



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín

MEMORANDO

2.2

FECHA: Medellín. 28. diciembre. 2017

PARA: Doctor, Bernardo Arteaga Velásquez, Rector

DE: Profesional de Control Interno.

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

A continuación se hace entrega del informe definitivo del seguimiento a las PQRSF del segundo 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,

Mónica González Páez

Anexos (21) folios
Transcriptor:



GL-GD-FR-01
FECHA DE PUBLICACION
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

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 004	Fecha: 27-02-2017	Página: 1 de 14

INFORME DE SEGUIMIENTO

INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO A LAS PQRSF DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA SEGUNDO 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.

De igual manera se debe dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 artículo 11 literal h) y decreto 103 de 2015 artículo 52. Donde los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncia y los tiempos de respuesta, donde deberá contener una información mínima según normatividad.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, se tuvo en cuenta 76 entradas de PQRSF, en el periodo julio – noviembre de 2017.

La información mencionada se encuentra reportada por Gestión de Comunicaciones (Atención al Ciudadano) en el informe semestral llamado **"análisis consolidado segundo semestre PQRSF 2017 (julio – noviembre)"** 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 octubre de 2017 (frecuencia de medición trimestral). Se cuenta con una acción Preventiva No. 266. Toda vez que las últimas dos mediciones no se han cumplido con la meta estimada.

Para este seguimiento no se aplicarán los numerales del 1, 2 y 3 de este informe,

1. IDENTIFICACIÓN EN EL PLAN DE DESARROLLO

N/A

2. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

N/A

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 004	Fecha: 27-02-2017	Página: 2 de 14

3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (MECI)

3.1 MODULO: N/A

COMPONENTE: N/A

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.2 PRINCIPIOS MECI: N/A

**AUTOCONTROL
AUTORREGULACIÓN
AUTOGESTIÓN**

3.3 AUTOEVALUCION MECI

N/A

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.

OPORTUNIDADES:

- Aprovechamiento de los medios de comunicación y de la plataforma tecnológica.
- Implementación de nueva plataforma / software de PQRSF.

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 constantes en la normatividad.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 004	Fecha: 27-02-2017	Página: 3 de 14

5. DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DEL EJERCICIO

5.1 Matriz de hallazgos

Nº Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
1 	<u>Incumplimiento Ley 1755 de 2015</u> Al verificar los derechos de petición se encontró que las respuestas a los siguientes Derechos de Petición n° 2017201855, 2017202268, 2017202421 y 2017202422 exceden el tiempo mínimo establecido incumpliendo la Ley 1755 de 2015 artículo 14 toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción. Soporte: Derechos de Petición y Ley 1755 de 2015.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir	Gestión de Comunicaciones Gestión Legal (FAC: de Ciencias Sociales FAC. Arquitectura e Ingeniería
2 	<u>Incumplimiento Ley 1755 de 2015</u> Al verificar las PQRSF se encontró que la respuesta a la queja con radicado n° 2017203014 se realizó a los diecisiete (17) días convirtiéndose en una falta toda vez que excede los términos establecidos para resolver o contestar, constituyendo en mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes". Ley 734 de 2002, art. 27 Soporte: Queja y Ley 734 de 2002	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir	Gestión de Comunicaciones Gestión Legal Decano de arquitectura e ing ambiental
3 	<u>Incumplimiento Procedimiento Código GC-PR-001 Direccionar PQRSF</u>	Construcción del plan	



Nº Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
	Al verificar los Derechos de Petición n° 2017201855, 2017202421 y 2017202422 no se encontró correo por parte del Coordinador jurídico donde le recuerde al funcionario o dependencia(s) implicada(s) la obligatoriedad de dar respuesta en 5 días hábiles, incumpliendo el procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Soporte: Derechos de Petición y Procedimiento Código GC-PR-001	de mejoramiento con las acciones correctivas a definir	Gestión de Comunicaciones Coordinador jurídico
4	<u>Incumplimiento al principio de la calidad de la información Ley 1712 de 2014</u> Al verificar en el consolidado PQRSF GC- FR – 002 tomado de ISOLUCION, se presentó la siguiente inconsistencia: Al ser un formato que se alimenta trimestralmente se encontró información perteneciente al último trimestre de la vigencia anterior. Toda vez que la información de interés pública deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa por lo anterior se incumple el principio de la calidad de la información según ley 1712 de 2014. Soporte: Ley 1712 de 2014. consolidado PQRSF GC- FR – 002.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir	Atención al ciudadano Gestión de Comunicaciones
5	<u>Incumplimiento Procedimiento Código GC-PR-001 Entregar respuesta</u> Al verificar en la mayoría de las	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir	Gestión de Comunicaciones Atención al ciudadano

