para señalar cómo fue la recepción del documento, pero en 26 de las 34 seleccionadas, este espacio no está diligenciado. Por lo tanto no se hace posible la identificación de cómo se recibieron los casos en que se generan entradas por los diferentes medios y canales que proporciona la entidad. Con lo anterior se incumple con el procedimiento GC-PR-001 en la descripción del procedimiento. Anexo A nota 1, soporte 1.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Gestión de Comunicaciones Atención al Ciudadano



Nº Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
2 	<u>Direccionamiento de las PQRSF – Atención al ciudadano.</u> Si bien en el formato atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con código GC-FR-01 se maneja un seguimiento a las PQRSF, no se observó el direccionamiento de QRSF por medio de un correo electrónico al funcionario o dependencia implicada, incumpliendo con el procedimiento GC-PR-001 en la descripción. Anexo 1 nota 2.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Gestión de Comunicaciones Atención al Ciudadano
3 	<u>Direccionamiento de las PQRSF – Coordinación Jurídica.</u> El direccionamiento de los Derechos de Petición no es realizado por la Coordinación Jurídica, este tipo de registro es direccionado desde Atención al Ciudadano para la Coordinación Jurídica en forma física, por lo tanto, en este direccionamiento realizado por Atención al Ciudadano no se recuerda al funcionario implicado de darle la respuesta al mismo, en cinco (5) días hábiles, y tampoco es enviado por la Coordinación Jurídica. Incumpliendo con el procedimiento GC-PR-001 en la descripción del procedimiento (direccionar QRSF en el cómo se hace). Anexo A nota 3.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Gestión de Comunicaciones Atención al Ciudadano



N° Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
4 	<u>Generar respuestas.</u> Se indica en el procedimiento "la respuesta se debe elaborar en original y copia", lo que no se observó en la muestra seleccionada. Incumpliendo con el procedimiento GC-PR-001 en la descripción del procedimiento (generar respuesta en las observaciones). Anexo A nota 4. Además, se observó que en las respuestas dadas no se maneja uniformidad, ya que en los 34 registros de PQRSF, se observaron respuestas tanto en papel membrete como en el formato de memorando. Lo anterior demuestra incumplimiento del procedimiento GC-PR-001 en la descripción del procedimiento (generar respuesta en el cómo se hace). Anexo A nota 5, Soporte 5.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Gestión de Comunicaciones Atención al Ciudadano
5 	<u>Entrega de respuesta</u> No se observa evaluación de satisfacción de la respuesta en ningún registro de la muestra, demostrando incumplimiento del procedimiento GC-PR-001 en la descripción del procedimiento (entregar respuesta en el cómo se hace) el cual indica: "cuando la respuesta se envía por correo electrónico, en el cuerpo del correo se incluye la evaluación	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Gestión de Comunicaciones Atención al Ciudadano



Nº Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
	<i>del satisfacción de la respuesta". Anexo A nota 6.</i>		
6 	Datos mínimos de los cuidados Según el procedimiento GC-PR-001, el cual indica "la radicación de las PQRSF debe de garantizar los datos mínimos del ciudadano: nombre, documento de identidad, email y teléfono". y el artículo 16 de la ley 1755 de 2015 indica "contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener por lo menos: los nombres y apellidos completos del solicitante...con indicación del su documento de identidad y la dirección donde recibirá la correspondencia,... y podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica...", evidenciando que algunas PQRSF radicadas no garantizan esta información, exponiendo a riesgos la Institución frente a la administración de información primaria. Anexo A nota 7, Soporte 7.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Gestión de Comunicaciones Atención al Ciudadano

Fuente: Elaborado y adaptado por la Oficina de Control Interno e información suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano.

MARCAS

MARCA **	EXPLICACIÓN
	Hallazgo de auditoria

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 004	Fecha: 27-02-2017	Página: 7 de 13

5.2. Observaciones.

1. Es importante tener en cuenta que existe un procedimiento definido para la gestión de los Derechos de petición y que es necesario su cumplimiento para el control de su respuesta. Se observó en la trazabilidad del envío de los Derechos de Petición por parte de Gestión Documental que son enviados a Atención al Ciudadano con copia a Coordinación Jurídica, aunque no se alteran los remitentes, esta debe ser envidada con copia a la secretaria de atención al ciudadano, tal como lo indica el procedimiento GC-PR-001 atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. **Anexo A nota 8.**
2. Se hace necesario mantener y aplicar los controles asociados a la actividad, ya que al momento se evidencia que algunas QRSF no contemplan en su respuesta la citación del radicado, lo que impide su trazabilidad. **Anexo A nota 9, Soporte 9.**
3. En igual sentido que la observación anterior, algunas QRSF no registran la forma de contacto para la respuesta, por lo que no es posible hacer las verificaciones del caso. **Anexo A nota 10, soporte10.**
4. De los 24 Derechos de Petición, se escogió al azar doce (12) registros para verificar el proceso de "envío de la proyección de la respuesta por parte del funcionario implicado al coordinador jurídico para su evaluación", evidenciando que en muchos casos no se proyecta tal respuesta, el motivo argumentado es: respuesta directa por el Secretario General, el Rector o Coordinador Jurídico, por lo que se expone a riesgos la Institución por falta de controles.
5. El radicado 2017200828 que tiene como registro una sugerencia, no se observa firmado por el reclamante ni tampoco registra documento de identidad, además, no fue contestado por el señor Carlos Mario Correa, quien era el responsable; aunque se evidencia el memorando enviado por parte de Comunicaciones por el cumplimiento de la fecha de respuesta, queda demostrado que en este caso no se cumplieron los requisitos definidos. **Soporte11.**
6. Es necesario que los controles asociados a la actividad se cumplan y en este caso no se observa, en el formato GC-FR-01 atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, el seguimiento a las PQRSF totalmente diligenciado.
7. Las respuestas salientes de la Coordinación Jurídica en cuanto al tema de derechos de petición, se entrega en forma física a la Secretaria de Atención al Ciudadano, inobservando un registro de control de respuestas entregadas. **Anexo A nota 12, soporte 12.**
8. El día 03 de agosto de 2017, como mecanismo de verificación de controles, siendo las 7:00 pm la profesional de Control interno abordó al vigilante de apellido Madrid al cual se le solicitó instrucciones para poner una queja, encontrando como respuesta *"debe esperar hasta el día de mañana para poder realizar el proceso"*; aunque acto seguido se incluyó en la conversación el Sr Clímaco y él proporcionó



el formato para la formulación de la supuesta queja, se evidencian riesgos en el proceso, toda vez que él, por su tiempo en la Institución es conocedor del tema, pero las demás personas que se encuentran en esa área probablemente no reciben la instrucción sobre el trámite.

5.3. Descripción del riesgo.

OPERATIVOS: Son donde se gestionan los recursos institucionales, comprende los riesgos de la parte técnica de la entidad, incluye los riesgos asociados con el funcionamiento de los sistemas de información.

De acuerdo a la información conocida y evaluada durante el proceso de auditoría es operativo, ya que queda demostrado que es necesario fortalecer los controles diseñados y evaluar la eficacia de las herramientas de aplicación.

5.4 Resumen de hallazgos y observaciones

PROCESO Y/O SUBPROCESO RESPONSABLE	Nº DE HALLAZGOS	Nº DE OBSERVACIONES
	6	8
TOTAL	6	8

6 CONCLUSION.

1. Todos los registros de la muestra y que fueron observados en este primer semestre, se encuentran consignados en el formato de atención peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y felicitaciones con código GC-FR-001 (B).
2. La documentación correspondiente a las PQRSF de la muestra, se encuentran archivadas en carpeta del respectivo mes.
3. Se cotejo cada registro de la muestra de las PQRSF de este primer semestre con lo descrito en la forma GC-FR-02 que tiene por nombre consolidado PQRSF, observando que todas las PQRSF están consolidadas en dicho formato.
4. Se observó que todos los registros de la muestra por PQRSF, se encuentran radicadas y firmadas por el respectivo funcionario implicado y en el caso de los derechos de petición por el coordinador jurídico.
5. Que las peticiones de la muestra que ingresan a la Entidad, están siendo tramitadas dentro de los términos de Ley, dando respuesta puntual a lo solicitado por el ciudadano.



6. Persisten algunas falencias en cuanto al direccionamiento de las PQRSF, puntualmente frente al envío de los correos para recordar el tiempo de respuestas.
7. Se realizó la trazabilidad entre este informe con los dos (2) realizados en la vigencia 2016, encontrando que aún es débil el trámite de direccionamiento de las PQRSF y envío de los correos de recordación.

Registros de PQRSF

De acuerdo a la información registrada por el Proceso de Gestión de Comunicaciones (Atención al ciudadano), se pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluación (enero – junio de 2017), presentó el siguiente comportamiento:

CONSOLIDADO PQRSF														
CONSOLIDADO POR MES														
Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición	3	6	7	6	7	12							41	67.23%
Queja		5		2	4								11	18.03%
Reclamo	1	1											2	3.28%
Sugerencia	2		1	1	1								5	8.20%
Felicidades						2							2	3.28%
Total	6	12	8	9	12	14	0	0	0	0	0	0	61	100.00%

CONSOLIDADO POR SISTEMA DE GESTIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
CALIDAD	6	12	8	9	12	13							
AMBIENTAL						1							
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO													
Total	6	12	8	9	12	14	0	0	0	0	0	0	0

Verificación trámite a peticiones

Teniendo en cuenta lo señalado en la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la cual señala que las Oficinas de Control Interno deberán incluir dentro de sus ejercicios de auditoria, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Administración a los derechos de petición, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, se tomó veinticuatro (24) derechos de petición del total registradas por el Proceso de Gestión de Comunicaciones (Atención al



ciudadano), equivalente a un 58.53% de las 41 registradas. Se relacionan los ítems analizados en este punto:

- ✓ Tiempo de respuesta (Oportunidad)
- ✓ Materialidad de la respuesta
- ✓ Digitalización

Con relación al tiempo de respuesta (Oportunidad):

Se encontró que los veinticuatro (24) peticiones fueron tramitadas dentro de los términos de Ley, lo cual equivale al 100% del total. A continuación se presenta el consolidado en este tema:

	RADICADO	DEPENDENCIA	IMPLICADO	OPORTUNIDAD	
				SI	NO
1	2017200500	Rectoría	Bernardo Arteaga Velásquez	X	
2	2017200659				
3	2017200861				
4	2017201151				
5	2017201279				
6	2017201545				
7	2017200141	Secretaría General	Juan David Gómez Flores	X	
8	2017200310				
9	2017200739				
10	2017201260	Gestión Legal	Wilson Cañas	X	
11	2017200123	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Luz Adriana Palacio Betancur	X	
12	2017200598	Facultad Ciencias Sociales	Carlos Mario Correa	X	
13	2017201831				
14	2017200350	Extensión Académica y	Arturo Carvajal Arboleda	X	
15	2017200809				
16	2017200039	Admisiones Registro y control	Gloria Elena Mustafá Yepes	X	
17	2017200379				
18	2017200686				
19	2017200881				
20	2017201482				
21	2017201394	Gestión Ambiental	Edwin Moreno	X	
22	2017200416	Infraestructura	Juan Gabriel Franco	X	
23	2017200567				
24	2017200465	Virtualidad	Viviana Díaz Giraldo	X	

Información suministrada por Gestión de Comunicaciones - Atención al Ciudadano



Con relación a la materialidad de la respuesta:

No se observó que las inquietudes puntuales planteadas por el peticionario no se resolvieran, como muestra de esto se puede observar el cuadro anterior de "oportunidad".

Con relación a la Digitalización

Se cotejó el trámite de las peticiones reportadas en el consolidado vs las archivadas, encontrando que existe trazabilidad en las 41 reportadas lo que equivale a un 100% del total; a continuación se presentan gráficamente los resultados obtenidos:



Derechos de petición 41
Quejas 11
Sugerencias 5
Reclamos 2
Felicitaciones 2



ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

a) Quejas

En el periodo analizado se presentaron 11 quejas equivalentes al 100% del total presentado en los meses de febrero, abril y mayo, las cuales fueron resueltas en el tiempo establecido, los procesos a los cuales se les direccionó el registro son:

- Facultad de Salud (4)
- Facultad de Administración
- Gestión Administrativa y Financiera - Bienes y Servicios
- Infraestructura (4)
- Seguridad y Salud en el Trabajo

b) Reclamos

De acuerdo a la información suministrada por Atención al Ciudadano, a través del consolidado y una vez revisados se evidenció que en los meses de enero y febrero se recibieron un total de 2 reclamos, los cuales fueron resueltos en el tiempo establecido, los procesos implicados son:

- Infraestructura
- Bienestar

C) Sugerencias

En el periodo analizado se presentaron cinco (5) sugerencias equivalentes al 100% del total presentadas en los meses de enero, marzo, abril y mayo, las cuales se les realiza la respectiva trazabilidad en el tiempo establecido, los procesos implicados fueron:

- Facultad de Arquitectura e Ingeniería (3)
- Infraestructura
- Facultad de ciencias sociales

D) Felicitaciones

En el periodo analizado se presentaron dos (2) felicitaciones equivalentes al 100% del total presentado en el mes de Junio, a las cuales se les dio respuesta en el tiempo establecido, el proceso implicado fue:

- Bienestar Institucional (2).



c) Denuncias por actos de corrupción

No se han presentado denuncias por actos de corrupción reportadas a Atención al Ciudadano.

7. GLOSARIO

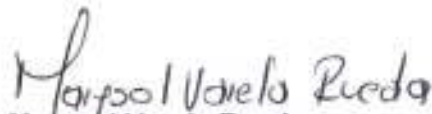
Autocontrol: Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independiente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función⁽¹⁾.

Autogestión: Capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la constitución, la ley y sus reglamentos ⁽¹⁾.

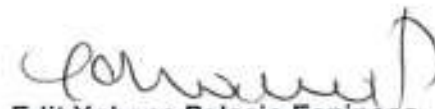
Autorregulación: capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del sistema de control interno en concordancia con la normatividad vigente ⁽¹⁾.

Autoevaluación: Es aquel componente que le permite a cada responsable del proceso, programas y/o proyectos y sus funcionarios medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad ⁽¹⁾.

Elaboró:


Marisol Varela Rueda
Profesional de Control Interno
Fecha: Agosto 14 de 2017

Revisó y Aprobó:


Edit Yohana Palacio Espinosa
Directora Operativa de Control Interno
Fecha: Agosto 29 de 2017

⁽¹⁾ Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.

			
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	Código	GC-PR-001
PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	Versión	7
LÍDER	JEFE DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN.	Fecha de Publicación	06/Dic/2016

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento Al Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, La Ley 1437 de 2011, Decreto 1072 de 2015 artículo 2.2.4.6.14 y la ley 1755 del 30 de junio de 2015 , donde se establece que toda persona tiene derecho a formular peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una respuesta de fondo, clara, precisa, congruente, conforme al trámite y dentro de los términos que se indican en ellas. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

2. ALCANCE

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones serán resueltas, siempre y cuando no se trate de información que por ley sea reservada.

3. DEFINICIONES

3.1. QUEJA: Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

3.2. RECLAMO: Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.

3.3. SUGERENCIA: Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios Institucionales, que conlleven beneficio para la ciudadanía.

3.4. DERECHO DE PETICIÓN: PETICIÓN: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Mediante el derecho de petición, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Son aquellas peticiones que se realizan pensando en la defensa del orden social de una comunidad. **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Son aquellas peticiones cuya decisión solo tendrá efectos hacia una persona o a un grupo determinado, y no a toda la comunidad.

3.5. DOCUMENTO DE RESERVA: En la institución, son documentos de reserva: Las diligencias contenidas en el sumario (Art. 356, C.P.); Las declaraciones de renta y patrimonio (D.E. 1651/61, Art. 2º); Reserva de la instrucción o del sumario (Art. 330, C.P.); Las diligencias de las investigaciones previas (Art. 323, C.P.) ; El derecho a la intimidad (Art. 15, C.N); Invencciones o descubrimientos científicos, comerciales, industriales o patentes (Código Penal, y artículo 548 del C. de Co.) o Las historias clínicas y los documentos relativos a prestaciones sociales (Decreto 1045 de 1978, Art. 51); La información académica de estudiantes y agredados, excepto los casos consagrados por reglamento estudiantil o académico.

3.6. FELICITACIONES: Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.

3.7. ACCESO A DOCUMENTO PÚBLICO: Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.

3.8. COPIA DE DOCUMENTO: Calificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.

3.9. CONOCIMIENTO DE ACTUACIÓN: Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD					
QUÉ SE HACE	CÓMO SE HACE	QUIÉN LO HACE	BASE LEGAL	REGISTRO	OBSERVACIONES
Recibir PQRSF	En la oficina de Atención al Ciudadano se reciben los registros de QRSF y sus respectivos soportes, si así se requiere, éstas pueden llegar de las siguientes formas:	Secretaría de Atención Ciudadano, Secretaría Gestión documental.	Ley 1755 de 2005, Artículo 15	- ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Las entradas del Laboratorio de Calidad LACMA, se ingresaran al canal de las PQRSF

Nota 1

• **Medio físico:** cuando el usuario presenta la QRSF, por medio de una carta o en el formato que proporciona la Institución para presentarlas.

• **Medio Virtual:** El usuario ingresa al home de la página Institucional: www.colmayor.edu.co, y accede al icono "Servicio al cliente PQRSF" y allí diligencia directamente al formulario, una vez diligenciado, se debe dar opción enviar. Así mismo por los correos electrónicos colmayor@colmayor.edu.co, ciudadano@colmayor.edu.co y comunicaciones@colmayor.edu.co se recibirán PQRSF, en el caso del correo de comunicaciones se direccionará la entrada al funcionario de Atención al Ciudadano para que inicie el desarrollo de este procedimiento.

• **Redes Sociales:** Esta herramienta se constituye indudablemente como un canal de recepción tanto de PQRSF como de comentarios, observaciones e interacciones con los públicos de la Institución. En este caso se hará un ejercicio de valoración de la situación y se determinará si se responde por ese mismo medio (twitter y facebook) o se orienta al usuario para que presente formalmente la PQRSF mediante el formulario virtual Institucional.

Nota: El funcionario de Atención al Ciudadano diligenciará el formato de Atención a PQRSF GC-FR 001, en todos los casos en que se generen entradas por los diferentes medios y canales que proporciona la entidad.

Los derechos de Petición pueden ser recibidos por Atención al ciudadano o Gestión documental, donde se debe garantizar que se diligencien los "Datos del reclamante en el formato GC-FR-01.

En caso de que una parte interesada quiera interponer una PQRSF por fuera del horario establecido, el personal de portería está capacitado y cuenta con formatos para que el peticionario pueda llevar acabo este trámite, al otro día lo remite a Atención al Ciudadano para su respectivo trámite.

Institucional, en caso de que alguna llegue al laboratorio el personal del mismo la remitirá a atención al ciudadano para darle el trámite establecido en el procedimiento.

Radicalizar PQRSF	La Secretaría de Atención al Ciudadano radica las PQRSF en la oficina de Gestión Documental. Si la PQRSF fue enviada a través de medio virtual, la Secretaría de Atención al Ciudadano debe proceder a imprimirla para luego radicarla y darle el trámite correspondiente. La radicación de la PQRSF debe garantizar los datos mínimos del ciudadano: Nombre, documento de identidad, email y teléfono.	Secretaría de Atención al Ciudadano, Secretaría de Gestión documental.	Ley 1755 de 2005, Artículo 15	El documento original de la PQRSF, se conserva en la oficina de Atención al Ciudadano hasta su cierre y posteriormente ser archivado en la carpeta correspondiente.
Direccionar PQRSF	Las QRSF son enviadas por la Secretaría de Atención al ciudadano a través de correo electrónico al funcionario o dependencia(s) implicada(s). Si no es claro quien debe dar solución a la QRSF, ésta se entrega directamente al Coordinador jurídico para que sea él quien la dirija. Los Derechos de Petición son enviados por Gestión documental por correo electrónico al Coordinador Jurídico con copia a la Secretaría de Atención al ciudadano. El Coordinador jurídico es quien lo debe direccionar al funcionario o Dependencia(s) implicada(s) por correo electrónico y físico. Cuando sean varios implicados el Coordinador jurídico debe especificar quien es el encargado de consolidar la respuesta. Para el direccionamiento de la PQRSF el Coordinador jurídico y la Secretaría de Atención al ciudadano tienen un día hábil. En el direccionamiento del Derecho de petición el Coordinador jurídico le recuerde al funcionario o dependencia(s) implicada(s) la obligatoriedad de dar respuesta al mismo en 5 días hábiles. Si el funcionario se encuentra ausente de la institución y no puede dar respuesta en el tiempo establecido, debe informar al Coordinador jurídico para que este proceda a dar respuesta. En el direccionamiento de las QRSF la secretaria de Atención al ciudadano le recuerde al funcionario o dependencia(s) implicada(s) la obligatoriedad de dar respuesta al mismo en 8 días hábiles. Si el funcionario se encuentra ausente de la institución y no puede dar respuesta en el tiempo	Coordinador jurídico, Secretaría de Atención al Ciudadano, Jefe de Comunicación Estratégica.	Ley 1755 de 2005, Artículo 15 Código Contencioso Administrativo, art. 7	NOTA: EN TODO CASO LA RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION SE ACOGERA A LOS TERMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1755 DE 2015 DE ACUERDO AL TIPO DE PETICION TERMINOS Salvo norma especial, las peticiones en general se responden en 15 días hábiles. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes Desistimiento expreso de la petición: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por

establecido, debe informar a la Secretaría de Atención al Ciudadano la razón que le impide cumplir con el plazo, e informar la fecha exacta en que hará entrega de la respuesta y/o delegado para atender QRSF.

razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. Atención prioritaria de peticiones: La IUCMA dará atención prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Funcionario sin competencia informará dentro de los cinco (05) días siguientes al de la recepción art 21: Si IUCMA no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición.

Informaciones y documentos reservados: Para

efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los siguientes puntos solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la ley estatutaria 1266 de 2008.
- Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Los amparados por el secreto profesional.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las

disposiciones
legales que
impiden la
entrega de
información o
documentos
pertinentes y
deberá notificarse
al peticionario.
Contra la decisión
que rechaza la
petición de
informaciones o
documentos por
motivos de
reserva legal, no
procede recurso
alguno.

Si la persona
interesada
insistiere en su
petición de
información o de
documentos ante
la IUCMA
corresponderá al
juez
administrativo
municipal decidir
en única instancia
si se niega o se
acepta, total o
parcialmente la
petición
formulada.
Para ello, el
funcionario
respectivo enviará
la documentación
correspondiente
al juez
administrativo, el
cual decidirá
dentro de los diez
(10) días
siguientes.

Consultas:
Cuando
excepcionalmente
no fuere posible
resolver la
petición en los
plazos señalados,
la IUCMA debe
informar esta
circunstancia al
interesado, antes
del vencimiento
del término
señalado en la ley
expresando los
motivos de la
demora y
señalando a la vez
el plazo razonable
en que se
resolverá o dará
respuesta, que no
podrá exceder del

doble del inicialmente previsto. (Art. 14 numeral 2). Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción. Solicitud de copias y certificaciones: Aplican los mismos términos del artículo 14, (10 días) (Inc. final, art. 36). Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes 3 días. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado. (art. 29, Inc. 3°)

Peticiones análogas por más de 10 ciudadanos: Se podrá dar una

única respuesta y publicarla en un Diario de amplia circulación, en la página web y dar copia a quien la solicite. (inc. 2ª, art.22)

Atención Prioritaria de peticiones: Petición de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable – medidas de urgencia. (art. 20) Las IUCMA dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la IUCMA adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente

					Peticiones incompletas: Sólo se devolverá la petición si no se comprende su objeto y finalidad, para que se corrija o aclare en el término de 10 días. (art. 19) se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
Tramitar PQRSF	El funcionario o la dependencia(s) implicada(s) encargado de dar respuesta debe apoyarse en todos los elementos que requiera para dar solución a la PQRSF. Cuando la PQRSF no esté acompañada de los documentos o informaciones suficientes para decidir, se informará y requerirá, por una sola vez al peticionario para que complementé el objeto de su petición, informando que cuenta con un término de 2 meses para ello y en caso de no completarla su petición será archivada, sin perjuicio de que presente una nueva petición, y en igual sentido se informará la fecha de respuesta una vez completada la información. <i>"La falta de atención a las PQRSF y a los términos establecidos para resolver o contestar, constituirá mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes". Ley 734 de 2002, art. 27.</i> <i>En caso de que el funcionario responsable de dar respuesta a la PQRSF, supere 15 días hábiles, el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones le enviará un memorando interno con el asunto: Dar respuesta a PQRSF N° XXXX, donde se le informará sobre el incumplimiento del plazo establecido y la obligatoriedad de dar respuesta.</i>	Funcionario responsable de dar respuesta		Código Contencioso Administrativo, art. 6, 7, 12, 22 y 25. Ley 1755 de 2005, Artículo 15	

Generar respuesta	Con todos los elementos de juicio para dar la respuesta a la QRSF, éstas se consigna en papel membrete y se firman por el funcionario o dependencia(s) implicada(s). La respuesta al derecho de petición debe ser enviada por correo electrónico al Coordinador jurídico a los 5 días hábiles de haberla recibido, para que sea evaluada y ajustada en los 8 días hábiles siguientes. Dicha respuesta va firmada por el Coordinador jurídico. Dentro de la respuesta, se debe citar el radicado de la PQRSF a la que se da respuesta. La respuesta debe ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de los solicitado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la decisión junto con los documentos que sean necesarios para respaldar las afirmaciones o conclusiones.	Funcionario responsable de dar respuesta, Coordinador jurídico.	Nota 5	Nota 4	La respuesta se debe elaborar en original y copia. La respuesta debe dirigirse a nombre del peticionario y remitirla a Atención al Ciudadano para su respectiva entrega. Se deben acoger los términos especiales acogidos por la ley 1755 de 2015 Si el funcionario lo desea, puede solicitar revisión de la respuesta de las QRSF al Coordinador Jurídico para que éste dé su concepto desde el punto de vista legal. Y para la redacción y ortografía al Jefe de Comunicaciones.
Radicar respuesta	Una vez se tenga redactada la respuesta a la QRSF, el funcionario debe radicar dicha respuesta y en el caso de los derechos de petición es Gestión legal quien la radica. El funcionario o Gestión legal debe enviar una copia de la respuesta a la Secretaría de Atención al Ciudadano para ser entregada.	Funcionario responsable de dar respuesta, Gestión legal.	Nota 12		
Entregar respuesta	Una vez recibida la respuesta de QRSF radicada en la oficina de Atención al Ciudadano, esta se le da a conocer al peticionario así: Contactar al peticionario (vía correo electrónico, al número telefónico fijo y al celular) para informarle que la respuesta a su PQRSF reposa en la oficina de Atención al Ciudadano, de igual forma, se le recuerda los horarios establecidos para la atención y se hace firmar para dejar constancia de la entrega del documento. Una vez agotados los recursos (vía correo electrónico, llamada a teléfono fijo y celular) para entregar la respuesta física al peticionario y que éste por algún	Secretaría de Atención Ciudadano, Mensajero.	Ley 1755 de 2005, Artículo 15	ATENCIÓN PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Cuando la entrega es física el peticionario debe firmar en el espacio destinado al seguimiento en el formato de PQRSF (GC-FR-01)

	motivo no la reclame a los 10 días hábiles de su emisión en la Oficina de Atención al Ciudadano, se procederá a enviar dicha respuesta en original y copia vía correo directo con el mensajero institucional, quien a su vez hará firmar la respuesta original por la persona que reciba a nombre del petionario. Quando la respuesta se envía por correo electrónico, en el cuerpo del correo se incluye la evaluación de satisfacción de la respuesta. Los derechos de petición deben ser enviados por la Oficina de Atención al ciudadano a través de correo físico en original y copia con el mensajero institucional quien a su vez hará firmar la respuesta original por la persona que reciba a nombre del petionario.				
Archivar respuesta	Si la respuesta fue enviada por correo electrónico al petionario, se imprime el correo enviado y se adjunta a la respuesta original. Si la respuesta fue entregada de forma física, se archiva la copia recibida de la dependencia que dio respuesta. Esta información se archiva en la carpeta de PQRSF que se encuentra en el archivo de la Oficina de Atención al Ciudadano.	Secretaría de Atención al Ciudadano			La respuesta siempre se archiva pegada a la PQRSF para su fácil ubicación.
Consolidar datos	Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Felicitaciones, se consolidan en el archivo "GC-FR-02: Consolidado de PQRSF" que se encuentra en el computador de Atención al Ciudadano	Secretaría de Atención al Ciudadano		CONSOLIDADO PQRSF	Las PQRSF se clasifican por Sistema de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo).
Presentar informe	El líder del proceso de Gestión de Comunicaciones presenta informe de las PQRSF al Comité Coordinador de control interno y de calidad cada que lo requieran.	Secretaría de Atención al Ciudadano, Jefe de de Comunicaciones.		CONSOLIDADO PQRSF	

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Nacional, artículos 23 y 74.
- Código Contencioso Administrativo
- Ley 190 de 1995, artículo 53, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

- Ley 200 de 1995, artículo 17.
- Ley 734 de 2002, capítulo cuarto, artículo 27.
- Ley 57 de 1985, artículo 17, por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- NTC-ISO 10002. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- Ley 962 de 2005, Artículo 10. Utilización del correo para el envío de información.
- Ley 755 de 2015 Derechos de petición
- Decreto 1072 de 2015 Decreto único reglamentario del sector trabajo.
- Constitución Política de Colombia de 1991
- Decreto 01 de 1984 - Código contencioso administrativo
- Ley 190 de 1995 - se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública
- Ley 734 de 2002 - Código disciplinario único
- Ley 57 de 1985 - Ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales
- Ley 962 de 2005 - Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- Ley 200 de 1995 Código disciplinario único.
- NTC-ISO 10002 Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organiz
- Ley 1755 de 2015 Derechos de petición.
- Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo