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 004	Fecha: 27-02-2017	Página: 5 de 14

Nº Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
	entradas de las PQRSF no se observa firma de entrega de respuesta al peticionario incumplimiento el procedimiento GC-PR-001 en la actividad; <i>entregar respuesta</i>. Donde se indica, que una vez agotado los recursos para la entrega de la respuesta de la PQRSF, pasado 10 días hábiles de su emisión se procederá a enviar dicha respuesta 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 peticionario. Soporte: PQRSF y Procedimiento Código GC-PR-001		

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

MARCAS

MARCA **	EXPLICACIÓN
	Hallazgo de auditoria

5.2. Observaciones.

- Se recomienda que en el nuevo Software PQRSFD se cuente con casillas inhabilitadas y una vez se diligencie la primera de paso a diligenciar la siguiente y así sucesivamente esto con el fin de garantizar los datos mínimos del solicitante y así poder garantizar que la respuesta le llegara a la dirección que digite el peticionario y dar cumplimiento al artículo 16 de la ley 1755 de 2015.
- Se evidencia que algunas acciones colocadas en el plan de mejoramiento n°79 son infectivas como es el caso de (direccionamiento coordinador jurídico- falta de firma del reclamante y formato desactualizado) toda vez que se reinciden en el incumplimiento.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 004	Fecha: 27-02-2017	Página: 6 de 14

3. Se recomienda descargar los formatos para su diligenciamiento directamente de Isolucion toda vez que se empleó el formato GC-FR-01 desactualizado en los radicados n° 2017203438 y 2017203418, pertenecientes al periodo de noviembre.

5.3. Descripción del riesgo.

Con lo anterior se evidencia materialización de riesgos operativos y de cumplimiento legal, ocasionando exposición a riesgos mayores para la Institución al tratarse de riesgos de tipo legal.

5.4 Resumen de hallazgos y observaciones

PROCESO Y/O SUBPROCESO RESPONSABLE	N° DE HALLAZGOS	N° DE OBSERVACIONES
	5	3
TOTAL	5	3

6 CONCLUSION.

Se recomienda continuar fortaleciendo los controles en el procedimiento de las PQRSF, también se hace un llamado al área encargada de recordar los tiempos de respuesta en de los derechos de peticiones toda vez que se encontró de los 54 derechos de petición durante los 5 meses revisados que cuatro (4) DP excedieron la fecha límite.

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 período objeto de evaluación (junio - noviembre de 2017), presentó el siguiente comportamiento:



CONSOLIDADO POR MES														
Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición							11	11	12	10	10		54	71.05%
Queja							4	1	7	3	1		16	21.05%
Reclamo								2					2	2.63%
Sugerencia							1				1		2	2.63%
Felicitaciones									2				2	2.63%
Total	0	0	0	0	0	0	16	14	21	13	12	0	76	100.00%

CONSOLIDADO POR SISTEMA DE GESTIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
CALIDAD							16	14	19	11	12		72	95%
AMBIENTAL									2	2			4	5%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO													0	0%
Total	0	0	0	0	0	0	16	14	21	13	12	0	76	100%

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 veintiocho (28) derechos de petición del total registradas por el Proceso de Gestión de Comunicaciones (Atención al ciudadano), equivalente a un 52% de los 54 registradas. Se relacionan los ítems analizados en este punto:

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

Con relación al tiempo de respuesta (Oportunidad):

Se encontró que de las veintiocho (28) peticiones cuatro (4) no fueron tramitadas dentro de los términos de Ley equivalente al 14% del total. A continuación, se presenta las dependencias que no cumplieron con el tiempo según Ley 1755 de 2015 artículo 14.