6. REGISTROS

REGISTROS						
Nombre	Descripción	Sitio de Almacenamiento	Forma de Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final	Responsable
Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Documento que contiene la trazabilidad de las PQRSF	Archivo de la Oficina de Atención al Ciudadano	Físico / Digital	1 año	Transferencia al Archivo Central	Secretaría de Atención al Ciudadano
Consolidado de PQRSF	Consolidado de las PQRSF presentadas mensualmente	PC y archivo Secretaría de Atención al Ciudadano	Físico / Digital	1 Año	Transferencia al archivo central	Secretaría de Atención al Ciudadano

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	MODIFICACIÓN O CAMBIO
0	12/Abr/2010	El procedimiento cambia de líder y de proceso. Pasa de Gestión Legal a Gestión de Comunicaciones.
0	07/Dic/2010	Se amplía la información en la actividad "Direccionar la petición". Se adiciona la actividad de "Satisfacción del usuario".
0	29/Nov/2011	Se realiza revisión y actualización general a todo el procedimiento.
1	15/Jun/2012	Se realizaron ajustes al procedimiento de acuerdo a los últimos cambios establecidos y a los hallazgos de la auditoría interna de calidad 1-2012.
2	08/Ago/2013	Se adiciona al procedimiento el término de Felicitaciones; se incluye las redes sociales y los correos electrónicos como medio de entrada de PQRSF.
3	09/Oct/2013	Se ajustó que la revisión de las peticiones las realiza el Coordinador jurídico.
4	20/Ago/2014	Vinculación formato actualizado
4	20/Ago/2014	Se incluyen el trámite y consolidación de los Derechos de Petición en la gestión de Atención al ciudadano y la Coordinación jurídica.
5	03/Sep/2015	Se actualiza de acuerdo al Artículo 1°. De la ley 1755 del 30 de junio de 2015 sustituyó el Título II, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, el Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y el Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera Primera de la Ley 1437 de 2011
6	26/Feb/2016	Se precisó el recibo de PQRSF por fuera del horario de atención y se amplía la fecha de envío de memorando por incumplimiento a términos a 15 día hábiles conforme a normatividad nacional.
7	06/Dic/2016	Se adiciona el Decreto 1072 de 2015 Decreto único reglamentario del sector trabajo.

8. ANEXOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: PROFESIONAL COMUNICACIONES Cargo: PROFESIONAL DE COMUNICACIONES Fecha: 06/Dic/2016	Nombre: JEFE CALIDAD Cargo: JEFE DE CALIDAD Fecha: 06/Dic/2016	Nombre: JEFE DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Cargo: JEFE DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Fecha: 06/Dic/2016

TODA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO O COPIA NO CONTROLADA

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 08	Fecha: 06 - 07 -2015	Página 1 de 2

RECPCIÓN PQRSF: Faisa _____ Página web _____ Correo electrónico _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos Santiago Lora Mesa		Rol que ejerce en la Institución	
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐ 1037652305		☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	
E-mail zangelom@hotmail.com		Fecha 24/01/2017	
Dirección Residencia		Teléfono	
		Casa ☐ Celular ☐	
		492 17 11	
TIPO DE PQRSF			
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.		Derecho de Petición ☐ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
Reclamo ☒ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la sugerencia injustificada de la prestación de un servicio público.		Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.		Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.		Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
Consulta ☐ requerimiento referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☐	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☒	Infraestructura ☐	Papelería ☐	
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Bienestar institucional / Liliana Gutiérrez Macías			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)			
La presente queja hacia la oficina de bienestar institucional va dirigida por su mal manejo de la información y atención, que siendo un estudiante de bajos recursos generó en mi un perjuicio económico al no proporcionarme buena y adecuada información en cuanto a la documentación que había entregado para presentarme al programa del presupuesto participativo, viéndome obligando a pagar la matrícula y días después darme cuenta que si había sido beneficiado de dicho programa.			



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 2 de 2

FIRMA RECLAMANTE

Santiago Lora Mesa

Doc. Identidad

1037652305

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado 2017200722	24/01/17	Cristina	
Remisión de la QRSF a la dependencia Implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	24/01/17	James Contreras	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
IA

Medellín, 2017/01/26 15:38:51

Rad 2017200151

Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
archivo

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos	Rol que ejerce en la Institución		Fecha
JORGE GUSTAVO ARAUZO CORREA	☒ Estudiante ☐ Graduado	☐ Empleado ☐ Otro	26/01/2017
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 1128417412			
E-mail tbancor@gmail.com	Teléfono	Casa ☐ Celular ☒	
Dirección Residencia	C/ 65 # 90-90 BL 4 APTO 2015		

TIPO DE PQRSF

☐ Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	☐ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	☐ Copia de Documento Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.
☒ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.
☐ Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
☐ Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☒	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☒	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelería ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):

A TODA LA INSTITUCIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

(Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)

SUGIERO SE MODIFIQUE EL METODO DE MATRICULA YA QUE ESTE SE HACE AL REVES, ABREN GRUPOS SIN CONTAR CON LOS ESTUDIANTES YA MATRICULADOS. POR TANTO SI LOS ESTUDIANTES NO SE MATRICULAN, LOS CIERBAN Y PERJUDICAN A LOS DEMAS.

FIRMA RECLAMANTE

Doc. Identidad

1128417412



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 -2015

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF

No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado			
Remisión de la QRSF a la dependencia Implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	27/01/17	Norda J	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF,			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 08	Fecha: 06 - 07 - 2015	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y Apellidos Completos: Enzo Natalia Gavina Parony	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro Estudiante Retornado	Fecha 7/02/2017
Documento de identificación CC ☒ TI ☐ 43878947	Teléfono Casa ☐ Celular ☒ 3116208096	
E-mail enati67@gmail.com	Dirección Residencia CL 85W 50 FF-85	
TIPO DE PQRSF		
Queja ☒ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presumiblemente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☐ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional: Decisiones académicas y administrativas.	
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.		
MOTIVO DE LA PQRSF		
Académico ☒ Administrativo ☒ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐
Otro (¿Cuál?) ☐		

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):

Caridad Cardona / Facultad Administración

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

(Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)

Hartes 7 de febrero a las 6:20pm la oficina ya estaba cerrada y no habia atención. Yo con antelación habia llamado para avenguar el horario y me dijeron que el horario extendido Martes y Jueves. Se necesitaba entregar un documento de pago al copia de programa

FIRMA RECLAMANTE
Doc. identidad

**Enzo Gavina
43878947 Giv.**

Se necesitaba entregar un documento de pago al copia de programa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	7/2/17	Cristina S	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	8/2/2017	Cayce	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al petionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 08	Fecha: 06 - 07 - 2015	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE	
Nombre y Apellidos Completos Alejandro Londoño Moreno	Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 1036668247	Fecha 24/02/2017
E-mail alejo96m@gmail.com	Teléfono Casa ☐ Celular ☒ 3004054907
Dirección Residencial	
TIPO DE PQRSF	
☒ Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	☐ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la Institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva; caso en el cual no procede dicha solicitud.
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	☐ Copia de Documento Calificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.
☐ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional; Decisiones académicas y administrativas.
☐ Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la Institución o alguno de sus funcionarios.	☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
☐ Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	
MOTIVO DE LA PQRSF	
☒ Académico ☒ Administrativo ☐ Financiero	☐ Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐ Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐ Otro (¿Cuál?)
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.	
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Coordinación Facultad Ciencias de la Salud	
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)	
Como estudiante de Biotecnología, realicé la matrícula de la materia BIO602, que lleva el nombre de Administración, que se da en el horario de Viernes de 8 a 12, desde el inicio de este semestre 2017-1, no hemos recibido clase. El primer viernes de clase, al llegar a clase y ver que la docente Luz Marina Garcés no llegaba, el coordinador Académico se acercó y nos cuenta que la docente estaba en España, y que llegaba en el transcurso del mes de Febrero, al preguntarle el "por qué no nos habían	



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 2 de 2

avisado para no ir a la universidad? A sabiendas de que no somos más de 8 estudiantes y todos somos de semestre avanzado, y la facultad cuente con nuestros correos, el nos responde que no importa, que en la universidad había gente desde las 6 de la mañana, que no nos quejamos por eso. Estamos a unos días de finalizar el mes, y aún no hemos recibido la primera clase, por un curso que pagamos y fue cobrado en la matrícula, por una intensidad horaria semanal, y por una formación académica y un trato con respeto, y todas las anteriores han sido incumplidas. Por último, recibimos un correo por parte del coordinador, donde nos exige que cuando llegue la docente, después de un mes sin venir, tenemos que sacar de nuestro tiempo, para reponer todas esas horas perdidas, sin contar con que varios de los estudiantes, aparte de la actividad académica tenemos trabajo y realizamos la matrícula cada semestre organizandolo para poder hacer ambas cosas, sin tener espacio para más clases o cursos. Gracias por la atención Y menciono que no es la primera vez que pasan irregularidades como esta en la facultad de Salud, por parte de la coordinación,

FIRMA RECLAMANTE

Alejandro Londoño

Moreno

Doc. Identidad

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	24/2/17	CRISTINA S	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	24/2/17	[Firma]	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al petionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17-04-2017

Página 1 de 2

Medellin, 2017/04/24 17:28:57

Rcd 2017200748

Institución Universitaria

Colegio Mayor de Antioquia

archivo

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos Andrés Cardona Aguilar Piango.	Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	Fecha 24-04-2017
Documento de identificación CC ☒ TI ☐ 1152684487	Casa ☐ Celular ☒	
E-mail cardona92@hotmail.com	Teléfono 326414265	
Dirección Residencia		

TIPO DE PQRSF

Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	☒ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.
Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	☐ Copia de Documento Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otras.
Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.
Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	☐

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☐	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☒	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☒	Papelaría ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre/Cargo/Dependencia):

Juan Gabriel Franco Infraestructura - Seguridad.

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

(Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)

el señor cesar salazar vigilante de la institución por no estar atento al paso de vehículos, por lo que la talanquera sin fijarse que ya iba ingresando en mi motocicleta y por poco me golpea con ella.

FIRMA RECLAMANTE
Doc. identidad

Andrés Cardona Aguilar Piango. CC. 1152684487



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado <u>2017200748</u>	<u>24/04/2017</u>	<u>[Firma]</u>	
Remisión de la PQRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	<u>25/04/17</u>	<u>[Firma]</u>	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.	<u>08/05/2017</u>	<u>[Firma]</u>	

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 09	Fecha: 17-04-2017	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos Diana Marcela Gómez Álvarez		Rol que ejerce en la Institución	
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐ 32259193		☐ Estudiante ☒ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	
E-mail dmga21@yahoo.com		Fecha 28/04/2017 Teléfono Casa ☐ Celular ☐ 5582661 - 3138444754	
Dirección Residencia			
TIPO DE PQRSF			
☐ Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	☐ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicho solicitud.		
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	☐ Copia de Documento Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.		
☒ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.		
☐ Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.		
☐ Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
☒ Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero	☐ Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura	☐ Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería	☐ Otro (¿Cuál?)
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Carlos Mario Correa Cadavid /Decano Fac. Ciencias Sociales			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)			
Reciban un caluroso saludo. El objetivo de esta comunicación es manifestar un caso que es notorio en cuanto a procesos de selección que convoca la entidad EPM, en el cual es notorio que al solicitar personal del área social, en reiteradas ocasiones no se tiene en cuenta a los egresados del programa Planeación y desarrollo social y por el contrario si se consideran otros, de tal manera me permito hacer la sugerencia de			



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

realizar algún tipo de acercamiento desde la institución universitaria con la unidad de gestión del talento humano de dicha entidad, en miras a fortalecer la participación de los egresados en estos procesos.

FIRMA RECLAMANTE

Doc. Identidad

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	28/4/17	Cristina S	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	28/04/17	Amy C	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 09	Fecha: 17 - 04 - 2017	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos GLORIA MUSTATA Y		Rol que ejerce en la Institución	
Documento de Identificación CC 42790998		☐ Estudiante ☐ Graduado ☒ Empleado ☐ Otro	
E-mail admisiones@colmayor.edu.co		Teléfono	
Dirección Residencia		Casa ☐ Celular ☐	
TIPO DE PQRSF			
Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.		☒ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.		☐ Copia de Documento Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
☐ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.		☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
☐ Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.		☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
☐ Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☐	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelería ☐	
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)			
DESDE HACE VARIAS SEMANAS, ESTAMOS PERJUDICADOS CON EL ASEO Y RECOLECCION DE BASURAS POR PARTE DEL PERSONAL DE ASEO Y ENTENDEMOS QUE HAY BUENOS PERSONAL PERO			

FIRMA RECLAMANTE
 Doc. Identidad

TAMBIEN OBSERVAMOS QUE LO QUE HAY NO HACEN NADA.
 AJUSTEN LOS EQUIPOS DE TRABAJO Y MONITOREN, Y
 QUE LAS ACTIVIDADES NO DESEMEJOREN



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	24/5/17	CRISTINA S.	
Remisión de la PQRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	24/5/17	J. RIVERA	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 09	Fecha: 17 - 04 - 2017	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y Apellidos Completos Angela Maria Pulacio G	Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	Fecha 16-06-2017
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 43.585.379	Teléfono Casa ☐ Celular ☒ 316 340 9923	
E-mail angelapula2@hotmail.com	Dirección Residencia	
TIPO DE PQRSF		
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☐ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Calificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
Felicitaciones ☒ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de consultar actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.		
MOTIVO DE LA PQRSF		
Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐
Otro (¿Cuál?) ☐ Bienestar Universitario		
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.		
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Liliana Gutierrez Macías - C.C. Dr. Bernardo Arteaga V.		
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?) Agradecer de todo corazón al Equipo de Bienestar Universitario por el maravilloso programa de vacaciones recreativas, que en este caso beneficia a quienes no tenemos recursos para		

FIRMA RECLAMANTE
 Doc. Identidad

Angela Maria Pulacio G.
43.585.379.

Brindarles a nuestros hijos unas excelentes vacaciones y de tanta calidad como las que ustedes nos brindan.
 ¡Gracias de todo corazón!



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	16/6/17	Cristina S	
Remisión de la PQRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	16/06/17	Juan OC	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 08	Fecha: 06 - 07 - 2015	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos Andrea Marín Gómez		Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	
Documento de identificación CC ☒ TI ☐ 1.216.719.821		Fecha 17/01/2017	
E-mail andrema.628@gmail.com		Teléfono Casa ☒ Celular ☐ 4889917	
Dirección Residencia			
TIPO DE PQRSF			
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.		Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede darle solución.	
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.		Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, títulos de grado, entre otros.	
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.		Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.		Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
Consulta ☐ Interrogatorio referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐	Otro (¿Cuál?) ☐
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF			
(Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)			
Yo Andrea Marín Gómez, identificada con Cédula de ciudadanía: 1.216.719.821 de Medellín. En ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la constitución política en el artículo 5°. Estudiante del programa de Planeación y Desarrollo Social de la facultad de ciencias sociales, me encuentro preocupada e inconforme debido a que se me generan un cobro de créditos extra (los			



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

**ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01**

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 -2015

Página 2 de 2

cuales soy consciente que debo pagar), lo que me preocupa es que en el momento de realizar la matrícula dice en la página de la universidad que será el ajuste y matrícula del 100% de créditos extra del 16 al 27 de Enero de 2017 (imagen 1). Ingresé a la plataforma fue el 20 de diciembre de 2016 en el cuál solo me aparece el valor a pagar de la matrícula (adjunto imagen 2 e imagen 2.1), el día 26 de Diciembre de 2016 ingreso de nuevo a ver si hay valores extra y me sale que el usuario se encuentra a paz y salvo (imagen 3).