N° RADICADO	DEPENDENCIA IMPLICADA	NOMBRE IMPLICADO	TIEMPO DE RESPUESTA
2017201855 2017202268	Fac.Arquitectura e Ingenieria	Gabriel E. Bahamon Alvarez	16 días 16 días
2017202421 2017202422	Fac.Ciencias Sociales	Carlos Mario Correa Cadavid	19 días 19 días

Con relación a la materialidad de la respuesta:

No se observó que las inquietudes puntuales planteadas por el peticionario no se resolvieran, sin embargo, se evidencio que en la generación de respuesta de 04 derechos de petición se dio respuesta de manera extemporánea según normatividad colombiana vigente.

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 publica 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⁾.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA CI-FR-01		
	Versión: 004	Fecha: 27-02-2017	Página: 9 de 14

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:



Mónica González Páez
Profesional de Control Interno
Fecha: diciembre 18 de 2017

Revisó y Aprobó: **Pendiente por nombramiento**
Directora Operativa de Control Interno

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

H1
H3
H5

Adias
firmas
(correos jurídicos)

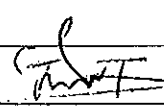
Medellin, 2017/09/08 10:47:28
Rad 2017202421
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
archivo

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 Juan Esteban Castaño Valencia	Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	Fecha 09/09/2017
Documento de identificación CC ☒ TI ☐ 71527163		
E-mail Juanesrockk@qmail.com	Teléfono 2647656 - 3046494479	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 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):		
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)		
Solicitud de segundo calificador de prueba de suficiencia. Anexo documentos.		

FIRMA RECLAMANTE
Doc. Identidad

 71527163



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	8/9/17	CRISTINA S.	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada.	8/9/17	Leidy	
Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	08/09/17	Carolina	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF. 2017 103854.	05-10-17	Liliana.	
Entrega de la respuesta al peticionario.			

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

Gracias por compartirla con nosotros.

DocumentWeb - Ana María Garzón Sepúlveda
02/10/2017 12:01:18



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín
Página 1 de 1

MEMORANDO

Medellín 2017-10-02 11:59:48
Rad 2017301672
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
comunicaciones

2.4

Medellín, 02 de octubre de 2017

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

DE: Jefe Comunicaciones

ASUNTO: Respuesta a PQRSF Derecho de Petición

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 proyección de respuesta a un derecho de petición debe ser enviada a gestión legal a los 5 días hábiles a partir de la recepción del mismo.

De acuerdo a lo anterior, la respuesta a los derechos de petición con radicado N°. 2017202421 y 2017202422, tenían como fecha límite de respuesta el viernes 29 de septiembre 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.

ANA MARÍA GARZÓN SEPÚLVEDA

Anexos: N/A

Edo
Amy C
02-10-17
Wru. 11:00



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

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nit: 890980134-1
Tel: 444 60 11 C.P: 050034
Cra 70 N° 65 - 40 Robledo
www.colmayor.edu.co



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

Solicitud de Respuesta

1 mensaje

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

25 de septiembre de 2017, 15:58

Para: Decana Facultad de Ciencias Sociales <dec.cienciasociales@colmayor.edu.co>, Wilson cañas <wilson.canas@colmayor.edu.co>, Sergio Tabares Tangarife <juridica1@colmayor.edu.co>

Buena tarde

De manera respetuosa se solicita Responder las 2 PQRSF (Derecho de Petición) las cuales estan próximas a vencer, según radicado 2017202421- 2017202422 de JUAN ESTEBAN CASTAÑO VALENCIA y KARENT LISSETH JIMENEZ los cuales están próximos a vencer según radicado del 8 de septiembre de 2017.

Cordialmente,

www.colmayor.edu.co

Vigilada Mineducación



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

Liliana María Amaya Gutiérrez

Secretaría
Atención al Ciudadano
Tel: (+57) 444 56 11 Ext: # 101
Cra 78 N° 6S - 46 Robledo



Alcaldía de Medellín
CORREGIMIENTO



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



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

Envío de solicitud de Respuesta

1 mensaje

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

15 de septiembre de 2017, 10:17

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

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

Buen día Decano

De acuerdo con el procedimiento Insitucional de las PQRSF, me permito recordarle que como llder del proceso debe enviar la respuesta de los derechos de petición con radicado Nros 2017202421, 2017202422 de JUAN ESTEBAN CASTAÑO VALENCIA y KARENT LISSETH JIMENEZ, al Coordinador Jurídico 5 días hábiles a partir de la recepción del mismo.