El día de hoy lunes 16 de Enero de 2017, entro de nuevo a la plataforma y veo que se me genera el cobro de \$270.000, por créditos adicionales (los cuales estoy dispuesta a pagar), pero resulta que veo la fecha límite y fue hasta el pasado viernes 13 de Enero de 2017. Llamo a admisiones para saber qué puedo hacer o cuando se generaron estos créditos extra, Gloria (quien me atendió la llamada), me dice que se envió correo hace algunos días informando que se debían pagar dichos créditos, mi inconformidad radica allí, ya que no se me informó ni envío ningún correo avisándome que tenía créditos extra o que debía pagarlos antes de 13 de Enero de 2017, esto me incrementa un recargo, y pasa de costarme \$270.000 a \$337.500. Quisiera saber si me es posible pagar los \$270.000, sin necesidad del recargo, ya que el plazo máximo que tengo es hasta el día viernes de esta semana, 20 de Enero de 2017.

FIRMA RECLAMANTE Andrea Marín Gómez
Doc. Identidad
1.216.719.821

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado 2017-200039	17/01/17	CRISTINA S	
Remisión de la QRSF a la dependencia Implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	17/01/17	<i>[Firma]</i>	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 08	Fecha: 06 - 07 -2015	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ____ Página web ____ Correo electrónico ____ Telefónica ____

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos Santiago Lora Mesa		Rol que ejerce en la Institución	
Documento de identificación CC ☐ TI ☐ 1037652305		☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	
E-mail zangelom@hotmail.com		Teléfono	
Dirección Residencia		Casa ☐ Celular ☐	
		492 17 11 /	
TIPO DE PQRSF			
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.		Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva; caso en el cual no procede dicha solicitud.	
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.		Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.		Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional, Decisiones académicas y administrativas.	
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.		Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☐	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelería ☐	
☒			
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Luz Adriana Palacio Betancur/Vicerrectora Administrativa y Financiera			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF			
(Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)			
Presento ante usted el siguiente derecho de petición: Yo, Santiago Lora Mesa, identificado con cédula de ciudadanía número 1037652305 expedida en el municipio de Envigado, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la constitución nacional y las disposiciones pertinentes del Código contencioso administrativo, respetuosamente solicito lo siguiente: Devolución del dinero pagado en la liquidación de matrícula 113140-4 La petición anterior está fundamentada en las siguientes razones: Debido a la mala información por parte de la oficina de Bienestar Institucional			



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 -2015

Página 2 de 2

sobre la documentación que entregué para el beneficio del programa de presupuesto participativo argumentando que no aparecían y que no aparecía en sistema que los hubiera entregado me vi en la obligación de pagar la matrícula, generando esto en mí un perjuicio ya que soy un estudiante de bajos recursos económicos. Días después me di cuenta que había sido beneficiado por dicho programa a pesar de los argumentos que me suministro la oficina de Bienestar. Atentamente: Santiago Lora Mesa Cc: 103765205 Estudiante de Bacteriología y Laboratorio Clínico.

FIRMA RECLAMANTE

Santiago Lora Mesa

Doc. Identidad

1037652305

SEGUIMIENTO A LA PQRSF

No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado 2017 20 0123	24/01/17	Cristina	
Remisión de la PQRSF a la dependencia implicada.	24/01/17	Junyoff	
Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	24/01/17	Elisavinda	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

UNIVERSITARIA
 MAYOR
 OQUIA

**ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
 GC-FR-01**

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física _____ Página web _____ Correo electrónico _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos Kelly Johana Miranda Pineda	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☒ Empleado ☐ Otro	Fecha DD/MM/AAAA
Documento de Identificación: CC ☐ TI ☐ 102441055	E-mail keptara-18@bimail.com	Teléfono 3215319313
Dirección Residencia CR 910 #72-159 CCL 263		Casa ☐ Celular ☐

TIPO DE PQRSF

Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o ejercer una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional, Decisiones académicas y administrativas.
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☐	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelería ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF
 (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)

FIRMA RECLAMANTE
 Doc. Identidad





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF			
No. Radicado 2017-20141	26/01/17	CRISTINA S.	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada.	26/01/17	[Firma]	
Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	26/01/17	[Firma]	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al petionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

Medellin, 2017/02/10 16:34:24
 Rad 2017200310
 Institución Universitaria
 Colegio Mayor de Antioquia
 archivo

ARIA
OR
JIA

**ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
 GC-FR-01**

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física _____ Página web _____ Correo electrónico _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos Ainny Omara Valdés Vilb	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha 10 02 2017
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 1036629595	☐ Empleado ☒ Otro	
E-mail omaya-17@hotmail.com	Teléfono	Casa ☐ Celular ☒ 3113864637
Dirección Residencia		

TIPO DE PQRSF

Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planeamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☒	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelería ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):
Juan David Gómez Flores - Secretario Gral.

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

(Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)

Hago esta reclamación puesto que desde el día 17 de Enero hice la solicitud de ingreso y a la fecha no he tenido ningún tipo de respuesta, razón por la cual me siento perjudicada.

FIRMA RECLAMANTE
Doc. Identidad

Ainny O. Valdés. cc: 1036629595 Hagui.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 -2015

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	10/2/17	CRISTINA S.	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	10/02/17	Osorio D.	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.	10-02-17 A:45 PM	Helena E	
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 08	Fecha: 06 - 07 -2015	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ____ Página web ____ Correo electrónico ____ Telefónica ____

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos Rafael Rincon P		Rol que ejerce en la Institución	
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐ 71585513		☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	
E-mail oficinaabancopuse@gmail.com		Teléfono	
Dirección Residencia		Casa ☐ Celular ☐ 313-797 06 95	
TIPO DE PQRSF			
☐ Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	☒ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.		
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	☐ Copia de Documento Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.		
☐ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.		
☐ Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.		
☐ Consulta Indagación referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
☐ Académico ☒ Administrativo ☐ Financiero	☐ Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura	☐ Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería	☐ Otro (¿Cuál?)
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Juan David Gomez Lora / secretario Gial			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?) solicita copia contrato prestación de servicios según documento anexo.			

FIRMA RECLAMANTE
 Doc. Identidad

Rafael Rincon
71585513



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado <u>1</u>	16/2/17	Cristina S	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	16/2/17 K. Feb 17	<i>[Signature]</i> Yam. R	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.
Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 08	Fecha: 06 - 07 - 2015	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y Apellidos Completos Estefanía Duque Ramirez	Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	Fecha 29/03/2017
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 1017 254 123	☐ Empleado ☐ Otro Teléfono	Casa ☒ Celular ☒ 2394030 - 3192810234
E-mail estefaniaduke53@gmail.com	Dirección Residencia C1142 #139A 30 Salvador	

TIPO DE PQRSF	
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicho trámite.
Reclamo ☐ Se genera cuando se debe poner en conocimiento la suspensión justificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Calificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formula, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	

MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☒	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelería ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):
Consejo de facultades → Carlos Mario Correa

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF
 (Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)
Solicitud de asignación de las notas de las asignaturas Introducción a las Ciencias Sociales y Principios Administrativos

FIRMA RECLAMANTE
 Doc. Identidad

según documento anexo.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	29/3/17	CRISTINA	
Remisión de la PQRSF a la dependencia implicada.	29/03/17	Jorge	
Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	24/03/17	Amy C.	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 08	Fecha: 06 - 07 - 2015	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ____ Página web ____ Correo electrónico ____ Telefónica ____

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y Apellidos Completos JORGE ENRIQUE ROBLEDO-NATALIA RUIZ ROOGES	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha 06/04/2017
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐	E-mail	Teléfono Casa ☐ Celular ☐
Dirección Residencia		
TIPO DE PQRSF		
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificado estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.		
MOTIVO DE LA PQRSF		
Académico ☐ Administrativo ☒ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐
Otro (¿Cuál?) _____		
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.		
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): RECTORIA (BERNARDO ARTEAGA VELASQUEZ)		
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)		
Información de cuantos estudiantes en Colombia estudian con créditos educativos adquiridos con Instituciones financieras distintas a ICETEX, anexo documento del congreso de la Republica...		

FIRMA RECLAMANTE
 JORGE ENRIQUE ROBLEDO



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 -2015

Página 2 de 2

Doc. Identidad

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado <u>2017-200659</u>	<u>5/4/17</u>	<u>Cristina S.</u>	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	<u>06/04/2017</u> <u>Heidy Soto</u>	<u>[Firma]</u> <u>de Vozante</u>	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

**ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**
 GC-FR-01



Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos Natalia Andrea Lopez Oregón	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha 04/17/17
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐		
E-mail	Teléfono	Casa ☐ Celular ☐
Dirección Residencia		

TIPO DE PQRSF

Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.
Felicitaciones ☐ Reconocimiento por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
Consulta ☐ Indagación referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☒	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelaría ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia)
Gloria Helena Mustafa / Jefe Admisiones

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

(Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)

Verificación de título

FIRMA RECLAMANTE
 Doc. identidad

Natalia Andrea Lopez



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF			
No. Radicado	12/4/17	Cristina S.	
Remisión de la PQRSF a la dependencia implicada.	17/4/17	Jugo	
Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.			
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al petionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 09	Fecha: 17-04-2017	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y Apellidos Completos Yesid ALBINO GALIANO CUCUPE	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha 24/04/2017
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 71.623.862	E-mail Yesidsindicat@hotmail.com	Teléfono Casa ☐ Celular ☒ 3136794244
Dirección Residencia		
TIPO DE PQRSF		
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento a suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Calificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
Consulta ☐ Indagación referente a temas institucionales, académicos y administrativos.		
MOTIVO DE LA PQRSF		
Académico ☒ Administrativo ☒ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐
Otro (¿Cuál?) ☐		
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.		
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): JUAN DAVID GOMEZ FLORES		
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?) ANEXO DOCUMENTOS		
FIRMA RECLAMANTE Doc. Identidad Yesid A. GALIANO CUCUPE 71.623.862		



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	24/4/17	Cristina S.	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	24/4/17	Lh 265083216	Declaro. 24-04/2017
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.
Gracias por compartirla con nosotros.

UNIVERSITARIA MAYOR ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 09	Fecha: 17 - 04 - 2017	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física _____ Página web _____ Correo electrónico _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos Jose Leonardo Ospina Agudelo		Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	
Documento de identificación CC ☒ TI ☐ 1.037 573 411		Fecha	
E-mail ljosper@univ-col.co		Teléfono Casa ☒ Celular ☒ 232 22 20 315 524 6500	
Dirección Residencia carr # 40A-20			
TIPO DE PQRSF			
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.		
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.		
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.		
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de consultar actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.		
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐	Otro (¿Cuál?) ☐
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)			
Dirigido a Rectoría			
FIRMA RECLAMANTE Doc. Identidad Jose Leonardo Ospina Agudelo 1.037 573 411			



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado			
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	02/05/2017		2/05/2017
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

UNIVERSITARIA
 MAYOR
 OQUIA

**ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
 GC-FR-01**

Versión: 09

Fecha: 17-04-2017

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos ANDREA LOPEZ ARANGO		Rol que ejerce en la Institución	
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐ 43983232		☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	
E-mail direccionth@somosintegra.com		Teléfono	
Dirección Residencia		Casa ☐ Celular ☐ 2504633	
Fecha 02/05/2017			
TIPO DE PQRSF			
☐ Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.		☒ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.		☐ Copia de Documento Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
☐ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.		☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional: Decisiones académicas y administrativas.	
☐ Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.		☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
☐ Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
☐ Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero	☒ Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura	☐ Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería	☐ Otro (¿Cuál?)
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): GLORIA ELENA MUSTAFA YEPES/JEFE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)			
Informar el título académico, indicado a continuación, fue expedido por la entidad, lo anterior debido a que nos encontramos en proceso de validación de títulos de María Margarita Bula Calle identificada con cédula N° 30575175 el cual se graduó de Bacteriologa... Anexo documento			



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17-04-2017

Página 2 de 2

FIRMA RECLAMANTE

ANDREA LOPEZ ARANGO

Doc. Identidad 43983232

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado			
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	3/05/17		
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.	3/5/17		
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR

Medellín, 2017/05/16 09:29:18

Rad 201701151

Institución Universitaria

Colegio Mayor de Antioquia

Auxiliar archivo

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17-04-2017

Página 1 de 2

EPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos <i>Yesid Alberto GARCIA LUCAS</i>	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha <i>16.05.2017</i>
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐	Teléfono <i>7925853</i>	Casa ☒ Celular ☒ <i>3136192284</i>
E-mail <i>Yesid.sindica70@hotmail.com</i>	Dirección Residencia	

TIPO DE PQRSF

Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	☐	Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la Institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	☒
Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	☐	Copia de Documento Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	☐
Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formula, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	☐	Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	☐
Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	☐	Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	☒
Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	☐		

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☒	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☒	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelería ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

(Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)

FIRMA RECLAMANTE
Doc. Identidad

Yesid A. Garcia Lucas
71.023.862



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado _____	2017/05/16	Jhanna G	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	16/05/2017		se envió a la categoría a sec general
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR QUÍUA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 09	Fecha: 17 - 04 - 2017	Página 1 de 2

Medellín, 2017/06/01 10:32:18
 Rad 2017201279
 Institución Universitaria
 Colegio Mayor de Antioquia
 archivo

RECEPCIÓN PQRSF: Física _____ Página web _____ Correo electrónico: _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y Apellidos Completos <i>Jose Valentin Cordero</i>	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha <i>01/06/2017</i>
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐ <i>70081667</i>	E-mail	Teléfono Casa ☐ Celular ☒ <i>300 392 9096</i>
Dirección Residencia		
TIPO DE PQRSF		
☐ Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	☒ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	☐ Copia de Documento Calificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
☐ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
☐ Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
☐ Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.		
MOTIVO DE LA PQRSF		
Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐
☐ Otro (¿Cuál?)		
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.		
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): <i>Bernardo Arceaga Velasquez / Rector</i>		
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?) <i>Solicitud de Información según Document</i> <i>Anexo</i>		
FIRMA RECLAMANTE Doc. Identidad <i>70081667</i>		



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF			
No. Radicado	2017/06/01	Johanna G	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada.	1/06/17	Augusto	
Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	01/06/17	Augusto	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.
Gracias por compartirla con nosotros.

UNIVERSITARIA
MAYOR
OQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos Leonardo Loarca Román	Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	Fecha 13/06/2017
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 1017247452		
E-mail lecaroman@gmail.com	Teléfono Casa ☐ Celular ☒ 321 807 8357	
Dirección Residencia		

TIPO DE PQRSF

Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, áreas de grado, entre otros.
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.
Felicitaciones ☐ Agradecimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
Consulta ☐ Indaguen referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☒	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelaría ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

(Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)

FIRMA RECLAMANTE
Doc. Identidad

Leonardo Loarca Román 1017247452

Recibido: Diana W. Cardona
Gestión Ambiental.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	13/6/17	Cristina S.	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	13/6/17	J. Aguirre	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.
Gracias por compartirla con nosotros.

Medellin, 2017/06/20 16:19:56
Rad 2017201482
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
archivo

UNIVERSITARIA
MAYOR
OQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física _____ Página web _____ Correo electrónico _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y Apellidos Completos <u>Miguel Alexander Soto Galeano</u>	Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	Fecha <u>20-06-2017</u>
Documento de Identificación CC ☒ ☐ <u>80233747</u>	Teléfono Casa ☐ Celular ☐ <u>2339007</u> <u>3016494716</u>	
E-mail <u>miguel.soto1006@gmail.com</u>	Dirección Residencia <u>011 82 # 51 B 29</u>	
TIPO DE PQRSF		
☐ Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	☒ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	☐ Copia de Documento Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
☐ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
☐ Felicitaciones Reconocimiento por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
☐ Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.		
MOTIVO DE LA PQRSF		
Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero ☒	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐ Otro (¿Cuál?) ☐
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.		
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): <u>Gloria Elena Montaña Jefe de Admisiones copia financiero</u>		
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?) <u>Consejo estudiantil y reintegro del valor adicional cancelado</u> <u>Segun documentos anexos</u>		
FIRMA RECLAMANTE Doc. Identidad <u>80233747</u>		



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	20/6/17	Castinas	
Remisión de la PQRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	20/6 2017		
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.
Gracias por compartirla con nosotros.

Medellin, 2017/06/22 08:52:31
Rad 2017201545
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
archivo

UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17-04-2017

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y Apellidos Completos Alexander Rúa	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha 22/06/17
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 1017139308	Teléfono Casa ☐ Celular ☐	
E-mail		
Dirección Residencia		
TIPO DE PQRSF		
☐ Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	☒ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	☐ Copia de Documento Calificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
☐ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional: Decisiones académicas y administrativas.	
☐ Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
☐ Consulta Inquirir sobre temas institucionales, académicos y administrativos.		
MOTIVO DE LA PQRSF		
☐ Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero	☐ Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura	☐ Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐ Otro (¿Cuál?)
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.		
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Rector.		
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)		
General		

FIRMA RECLAMANTE
Doc. Identidad

Alexander Rúa
1017139308



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	22/06/17	Cristina S	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada.	22/06/17	[Firma]	
Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	22/06/17	[Firma]	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.
Gracias por compartirla con nosotros.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 09	Fecha: 17 - 04 - 2017	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Físico _____ Página web _____ Correo electrónico _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos <u>Natalia Espino Aguirre</u>	Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro		Fecha <u>30/06/2017</u>
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ <u>1040753251</u>	Teléfono: Casa ☐ Celular ☒ <u>3194207453</u>		
E-mail <u>nataliae.0406@gmail.com</u>	Dirección Residencia <u>Cra 50 Cl 111B-14</u>		
TIPO DE PQRSF			
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicho trámite.		
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados académicos y laborales, copias de actas, decisiones, entre otros.		
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formula, en relación con una materia en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional: Decisiones académicas y administrativas.		
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Facilidad de conocer actas, resoluciones, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.		
Consulta ☐ Requerimiento referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☐ Administrativo ☒ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐	Otro (¿Cuál?) _____
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): <u>Carlos Mario Correa Cadavid (Decano de la Facultad de Ciencias Sociales)</u>			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?) <u>Se solicita que no se fusione el grupo de gestión comunitaria de comuna 2 porque consideramos que se puede ver afectada la calidad de nuestra educación en el 5to semestre a lo que resta de lo tecnológico. Gracias. con otro grupo</u>			
FIRMA RECLAMANTE Doc. Identidad <u>Natalia Espino A. C.C. 1040753251</u>			



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF			
No. Radicado	30/6/17	Cristina	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada.			
Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	04/7/17		uso corte ✓
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.



5.11

Medellín, 03 de febrero de 2017

Medellín 2017-02-03 13:41:47
Rad 2017100260
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
Coord. Bienestar

Estudiante
SANTIAGO LORA MESA

Medellín

Asunto: Respuesta Radicado 2017200122

Cuando se abrió la convocatoria en la página institucional, para aspirar a ser beneficiario de PRESUPUESTO PARTICIPATIVO para el semestre 2017-1, se estipularon los requisitos y se hizo énfasis en que **NO SE PODÍA PAGAR LA LIQUIDACIÓN, PORQUE NO HABIA REEMBOLSO** y se debía esperar a que salieran los resultados, en caso de que el estudiante no saliera favorecido, la dependencia le informaría a Admisiones para que le generaran una nueva liquidación con un plazo prudente para pagar sin el respectivo recargo.

Los resultados salieron desde el día 28 de diciembre y fueron publicados en la página institucional y en la dependencia de Bienestar, usted realizó el pago el día 29 de diciembre, así que no hay justificación para decir que le brindaron mal la información, usted como estudiante tiene la obligación de estar pendiente de los resultados cuando se inscribe a las diferentes convocatorias, así que el problema no es de comunicación como usted lo indica.

La dependencia de Bienestar Institucional siempre está dispuesta a brindar información y resolver cualquier inquietud.

LILIANA GUTIERREZ MACIAS
Jefe De Bienestar

Anexos: N/A

Redactor:

1037652305

GL-CD-FR-016
FECHA DE PUBLICACION
29-01-17
VERSION 01

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
NIT: 890960134-1
Tel: 444 56 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín
Página 1 de 1

5.3

Medellín, 03 de febrero de 2017

Medellín 2017-02-03 14:52:19
Rad 2017100271
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
DEC.FACULTAD ARQUITECTURA

Señor
JORGE ESTEBAN ÁLVAREZ CORREA
Estudiante
Facultad de Arquitectura e Ingeniería
I.U Colegio Mayor de Antioquia
Medellín

Asunto: Respuesta a sugerencia

Cordial saludo,

En atención a la sugerencia realizada con radicado 2017200151, mediante la cual manifiesta inconformidad con el proceso de matrícula, le informo que la oferta de grupos se realiza de acuerdo a la proyección de posibles matriculados en las materias y programas, la cual se ve afectada por el atraso e incumplimiento en los planes de curso por parte de los estudiantes; por tanto, para que en el futuro estas situaciones no se presenten, les solicitamos que nos ayuden para que usted y sus compañeros sean estudiantes regulares.

Atentamente,

JOAN AMIR ARROYAVE ROJAS
Decano Facultad De Arquitectura E Ingeniería

ESTEBAN ALVAREZ

Anexos: N/A

Redactor:



CI-CD-FR-018
FECHA DE PUBLICACIÓN
25-01-17
VERSIÓN 01

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nit: 890980134-1
Tel: 444 56 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co



5.2

Medellín, 10 de febrero de 2017

Medellín 2017-02-10 09:50:00
Rad 2017100359
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
sepulveda wilmar

Señora
ERIKA NATALIA GAVIRIA P.
Egresada
Tecnología en Secretariado Bilingüe
Colmayor
Medellín

Asunto: Respuesta a Rad.2017200270

Cordial saludo:

En vista de la queja impuesta por usted ante Atención al Ciudadano el martes 7 de febrero de 2017, de la secretaria de la Facultad de Administración Caridad Cardona Cano, me explica que tuvo confusión en el horario extendido porque son dos semanas antes de empezar los estudiantes y dos semanas después de terminación del período académico en cada semestre y la secretaria empezó el horario extendido una semana antes de la fecha de iniciación de este horario, fue por ello, que en la semana de su queja se fue después de las 6:00pm.

Lamento el inconveniente que se presentó, pero me alegra que le hayan colaborado en otra dependencia, para eso estamos para servirle.

Atentamente,

WILMAR MAURICIO SEPÚLVEDA
Decano Facultad De Administración

Anexos: N/A

Redactor

Emm G.
43678947 em



CL-GD-FR-011
FICHA DE PUBLICACIÓN
29-01-17
VERSIÓN 01

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nit: 890980134-1
Tel. 444 56 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co



5.1

Medellín 2017-03-09 15:32:25
Rad 2017100654
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
DIRECTORA.CICMA

Medellín, 09 de marzo de 2017

Señor
ALEJANDRO LONDOÑO MORENO
Estudiante
Colmayor
Carrera 78 N 65-46
Medellín

Asunto: Respuesta radicado 2017200412

Cordial saludo

En respuesta al radicado 2017200412, le informo que la docente Luz Marina Garcés P., se encontraba en un permiso institucional, ya que fue invitada como docente visitante y conferencista en la Universidad Católica Santa Teresa de Jesús de Ávila España entre enero y febrero.

Teniendo en cuenta que en el curso son pocos estudiantes y las clases quedaron en bloque de 4 horas, se decidió en la facultad en conjunto con la docente no reemplazarla durante ese tiempo y que el contenido del curso se daría en el momento que ella se incorporara a la institución. Además, tal y como les escribió Jesús María López, se determinó que ustedes como estudiantes junto con ella plantearan las estrategias de recuperación del tiempo si era necesario.

Atentamente,

Angela M. Gaviria N.

ANGELA MARÍA GAVIRIA NUÑEZ
Decana Facultad Ciencias De La Salud

Alejandro Londoño M.
7076668773



GL-GD-FR-016
FOGIA DE PUBLICACIÓN
29-01-17
VERSIÓN 01

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
NIT: 890980134-1
Tel: 444 56 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co



MEMORANDO

2.4

Medellín 2017-05-26 09:08:06
Rad 2017300787
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
comunicaciones

Medellín, 26 de mayo de 2017

PARA: Carlos Mario Correa Cadavid, Decano Facultad De Ciencias Sociales

DE: Jefe Comunicaciones

ASUNTO: Respuesta a PQRSF sugerencia

Cordial saludo

Le informo de manera atenta y respetuosa que el procedimiento de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia consigna que el tiempo de respuesta de una PQRSF es de 15 días hábiles por Ley Nacional 1437 de 2011 y con ánimo de prestar un mejor servicio, como se describe en el procedimiento de ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. GC-PR-001 "La respuesta a la sugerencia presentada debe ser enviada al peticionario en el tiempo establecido para ello."

De acuerdo a lo anterior la respuesta a la sugerencia con radicado N°. 2017200828, tenía como fecha límite de respuesta el 22 de mayo de 2017, por lo que le solicito de forma cordial leer el procedimiento y tenerlo en cuenta para una próxima ocasión, pues los indicadores de Gestión de Comunicaciones se miden con base en los procedimientos establecidos y su adecuado cumplimiento por parte de otros procesos.

Atentamente,

Ana María Garzón Sepúlveda

ANA MARÍA GARZÓN SEPÚLVEDA



01-00-00-01
FECHA DE PUBLICACIÓN
25-01-2017
VERSIÓN 08

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nit: 890880134-1
Tel: 444 56 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co



5.1

Medellín, 22 de mayo de 2017

Medellín 2017-05-22 14:49:22
Rad 2017101542
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
Decana Facultad Salud

Señorita
ANDREA SUAREZ MADRID
Estudiante
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
calle 115 N°67B46
Medellín

Asunto: respuesta Radicado 2017200889

Cordial saludo

con respecto a su inconformidad por el trato recibido de parte de Luisa Fernanda López, le informo que inmediatamente se tomaron las medidas pertinentes para aclarar y rectificar los problemas presentados.

Atentamente,

Angela María Gaviria Nuñez

ANGELA MARÍA GAVIRIA NUÑEZ
Decana Facultad Ciencias De La Salud

Anexos: N/A

Redactor:

Andrea Suarez Madrid



GL-GD-FR-018
FORMA DE PUBLICACION
2942-L7
VERSION 01

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nro: 890980134-1
Tel: 444 56 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 45 Robledo
www.colmayor.edu.co



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín
Página 1 de 2

MEMORANDO

Medellín 2017-06-07 11:19:54
Rad 2017300854
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
Jefe Infraestructura

6.5

Medellín, 07 de junio de 2017

PARA: Gloria Elena Mustafa Yepes, Jefe De Admisiones
DE: Jefe Infraestructura
ASUNTO: Respuesta a Queja

Cordial Saludo

De manera atenta y respetuosa, respondiendo a su queja sobre el aseo de las oficinas y la recolección de basuras de las mismas, le informamos que según el cronograma de asignación semanal establecido, el aseo a realizarse en las oficinas es de 2 veces a la semana (martes y jueves), en el seguimiento y control vemos que se está cumpliendo y adicionalmente en el mes hay 2 semanas en las cuales el servicio de aseo a las oficinas de admisiones se realiza 3 veces a la semana (lunes, miércoles y viernes), igualmente el retiro de las basuras se está realizando en el momento de hacer el servicio de aseo, ya que esta labor la está realizando el mismo operario que interactúa en las oficinas, función que se programa y realiza con el personal existente y contratado con el tercero (SEISO). Por lo que no se considera que *"El personal que hay no hace nada"*.

Se reiterará al personal de servicios generales, estar más atentos y de comunicarnos con prontitud, a la hora de aplazar el servicio de aseo por alguna eventualidad que surja en su momento para que así no queden estos vacíos y evitemos inquietudes.

Respetuosamente solicitamos informar si requieren retirar basuras extra a la limpieza de las oficinas para proceder cuando lo requieran.

Estaremos atentos, siempre buscando el mejoramiento continuo de nuestra atención

JUAN GABRIEL FRANCO ARBOLEDA

JUNIO 7 2017



Q. CO-PR-01
PCOA-0043, CACON
25-01-2017
VERSION 08

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional
Nit: 890980134-1
Tel: 444 55 11 - C.P. 050034
Cra 78 N° 63 - 46 Roldo
www.colmayor.edu.co



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

Página 1 de 1

5.11

Medellín, 04 de julio de 2017

Medellín 2017-07-04 09:25:30

Rad 2017102455

Institución Universitaria

Colegio Mayor de Antioquia

Coord. Bienestar

ESTUDIANTE
ANGELA MARIA PALACIO
Vereda Paraiso

Asunto: Respuesta radicado 2017201444

Agradecemos esta sincera felicitación, esperamos contar con su asistencia y participación en próximos eventos, continuamos trabajando para la comunidad institucional manteniendo un excelente servicio.

LILIANA GUTIERREZ MACIAS
Jefe De Bienestar

Anexos: N/A

Redactor

Rdo/ Angela Maria P.



SI-CD-FR-DIG
FORMA DE PUBLICACION
23-01-17
VERSION 01

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.

Nit: 890980134-1

Tel: 444 56 11 C.P: 050034

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo

www.colmayor.edu.co



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín

2.

Medellín, 2017/04/07 15:29:43
RAD: 2017100971
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
Rectoría

2017-073

Doctora
NATALIA RUIZ RODGERS
Viceministra de Educación Superior
Ministerio de Educación Nacional
Bogotá

Asunto: Respuesta al Derecho de Petición Radicado MEN 2017-ER-070582

Cordial saludo doctora Natalia:

De acuerdo a la petición de información enviada vía correo electrónico el día 5 de abril del presente año, donde nos solicitan dar respuesta a las preguntas Número 2, 3, 5, 6, 7 y 8, y una vez verificada la misma con cada una de las dependencias, la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia informa que no aplica a ninguno de los puntos solicitados.

Cordialmente,

Bernardo Arteaga Velásquez
Rector



Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nit: 890980134-1
Tel: 444 56 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín

Medellín, 2017/05/10 15:03:38
RAD: 2017101404
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
SECGENERAL

3.

SG-2017-022

Medellín, 10 de mayo de 2017

Doctor
YESID ALBEIRO GALEANO CUERVO
Presidente ASPU-IUCMA
yesidsindicato@hotmail.com
Ciudad

Referencia: Derecho de Petición.

Respetado Doctor Galeano:

Atendiendo a lo preceptuado en la petición radicada internamente con el No. 2017200734, me permito dar trámite a la misma, en el siguiente orden:

A) Entrega de copias auténticas.

Entrego copia de los siguientes documentos precisando que corresponden a copias fieles de los originales.

1. Acuerdo No. 002 de febrero 9 de 2007; Acuerdo No. 004 de julio 9 de 2010; Acuerdo No. 01 de febrero 7 de 2014; Acuerdo No. 04 de marzo 3 de 2014 y Acuerdo No. 05 de junio 6 de 2014.
2. Acuerdo No. 012 de octubre 5 de 2007; Acuerdo No. 003 de febrero 6 de 2009; Acuerdo No. 01 de febrero 22 de 2013; Acuerdo No. 012 de agosto 1 de 2016.
3. No existen los conceptos solicitados, toda vez, que el Estatuto General se adopta conforme a las competencias otorgadas en la Leyes 30 de 1992, 489 de 1998 y demás normas complementarias. Los Acuerdos modificatorios, se originan en la competencia funcional del Consejo Directivo, consagrada en el mismo Estatuto General.



GL-00-FR-016
FECHA DE PUBLICACIÓN
25-01-17
VERSION 17

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nit: 890980134-1
Tel: 444 56 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co

739



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

4. Acta No. 008 de octubre 5 de 2007; Acta No. 01 de febrero 6 de 2009 y Acta No. 011 de julio 29 de 2016.
5. No existen las actas solicitadas, por las razones expuestas en el punto 3.
- B) No existe un reglamento para la expedición de actos administrativos emanados del Consejo Directivo y del Consejo Académico.

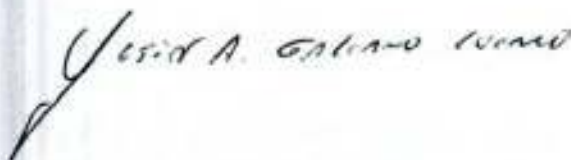
En los términos anteriores, doy respuesta a cada uno de los puntos objeto de la petición.

Atentamente,


JUAN DAVID GÓMEZ FLOREZ
Secretario General

Copia: Señor Carlos Andrés Galeano Marulanda galeanomarulanda@gmail.com

Transcriptor: Flor Denis David


José A. Galeano Marulanda



GL-00-FR-016
FECHA DE PUBLICACIÓN
25-01-17
VERSION 07

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional,
Nit: 890980134-1
Tel: 444 56 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co

 DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 08	Fecha: 06 - 07 -2015	Página 1 de 2

SELECCIÓN PQRSF: Física ☒ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos OSCAR ANDRÉS CASTAÑEDA EUSSE		Rol que ejerce en la Institución	
Documento de Identificación: CC ☒ TI ☐ 71316549		☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	
E-mail		Teléfono	Fecha 20/02/2017
		Casa ☒ Celular ☒	
		5034342 - 3213466355	
Dirección Residencia: CALLE 92 A N° 66 A-30			
TIPO DE PQRSF			
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta propiamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concernido o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.		
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la existencia insatisfacción de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificados, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, entre los grados, entre otros.		
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formula en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que confiere un beneficio para la institución.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimiento ante situaciones específicas de carácter institucional: Decisiones académicas y administrativas.		
Felicitaciones ☐ Reconocimiento por el buen desempeño de la institución o alguna de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.		
Consulta ☐ Interrogatorio referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☒ Administrativo ☐ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐	Otro (¿Cuál?)
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): BERNARDO ARTEAGA VELASQUEZ/RECTOR			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)			
Solicita 1. reliquidar matrícula asignándole el valor normal de una asignatura que oscila entre los \$600.000 y sobre este valor aplicar el recargo.			
2. Que de existir algún impedimento se me diga cuál es su amparo legal y el procedimiento a seguir.			

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 08	Fecha: 06 - 07 - 2015	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos JORGE ENRIQUE ROBLEDO-NATALIA RUIZ RODRIGES		Rol que ejerce en la Institución	
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐		☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	
E-mail		Teléfono	Casa ☐ Celular ☐
Dirección Residencia			
Fecha 06/04/2017			
TIPO DE PQRSF			
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.		
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Cualificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.		
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.		
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.		
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☐ Administrativo ☒ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐	Otro (¿Cuál?) ☐
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): RECTORIA (BERNARDO ARTEAGA VELASQUEZ)			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)			
Información de cuantos estudiantes en Colombia estudian con créditos educativos adquiridos con instituciones financieras distintas a ICETEX, anexo documento del congreso de la República...			

FIRMA RECLAMANTE
 JORGE ENRIQUE ROBLEDO



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
 COLEGIO MAYOR
 DE ANTIOQUIA

**ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**
 GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física _____ Página web _____ Correo electrónico _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos Natalia Andrea Lopez Ortega	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha 04/17/17
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐		
E-mail	Teléfono	Casa ☐ Celular ☐
Dirección Residencia		

TIPO DE PQRSF

Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	☐	Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la Institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	☒
Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	☐	Copia de Documento Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	☐
Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	☐	Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	☐
Felicitaciones Reconocimiento por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	☐	Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	☐
Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	☐		

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☒	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelería ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia)
Gloria Helena Mustafa / Jefe Admisiones

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF
 (Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)

Verificación de título

FIRMA RECLAMANTE
 Doc. Identidad

Natalia Andrea Lopez

UNIVERSITARIA
 MAYOR
 ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
 GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☒ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y Apellidos Completos Ivon Darío Botiniet	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha 27/04/2017
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐	E-mail ivon.dabogado@hotmail.com	Teléfono Casa ☐ Celular ☐
Dirección Residencia		
TIPO DE PQRSF		
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, salvo en el cual no procede dicha solicitud.	
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.		
MOTIVO DE LA PQRSF		
Académico ☐	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐
Administrativo ☒	Laboratorios ☐	Cafetería ☐
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelería ☐
Otro ¿Cuál? ☐		
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.		
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Judicial: Wilson Corinas - Extensión		
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?) Copia del contrato No 10 secretaria del Medio Ambiente.		
FIRMA RECLAMANTE Ivon Darío Botiniet Botiniet Doc. Identidad		



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR

Medellín, 2017/05/16 09:29:18

Rad 2017201151

Institución Universitaria

Colegio Mayor de Antioquia

Auxiliar archivo

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17-04-2017

Página 1 de 2

EPICIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos <i>Yesid Adrián GARCÍA LUCAO</i>	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha <i>16 05 2017</i>
Documento de identificación CC ☐ TI ☐	E-mail <i>Yesid.sivica70@hotmail.com</i>	Teléfono Casa ☒ Celular ☒ <i>7925883 3136194291</i>
Dirección Residencia		

TIPO DE PQRSF

Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la Institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la Institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☒ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☒	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☒	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelaría ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

(Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)

FIRMA RECLAMANTE
Doc. Identidad

Yesid A. García Lucao
71.623.862



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
QUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Medellín, 2017/06/01 10:32:18
Rad 2017201279
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
archivo

Versión: 09

Fecha: 17-04-2017

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos <i>Rose Valentin Cadavid</i>	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha <i>01/06/2017</i>								
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐ <i>70.081.667</i>	<table border="1"> <tr> <td> <table border="1"> <tr> <td>E-mail</td> <td> <table border="1"> <tr> <td>Casa ☐ Celular ☒</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> </tr> </table> </td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dirección Residencia</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>	<table border="1"> <tr> <td>E-mail</td> <td> <table border="1"> <tr> <td>Casa ☐ Celular ☒</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	E-mail	<table border="1"> <tr> <td>Casa ☐ Celular ☒</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> </tr> </table>	Casa ☐ Celular ☒	Teléfono		Dirección Residencia		
<table border="1"> <tr> <td>E-mail</td> <td> <table border="1"> <tr> <td>Casa ☐ Celular ☒</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	E-mail	<table border="1"> <tr> <td>Casa ☐ Celular ☒</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> </tr> </table>	Casa ☐ Celular ☒	Teléfono						
E-mail	<table border="1"> <tr> <td>Casa ☐ Celular ☒</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> </tr> </table>	Casa ☐ Celular ☒	Teléfono							
Casa ☐ Celular ☒										
Teléfono										
Dirección Residencia										

TIPO DE PQRSF

Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☒ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Calificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la institución.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☐	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelería ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):

Bernardo Arteaga Velasquez / Rector

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

(Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)

Solicitud de Información según Document

Anexo

FIRMA RECLAMANTE

Doc. Identidad

70.081.667

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
 GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17-04-2017

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física _____ Página web _____ Correo electrónico _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y Apellidos Completos Alexander Rúa	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	Fecha 22/06/17
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 1017139308	E-mail	Teléfono Casa ☐ Celular ☐
Dirección Residencia		
TIPO DE PQRSF		
☐ Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	☐ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	☒
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	☐ Copia de Documento Calificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	☐
☐ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	☐
☐ Felicitaciones Reconocimiento por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	☐
☐ Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.		
MOTIVO DE LA PQRSF		
☐ Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero	☐ Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura	☐ Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería
☐ Otro (¿Cuál?)		
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.		
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Rector.		
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)		
General		

FIRMA RECLAMANTE
 Doc. Identidad

Alexander Rúa
1017139308



Medellín, 13 de marzo de 2017

Medellín 2017-03-13 14:43:00
Rad 2017100684
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
aux infraestructura 2

Sr
JHONATAN E. CASTRILLON MARTINEZ
Estudiante

Dg 65 N°44-19
Medellín

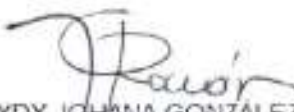
Asunto: Respuesta a sugerencia

Cordial saludo

Dando respuesta a la sugerencia radicada el 03 de marzo del año en curso, en la cual hace alusión al tamaño de los casilleros, le indico:

Actualmente la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia hace uso de los recursos disponibles, en el momento que la Institución este presta a realizar cambios, se tendrá en cuenta su sugerencia.

Muchas gracias


GEYDY JOHANA GONZALEZ ROMAN
Auxiliar Infraestructura



Anexos: no

Copia a: Juan Gabriel Franco Arboleda, Jefe Infraestructura || Iliana Maria Amaya, Atencion Al Ciudadano

Redactor:



Alcaldía de Medellín



Medellín, 04 de mayo de 2017

Medellín 2017-05-04 16:45:14
Rad 2017101248
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
aux. infraestructura 2

Señora
ASTRID CAROLINA AGUILAR ARANGO
Estudiante

Medellín

Asunto: Respuesta a Queja

Cordial saludo

Dando respuesta a la queja radicada el 24 de abril del año en curso, en la cual hace mención a un incidente con la talanquera vehicular, le informo:

Gestión de Infraestructura realizó el respectivo llamado de atención y se le recordó al personal encargado de vigilancia que debe estar más atento al momento de operar el sistema de ingreso vehicular

Es importante recordar que antes de ingresar por la portería vehicular de la Institución Universitaria, se debe hacer una pausa y verificar la posición de la talanquera ya que en el proceso mecánico de la misma tiene unos tiempos para subir y bajar y esta no se detiene sola.

Muchas gracias


GEYDY JOHANA GONZALEZ ROMÁN
Auxiliar Infraestructura

Anexos: No

Redactor:



Alcaldía de Medellín



MEMORANDO

Medellín 2017-06-07 11:19:54
Rad 2017300854
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
jefe infraestructura

6.5

Medellín, 07 de junio de 2017

PARA: Gloria Elena Mustafa Yepes, Jefe De Admisiones

DE: Jefe Infraestructura

ASUNTO: Respuesta a Queja

Cordial Saludo

De manera atenta y respetuosa, respondiendo a su queja sobre el aseo de las oficinas y la recolección de basuras de las mismas, le informamos que según el cronograma de asignación semanal establecido, el aseo a realizarse en las oficinas es de 2 veces a la semana (martes y jueves), en el seguimiento y control vemos que se está cumpliendo y adicionalmente en el mes hay 2 semanas en las cuales, el servicio de aseo a las oficinas de admisiones se realiza 3 veces a la semana (lunes, miércoles y viernes), igualmente el retiro de las basuras se está realizando en el momento de hacer el servicio de aseo, ya que esta labor la esta realizando el mismo operario que interactúa en las oficinas, función que se programa y realiza con el personal existente y contratado con el tercero (SEISO). Por lo que no se considera que "El personal que hay no hace nada"

Se reiterará al personal de servicios generales, estar más atentos y de comunicarnos con prontitud, a la hora de aplazar el servicio de aseo por alguna eventualidad que surja en su momento, para que así no queden estos vacíos y evitemos inquietudes.

Respetuosamente solicitamos informar si requieren retirar basuras extra a la limpieza de las oficinas para proceder cuando lo requieran.

Estaremos atentos, siempre buscando el mejoramiento continuo de nuestra atención.

JUAN GABRIEL FRANCO ARBOLEDA



CL-GD-FB-01
POLITICA DE CALIDAD
25-01-2017
VERSION 08

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional
Nit: 890980134-1
Tel: 444 56 11 C.P. 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 09	Fecha: 17 - 04 - 2017	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos GLORIA MUSTAFA Y		Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☒ Empleado ☐ Otro	
Documento de Identificación CC ☒ 42790998		Fecha 2017/05/24	
E-mail admisiones@colmayor.edu.co		Teléfono Casa ☐ Celular ☐	
Dirección Residencia Col Mayor Edo			
TIPO DE PQRSF			
Queja ☒ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.		☐ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.		☐ Copia de Documento Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
☐ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.		☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter instruccional. Decisiones académicas y administrativas.	
☐ Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.		☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
☐ Consulta Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
☐ Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero	☐ Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura	☐ Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papejería	☐ Otro (¿Cuál?)
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)			
DESDE HACE VARIAS SEMANAS, ESTAMOS PERJUDICADOS CON EL ASEO Y RECOLECCION DE BASURAS POR PARTE DEL PERSONAL DE ASEO Y ENTENDEMOS QUE HAY BUENOS PERSONAL PERO			

FIRMA RECLAMANTE
 Doc. Identidad

TAMBIEN OBSERVANDO QUE LO QUE HAY NO HACEN NADA.
 AJUSTEN LOS EQUIPOS DE TRABAJO Y MONITOREN, Y
 QUE LAS ACTIVIDADES NO DESMEJOREN



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	24/5/17	CRISTINA S.	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	24/5/17	J. R. R.	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.



Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

Respuesta solicitud

1 mensaje

Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

5 de junio de 2017, 14:58

Para: Juan Gabriel Franco Arboleda <infraestructura@colmayor.edu.co>, Geidy Yohana Gonzalez Roman <auxinfraestructura2@colmayor.edu.co>, William Martínez <aux.infraestructura@colmayor.edu.co>

Buena tarde

Comendidamente se solicita Responder la PQRSF (Queja) la cual esta próxima a vencer, según radicado 2017201208 de la señora GLORIA MUSTAFA YEPES el fue radicado el 24 de mayo de 2017.

Cordialmente,

Vigilante de Institución



Liliana María Amaya Gutiérrez

Secretaría
Atención al Ciudadano
Tel: (+57) 444 56 11 Ext: # 101
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo

www.colmayor.edu.co



Alcaldía de Medellín
Querido con vos



Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. Si lo hace, utilice papel previamente impreso por una de sus caras



MEMORANDO

Medellín 2017-06-07 11:19:54
Rad 2017300854
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
Jefe Infraestructura

6.5

Medellín, 07 de junio de 2017

PARA: Gloria Elena Mustafa Yepes. Jefe De Admisiones
DE: Jefe Infraestructura
ASUNTO: Respuesta a Queja

Cordial Saludo

De manera atenta y respetuosa, respondiendo a su queja sobre el aseo de las oficinas y la recolección de basuras de las mismas, le informamos que según el cronograma de asignación semanal establecido, el aseo a realizarse en las oficinas es de 2 veces a la semana (martes y jueves); en el seguimiento y control vemos que se está cumpliendo y adicionalmente en el mes hay 2 semanas en las cuales, el servicio de aseo a las oficinas de admisiones se realiza 3 veces a la semana (lunes, miércoles y viernes), igualmente el retiro de las basuras se está realizando en el momento de hacer el servicio de aseo, ya que esta labor la esta realizando el mismo operario que interactúa en las oficinas, función que se programa y realiza con el personal existente y contratado con el tercero (SEISO). Por lo que no se considera que "El personal que hay no hace nada".

Se reiterará al personal de servicios generales, estar más atentos y de comunicarnos con prontitud, a la hora de aplazar el servicio de aseo por alguna eventualidad que surja en su momento, para que así no queden estos vacíos y evitemos inquietudes.

Respetuosamente solicitamos informar si requieren retirar basuras extra a la limpieza de las oficinas para proceder cuando lo requieran.

Estaremos atentos, siempre buscando el mejoramiento continuo de nuestra atención.

JUAN GABRIEL FRANCO ARBOLEDA

JUN 7 2017

EL-GD-FR-01
POLITICA DE CALIDAD
25.01.2017
VERSION 08

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional
Nit: 890980134-1
Tel: 444 56 11 - C.P. 050034
Gra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 09	Fecha: 17 - 04 - 2017	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ____ Página web ____ Correo electrónico ____ Telefónica ____

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos Angela Maria Pulacio G.		Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 43.585.379		Fecha 16/06/2017	
E-mail angelapala2@hotmail.com		Teléfono Casa ☐ Celular ☒ 316 340 9923	
Dirección Residencia 			
TIPO DE PQRSF			
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.		Derecho de Petición ☐ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la sugerencia justificada de la prestación de un servicio público.		Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.		Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
Felicitaciones ☒ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.		Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐	Otro (¿Cuál?) Bienestar Univ. ☒
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Lilianna Gutierrez Macias - C.C. Dr. Bernardo Arteaga V.			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?) Agradecer de todo corazón al equipo de Bienestar Universitario por el maravilloso programa de vacaciones recreativas, que en él se beneficia a quienes no tenemos recursos para...			

FIRMA RECLAMANTE
 Doc. Identidad

Angela Maria Pulacio G.
 43.585.379.

Brindarles a nuestros hijos unas excelentes vacaciones y de tanta calidad como las que ustedes nos brindan.
 ¡Gracias de todo corazón!



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF

No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	16/06/17	Orstina S	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	16/06/17	Jay OC	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.



Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

Respuesta solicitud PQRSF

1 mensaje

Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>
Para: Liliana Gutierrez Macias <bienestar@colmayor.edu.co>

30 de junio de 2017, 14:01

Buena tarde

De manera atenta se solicita Responder las PQRSF (Felicitación) las cuales estan próxima a vencer, según radicado 2017201444 - 2017201445 de las señoras Angela Maria Palacio y Diana Maria las cuales fueron radicadas el 16 de Junio de 2017.

Cordialmente.

Voluntad Institucional



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

Liliana María Amaya Gutiérrez

Secretaría
Atención al Ciudadano
Tel: (+57) 444 56 11 Ext: # 101
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo

www.colmayor.edu.co



Alcaldía de Medellín
Cuentas con voz



Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. Si lo hace, utilice papel previamente impreso por una de sus caras.



5.11

Medellín 2017-07-04 09:25:30
Rad 2017102455
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
Coord. Bienestar

Medellín, 04 de julio de 2017

ESTUDIANTE
ANGELA MARIA PALACIO
Vereda Paraiso

Asunto: Respuesta radicado 2017201444

Agradecemos esta sincera felicitación, esperamos contar con su asistencia y participación en próximos eventos, continuamos trabajando para la comunidad Institucional manteniendo un excelente servicio.

LILIANA GUTIERREZ MACIAS
Jefe De Bienestar

Anexos: N/A

Redactor:

Rdo/ angela palacio



CL-CO-PS-016
FORMA DE PUBLICACIÓN
25/01/17
VERSION 01

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nit: 890980134-1
Tel: 444 56 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co

UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA como empleadora y que tuvo que asumir la suscrita de mi propio patrimonio.

4. El subsidio familiar causado durante la relación laboral sostenida con la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA por mis hijas menores LAURA BALVÍN AGUDELO, VALENTINA BALVÍN AGUDELO y SOFIA CASTAÑEDA AGUDELO.
5. La sanción moratoria establecida por el Artículo 99 de la Ley 50 de 1990 en concordancia con los Artículos 13 y ss de la Ley 344 de 1996, por el no depósito de las cesantías en un fondo especializado causadas durante la relación laboral.
6. La indemnización o sanción moratoria por no haber pagado oportunamente la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA las prestaciones sociales debidas al momento de terminar el vínculo laboral.
7. La indexación sobre los anteriores conceptos laborales.

PRUEBAS

Reposan en los archivos de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA.

DIRECCIONES - NOTIFICACIONES

Lo anterior me lo pueden remitir a la Cra. 55 # 40 A-20, Ofc. 609, Medellín.

Atentamente,

Viviana M. Agudelo C.
VIVIANA MARIA AGUDELO CORREA
C.C. 43.159.938 de Medellín



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

No tiene valor.

3.2

Página 1 de 4

Medellín, 15 de junio de 2017

Medellín 2017-06-15 16:01:35
Rad 2017102232
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
coordinador jurídico

Señora
VIVIANA MARÍA AGUDELO CORREA
Teléfono 496 24 33
Carrera 55 N° 40 A - 20 Oficina 609
Medellín

Asunto: Respuesta Derecho de Petición Radicado 2017201260

Respetada señora Viviana:

En atención al derecho de petición formulado por usted en comunicación 2017201260 de 31 de mayo de 2017, me permito informarle lo siguiente:

De acuerdo con el antecedente N° 1, NO ES CIERTO que haya existido entre la contratista y la entidad algún vínculo laboral, lo que existió fue un vínculo contractual de forma interrumpida de acuerdo con los siguientes contratos de prestación de servicios de acuerdo con la Ley 80 de 1993:

- Contrato N° 048, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 12 de junio hasta el 20 de diciembre de 2007.
- Contrato N° 027, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 17 de enero hasta el 21 de diciembre de 2008.
- Contrato N° 025, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 15 de enero hasta el 30 de junio de 2009.
- Contrato N° 063, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 1 de julio hasta el 20 de diciembre de 2009.
- Contrato N° 012, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 12 de enero hasta el 30 de diciembre de 2010.
- Contrato N° 024, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 4 de enero hasta el 30 de diciembre de 2011.
- Contrato N° 003, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 10 de enero hasta el 15 de septiembre de 2012.





- Contrato N° 089, como apoyo al laboratorio gastronómico, desde el 16 de septiembre hasta el 30 de noviembre de 2012.

- Contrato JU-70, como apoyo al laboratorio gastronómico, desde el 7 de febrero hasta el 23 de diciembre de 2013.

- Contrato JU-95, como apoyo al laboratorio gastronómico, desde el 24 de enero hasta el 15 de junio de 2014.

De acuerdo con el antecedente N° 2, NO ES CIERTO, la relación contractual que tenía la peticionaria con la Institución, no imponía horario alguno para el desarrollo de las actividades para las cuales fue contratada, tal como se pactó en los contratos y en los planes de trabajo firmados por la contratista.

De acuerdo con el antecedente N° 3, NO ES CIERTO, la Institución solo realizó las retenciones establecidas por la norma.

De acuerdo con el antecedente N° 4, ES CIERTO, los pagos realizados por la contratista se hicieron de acuerdo con los contratos suscritos mediante los cuales no se generó pago de prestación social alguna por parte de la Institución, como consta en la cláusula SEXTA, de los mencionados contratos anteriormente.

De acuerdo con el antecedente N° 5, NO ES CIERTO, la contratista prestó sus servicios a la institución, en los siguientes contratos de prestación de servicios, con distintos objetos contractuales:

- Contrato N° 048, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 12 de junio hasta el 20 de diciembre de 2007.

- Contrato N° 027, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 17 de enero hasta el 21 de diciembre de 2008.

- Contrato N° 025, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 15 de enero hasta el 30 de junio de 2009.

- Contrato N° 063, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 1 de julio hasta el 20 de diciembre de 2009.

- Contrato N° 012, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 12 de enero hasta el 30 de diciembre de 2010.

- Contrato N° 024, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 4 de enero hasta el 30 de diciembre de 2011.





- Contrato N° 003, como apoyo a Mantenimiento y Servicios generales, desde el 10 de enero hasta el 15 de septiembre de 2012.

- Contrato N° 089, como apoyo al laboratorio gastronómico, desde el 16 de septiembre hasta el 30 de noviembre de 2012.

- Contrato JU-70, como apoyo al laboratorio gastronómico, desde el 7 de febrero hasta el 23 de diciembre de 2013.

- Contrato JU-95, como apoyo al laboratorio gastronómico, desde el 24 de enero hasta el 15 de junio de 2014.

De acuerdo con el antecedente N° 6, NO ES CIERTO, toda vez que por la naturaleza de los contratos que se suscribieron con la peticionaria, la Institución solo exigió el cumplimiento de las actividades y productos contemplados en los contratos, sin que hubiera lugar a subordinación alguna y de acuerdo a lo concertado en los planes de trabajo y los informes de supervisión firmados por la contratista.

De acuerdo con el antecedente N° 7, con los contratos suscritos no se generó pago de prestación social alguna, como consta en la cláusula SEXTA, de los mencionados contratos anteriormente.

De acuerdo con el antecedente N° 8, NO ES CIERTO, los contratos se celebraron en el marco de las normas que rigen la contratación pública, "Ley 80 de 1993, la Ley modificatoria 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios, como consta en dichos contratos.

Respecto de las peticiones realizadas sobre el reconocimiento y pago de derechos laborales, le informamos que:

1. De acuerdo con la relación contractual, no se generó prestación alguna por parte de la Institución de conformidad con la cláusula sexta de los contratos de prestación de servicios, ya mencionados.
2. No hay lugar a indemnización alguna ya que los contratos se ejecutaron en el plazo pactado de forma normal y culminaron de acuerdo con el cumplimiento de los mismos.
3. De acuerdo a la relación contractual, no hay lugar a ningún tipo de reembolso por parte de la institución de conformidad con la cláusula sexta de los contratos de prestación de servicios, ya mencionados.



4. De acuerdo a la relación contractual, no hay lugar a ningún tipo de reembolso por parte de la institución de conformidad con la cláusula sexta de los contratos de prestación de servicios, ya mencionados.
5. De acuerdo a la relación contractual, no hay lugar a indemnización o sanción moratoria por parte de la institución de conformidad con la cláusula sexta de los contratos de prestación de servicios, ya mencionados.
6. De acuerdo a la relación contractual, no hay lugar a indemnización o sanción moratoria por parte de la institución de conformidad con la cláusula sexta de los contratos de prestación de servicios, ya mencionados.
7. De acuerdo a los numerales anteriores, no hay lugar a ningún tipo de indexación.

Atentamente,


WILSON ALBERTO CAÑAS AGUDELO
Coordinador Jurídico

Anexos: N/A

Redactor: WILSON ALBERTO CAÑAS AGUDELO



Alcaldía de Medellín



Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

Respuesta derecho de petición

1 mensaje

Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

13 de junio de 2017, 11:19

Para: Sergio Tabares Tangarife <juridica1@colmayor.edu.co>, Wilson cañas <wilson.canas@colmayor.edu.co>

Comedidamente se solicita Responder la PQRSF (Derecho de Petición) la cual esta próxima a vencer, según radicado 2017201260 de la señora VIVIANA MARIA AGUDELO el fue radicado el 31 de mayo de 2017

Cordialmente,

Vigilado Institucional



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

Liliana María Amaya Gutiérrez

Secretaría

Atención al Ciudadano

Tel: (+57) 444 56 11 Ext: # 101

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo

www.colmayor.edu.co



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. Si lo hace, utilice papel previamente impreso por una de sus caras

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 09	Fecha: 17 - 04 - 2017	Página 1 de 2

Medellín, 2017/06/01 10:32:18
Rad 2017201279
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
archivo

RECEPCIÓN PQRSF: Física _____ Página web _____ Correo electrónico _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos Jose Valentin Cadoyib		Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☒ Otro	
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐ 70081667		Fecha 01/06/2017	
E-mail		Teléfono	Casa ☐ Celular ☒ 300 392. 9096
Dirección Residencia			
TIPO DE PQRSF			
☐ Queja Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.		☒ Derecho de Petición Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
☐ Reclamo Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.		☐ Copia de Documento Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
☐ Sugerencia Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formula, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.		☐ Conocimiento de Actuación Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
☐ Felicitaciones Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.		☐ Acceso a Documento Público Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
☐ Consulta Interrogatorio referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☐	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?) ☐
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☐	Papelería ☐	
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Bernardo Arceaga Velasquez / Rector			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?) Solicitud de Información según Document Anexo			
FIRMA RECLAMANTE Doc. identidad 70.081667			



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	2017/06/01	Jhanna G	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	1/06/17 01/06/17		
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.



Municipio de Medellín
Junta Administradora Local
Nº 5 – CASTILLA

Medellín, 26 de mayo de 2017

doctor

BERNARDO ARTEAGA VELASQUEZ

DIRECTOR DE INSTITUCION UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR

ASUNTO

DERECHO DE PETICION DE INFORMACION

CORDIAL SALUDO

COMO MIEMBRO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE LA COMUNA 5 CASTILLA, CON SEDE EN LA CARRERA 65 No 100-123 MAS CERCA DE CASTILLA, TELEFONO 471-04-29, INVOCANDO EL DERECHO DE PETICION CONSAGRADO EN EL ARTICULO 23, 74 DE LA CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA EN LOS ARTICULOS 5, 6, ss. 17 DEL CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, SOLICITO A USTED SE DIGNE A RESPONDER Y HACERME LLEGAR EN FISICO LAS RESPUESTAS A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.

1 PORQUE SI EXISTEN 2 RESOLUCIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE LA COMUNA 5 CASTILLA, EN LAS CUALES SE INDICA LOS TRES EDILES QUE ESTAN AUTORIZADOS PARA FIRMAR LAS CARTAS DE RESIDENCIA Y DE REFRENDACION DE LA LABOR SOCIAL, DE LOS ESTUDIANTES BENEFICIARIOS DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO, TANTO EN CONVENIO DIRECTO COMO EN EL FONDO CAMINO A LA EDUCACION SUPERIOR EN ESTA INSTITUCION SE ESTAN RECIBIENDO CARTAS DE EDILES DIFERENTES A LOS AUTORIZADOS POR LAS RESOLUCIONES. .

Carrera 65 N° 100-123 MASCERCA de Castilla Teléfono: 471 04 29

2 FAVOR HACERME LLEGAR COPIA DEL LISTADO DE LOS ALUMNOS BENEFICIADOS CON RECURSOS DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MATRICULADOS EN ESTA INSTITUCION Y QUE DEBEN PAGAR SERVICIO SOCIAL DE 80 HORAS TANTO DE CONVENIO DIRECTO COMO FONDO CAMINO A LA EDUCACION SUPERIOR EN EL PRIMERO Y SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016, Y EL PRIMER SEMESTRE DEL 2017.

3 FAVOR HACERME LLEGAR COPIA DE LAS CARTAS DE RESIDENCIA DADAS A LOS BENEFICIARIOS DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO FIRMADAS POR LOS EDILES DE LA COMUNA 5 CASTILLA TANTO EN CONVENIO DIRECTO COMO EN FONDO A LA EDUCACION SUPERIOR DE LOS 2 SEMESTRES DEL AÑO 2016 Y LOS 2 SEMESTRES DEL AÑO 2017

4 FAVOR HACERME LLEGAR COPIA DE LAS ACTAS DE COMPROMISO, FICHAS DE SEGUIMIENTO Y CARTAS DE REFRENDACION DE LA LABOR SOCIAL FIRMADAS POR LOS EDILES A LOS ESTUDIANTES BENEFICIARIOS DE LOS RECURSOS DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO TANTO CONVENIO DIRECTO COMO FONDO CAMINO A LA EDUCACION SUPERIOR, DE LOS 2 SEMESTRES DEL AÑO 2016 Y PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017.

5 FAVOR HACERME LLEGAR EN FISICO Y DETALLADAMENTE UN INFORME DE LOS ESTUDIANTES DE TECNOLOGIA EN GESTION COMUNITARIA QUE SE ESTA LLEVANDO ACABO EN LAS INSTALACIONES DEL ITM CASTILLA, PERTENECIENTE AL PROGRAMA DE DESCONCENTRACION CASTILLA INFORME EL CUAL DEBE CONTENER NUMERO DE ESTUDIANTES QUE INICIARON, DESERCIONES, QUE SE HA HECHO CON LOS RECURSOS Y CUANTO RECURSO QUEDA PARA REINVERTIR.

HAGO ESTA SOLICITUD COMO EDIL DE LA COMUNA 5 CASTILLA EN ARAS DE LA TRANSPARENCIA Y VAJO EL AMPARO DE LAS FACULTADES LEGALES Y EN ESPECIAL LAS CONFERIDAS POR LA CONSTITUCION POLITICA DE 1991 EN SU ARTICULO 318 Y LA LEY 136 DE 1994 EN SUS ARTICULOS 120 Y 132 Y DEL ACUERDO MUNICIPAL 43 DE 2007.

FAVOR RESPONDERNOS DENTRO DEL TERMINO LEGAL Y AL AMPARO DEL DERECHO CONSTITUCIONAL INVOCADO A LA DIRECCION DADA AL INICIO DE ESTE ESCRITO.

COPIA DE ESTE DERECHO DE PETICION SE ENVIA A

SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA
PERSONERIA MUNICIPAL DE MEDELLIN
CONTRALORIA GENERAL DE MEDELLIN

ALCALDE DE MEDELLIN
CONCEJO DE MEDELLIN
SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL
AGENCIA DE EDUCACION SUPERIOR



ATT. JOSE VALENTIN CADAVID CATAÑO
EDIL COMUNA 5 CASTILLA



Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

Respuesta Derecho de Petición

1 mensaje

Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

21 de junio de 2017, 11:28

Para: Bernardo Arteaga Velásquez <rectora@colmayor.edu.co>, Wilson cañas <wilson.canas@colmayor.edu.co>, Sergio Tabares Tangarife <jundica1@colmayor.edu.co>

Buen día

De manera atenta se solicita Responder la PQRSF (Derecho de Petición) la cual esta próxima a vencer, según radicado 2017201279 del señor JOSE VALENTIN CADAVID el fue radicado el 01 de Junio de 2017.

Cordialmente.

www.colmayor.edu.co

Iniciada Inscripción



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

Liliana María Amaya Gutiérrez

Secretaria

Atención al Ciudadano

Tel: (+57) 444 56 11 Ext: # 101

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. Si lo hace, utilice papel previamente impreso por una de sus caras



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

32

Página 1 de 1

Medellín, 23 de junio de 2017

Medellín 2017-06-23 14:51:39
Rad 2017102362
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
coordinador jurídico

Señor
JOSÉ VALENTÍN CADAVID CATAÑO
Edil
Comuna 5 - Castilla
Carrera 65 N° 100 - 123
Medellín

Asunto: Respuesta Derecho de Petición Radicado 2017201279

Respetado señor cadavid;

Atentamente adjunto la comunicación 2017102327 del 21 de junio de 2017, suscrita por el señor Jorge Arturo Toro Lopera, Asesor de rectoría en Planeación y Proyectos Especiales, mediante la cual la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, da respuesta al derecho de petición formulado por usted en comunicación 2017201279 del 1 de junio de 2017.

Atentamente,



WILSON ALBERTO CAÑAS AGUDELO
Coordinador Jurídico

Anexos: Uno (Contiene 2 folios) Dos (CD-ROM)

Redactor: WILSON ALBERTO CAÑAS AGUDELO

Luz Stella Arango C





Medellín

Señor
José Valentin Cadavid Cataño
Edil Comuna 5
Castilla Ciudad

Medellín, 2017/06/21 15:43:34
Rad 2017102327
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
archivo

Asunto: Respuesta derecho de Petición

Cordial saludo,

Muy comedidamente le damos respuesta a cada uno de los puntos, mencionados en su derecho de petición, radicado el día 6 de junio del presente año:

RESPUESTA PROPUESTA PARA EL DERECHO DE PETICIÓN DE COMUNA 5

1. Nosotros como entidad Universitaria adscrita al Municipio de Medellín atendemos a todas las resoluciones de las JAL con respecto a Presupuesto Participativo en el acceso y permanencia en Educación Superior, es por eso que estuvimos solicitando al área encargada de recibir la correspondencia exterior y en ningún momento encontramos las resoluciones radicadas en nuestra institución. De una forma muy respetuosa le pedimos el favor que nos envíen la constancia de que nuestra Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia haya recibido en la oficina encargada de esto (Gestión Documental) las resoluciones que en su derecho de petición usted menciona, lo cual habíamos solicitado en ocasiones anteriores (noviembre de 2016 y abril de 2017), sin respuesta alguna.
2. Con gusto haremos llegar el listado digital de nuestros estudiantes beneficiados con el convenio directo entre la comuna 5 Castilla y la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, el listado de los estudiantes beneficiados con el Fondo Camino a la Educación Superior debe ser tramitado directamente con Sapiencia, puesto que ellos son los encargados del manejo de dicho Fondo.



Alcaldía de Medellín



3. Igualmente, se le hace llegar una copia digital de las cartas de residencia que se tienen en la institución; se aclara que es digital por normatividad colombiana relacionada con la política de "Cero Papel" del Gobierno Nacional.
4. También se le hace llegar una copia digital de las Actas de compromiso, fichas de seguimiento y cartas de refrendación del servicio social que se tienen en la institución; se aclara que es digital por normatividad colombiana relacionada con la política de "Cero Papel" del Gobierno Nacional.
5. Con respecto a la información de los estudiantes del programa de desconcentración, Tecnología en Gestión Comunitaria que se está adelantando actualmente en esa comuna, se le envía en medio digital, la información solicitada al igual que la contenida en los puntos anteriores.

Le pedimos muy encarecidamente el favor de que toda la correspondencia que envíe la Junta Administradora Local de la comuna 5 Castilla, sea entregada a la Oficina de Gestión Documental para su respectiva radicación.
Se anexa CD con información requerida.

Cordialmente

Jorge Arturo Toro Lopera
Asesor Rectoría en Planeación y Proyectos Especiales

Cc: Secretaría de Participación ciudadana
Contraloría General de Medellín
Personería

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 09	Fecha: 17 - 04 - 2017	Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE			
Nombre y Apellidos Completos Diana Marcela Gómez Alvarez		Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☒ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐ 32259193		Fecha 28/04/2017	
E-mail dmga21@yahoo.com		Teléfono Casa ☐ Celular ☐ 5582651 - 3136444754	
Dirección Residencia			
TIPO DE PQRSF			
Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.		Derecho de Petición ☐ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.	
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.		Copia de Documento ☐ Calificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.	
Sugerencia ☒ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.		Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.	
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.		Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.	
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.			
MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☒ Administrativo ☐ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐	Otro (¿Cuál?) ☐
RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.			
FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia): Carlos Mario Correa Cadavid /Decano Fac. Ciencias Sociales			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)			
Reciban un caluroso saludo. El objetivo de esta comunicación es manifestar un caso que es notorio en cuanto a procesos de selección que convoca la entidad EPM, en el cual es notorio que al solicitar personal del área social, en reiteradas ocasiones no se tiene en cuenta a los egresados del programa Planeación y desarrollo social y por el contrario si se consideran otros, de tal manera me permito hacer la sugerencia de			



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 09

Fecha: 17 - 04 - 2017

Página 2 de 2

realizar algún tipo de acercamiento desde la institución universitaria con la unidad de gestión del talento humano de dicha entidad, en miras a fortalecer la participación de los egresados en estos procesos.

FIRMA RECLAMANTE

Doc. Identidad

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	28/4/17	Cristina S	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	28/04/17	Amy C	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF.			
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.



Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

Respuesta PQRSF(Sugerencia)

1 mensaje

Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

16 de mayo de 2017, 10:38

Para: Decano Facultad de Ciencias Sociales <dec.cienciasociales@colmayor.edu.co>, Aminta Cárdenas Aguirre <fac.cienciasociales@colmayor.edu.co>

Buena tarde Decano

Comendidamente se solicita Responder la PQRSF (Sugerencia) el cual esta próximo a vencer, según radicado 2017200628 de DIANA MARCELA GOMEZ ALVAREZ el fue radicado 28 de abril de 2017.

--
Cordialmente,

Logo de Medios Locales



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

Liliana María Amaya Gutiérrez

Secretaría

Atención al Ciudadano

Tel: (+57) 444 56 11 Ext: # 101

Cra 78 Nº 65 - 46 Robledo

www.colmayor.edu.co



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. Si lo hace, utilice papel previamente impreso por una de sus caras.



MEMORANDO

Medellín 2017-05-26 09:08:06
Rad 2017300787
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
comunicaciones

2.4

Medellín, 26 de mayo de 2017

PARA: Carlos Mario Correa Cadavid, Decano Facultad De Ciencias Sociales
DE: Jefe Comunicaciones
ASUNTO: Respuesta a PQRSF sugerencia

Cordial saludo

Le informo de manera atenta y respetuosa que el procedimiento de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia consigna que el tiempo de respuesta de una PQRSF es de 15 días hábiles por Ley Nacional 1437 de 2011 y con ánimo de prestar un mejor servicio, como se describe en el procedimiento de ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. GC-PR-001 "La respuesta a la sugerencia presentada debe ser enviada al peticionario en el tiempo establecido para ello."

De acuerdo a lo anterior la respuesta a la sugerencia con radicado N°. 2017200828, tenía como fecha límite de respuesta el 22 de mayo de 2017, por lo que le solicito de forma cordial leer el procedimiento y tenerlo en cuenta para una próxima ocasión, pues los indicadores de Gestión de Comunicaciones se miden con base en los procedimientos establecidos y su adecuado cumplimiento por parte de otros procesos.

Atentamente,

Ana Maria Garzón Sepúlveda

ANA MARIA GARZÓN SEPÚLVEDA



AL GO-FR-01
FECHA DE PUBLICACIÓN
25-01-2017
VERSIÓN 01

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nit: 890980134-1
Tel: 444 56 11 - C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co



Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

Respuesta Sugerencia

3 mensajes

Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

Para: Comunicaciones y Relaciones Corporativas <comunicaciones@colmayor.edu.co>

25 de mayo de 2017, 16:49

Buena tarde Ana

Te envío un memorando que realice para el Decano de la Facultad de Ciencias Sociales ya que se venció una sugerencia el 22 de mayo de 2017, por favor revisar y enviarme las correcciones a que haya lugar.

Al Decano se le envío el correo recordando la solicitud de respuesta.

--
Cordialmente.

Vigilancia Mediación



Liliana María Amaya Gutiérrez

Secretaria

Atención al Ciudadano

Tel: (+57) 444 56 11 Ext: # 101

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo

www.colmayor.edu.co



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. Si lo hace, utilice papel previamente impreso por una de sus caras

Memorando Decano fac. Sociales.doc
726K

Comunicaciones Colmayor <comunicaciones@colmayor.edu.co>
Para: Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

26 de mayo de 2017, 08:52

Buen día Lil,

Te lo adjunto con una pequeña corrección.
(Texto creado oculto)

--

Cordialmente.

Vigilancia Mediación



Ana María Garzón Sepúlveda

Líder

Gestión de Comunicaciones y Mercadeo

Tel: (+57) 444 56 11 Ext: 134

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo.

www.colmayor.edu.co



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. Si lo hace, utilice papel previamente impreso por una de sus caras

Memorando Decano fac. Sociales.doc
726K

Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

Para: Comunicaciones y Relaciones Corporativas <comunicaciones@colmayor.edu.co>

31 de mayo de 2017, 09:58

Buen día Ana

El decano de la Facultad de Ciencias Sociales no ha dado todavía respuesta a la sugerencia, te informo para los fines pertinentes.

Gracias

----- Mensaje enviado -----

De: Lilliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>

Fecha: 25 de mayo de 2017, 16:49

Asunto: Respuesta Sugerencia

Para: Comunicaciones y Relaciones Corporativas <comunicaciones@colmayor.edu.co>

[texto citado oculto]

[texto citado oculto]

 Memorando Decano fac. Sociales.doc
725K