..
Cordialmente.

www.colmayor.edu.co

Vigilada Mineducación



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

Lillana María Amaya Gutiérrez

Secretaría

Atención al Ciudadano

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

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo



Alcaldía de Medellín
COLOMBIA



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



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

Respuesta a derechos de petición

1 mensaje

Comunicaciones Colmayor <comunicaciones@colmayor.edu.co>

3 de octubre de 2017, 13:34

Para: Juan Carlos Cardona Gómez <dec.cienciasociales@colmayor.edu.co>, "dec.cienciasociales@colmayor.edu.co" <dec.cienciasociales@colmayor.edu.co>

CCO: ciudadano@colmayor.edu.co

Buenas tardes Decano,

Le reitero de manera atenta y respetuosa que a los 2 derechos de petición con radicados N° 2017202421 y 2017202422 se les venció el tiempo de respuesta el 29 de septiembre, por lo que solicito responder lo mas pronto posible ya que los estudiantes están averiguando por éstas solicitudes.

Ademas le recuerdo que la falta de atención a las PQRSF y a los términos establecidos para resolver o contestar, constituirá mala conducta para el funcionario y dará lugar a sanciones correspondientes * Ley 734 d 2012 art. 27

Espero comprenda que es un asunto netamente de cumplimiento de ley.

Un abrazo

Feliz tarde

Cordialmente,

Vigilante Vinculación



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

Ana María Garzón Sepúlveda

Líder
Gestión de Comunicaciones y Mercadeo
Tel: (+57) 444 56 11 Ext: 134
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo

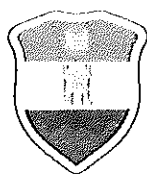
www.colmayor.edu.co



Alcaldía de Medellín
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



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**

3.2

Página 1 de 1

Medellín, 05 de octubre de 2017

Medellín 2017-10-05 16:17:59
Rad 2017103859
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
coordinador jurídico

Señor
JUAN ESTEBAN CASTAÑO
Estudiante
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
Carrera 78 N° 65 - 46
Medellín

Asunto: Respuesta Derecho de Petición Radicado 2017202421

Respetado señor Castaño:

Atentamente adjunto la comunicación 2017103857 del 5 de octubre de 2017, suscrita por el señor Carlos Mario Correa Cadavid, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales, mediante la cual la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, da respuesta al derecho de petición formulado por usted en comunicación 2017202421

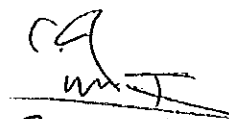
Atentamente,



WILSON ALBERTO CAÑAS AGUDELO
Coordinador Jurídico

Anexos: Uno (Contiene 1 folio)

Redactor: WILSON ALBERTO CAÑAS AGUDELO



71527163



Alcaldía de Medellín

DocumentWeb - Carlos Mario Correa Cadavid
05/10/2017 15:55:26



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín
Página 1 de 2

5.4

Medellín, 05 de octubre de 2017

Medellín 2017-10-05 15:53:19
Rad 2017103057
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
DEC.FACULTAD CIENCIAS SOCIALES

Señor
JUAN ESTEBAN CASTAÑO
Estudiante
Colegio Mayor de Antioquia
Cra 78 No 65-46
Medellín

Asunto: Proyección respuesta derecho de petición con radicado No 2017202421

Cordial saludo,

Luego de dar revisión a su petición y verificados los reglamentos y situaciones específicas al interior de la Institución en relación a requisitos de segunda lengua y las materias obligatorias de Inglés I y II del Pensum de Planeación y Desarrollo (2415 y 2416),

Hechos relacionados:

Estudiante matriculado del programa PDS para el periodo 2017-2

Manifiesta no tener el nivel adecuado de inglés para una suficiencia.

Realizó proceso de suficiencia gestionado a través de la Coordinación Académica de la Facultad y la docente Yomaira Ruiz

La suficiencia se realizó el 27 de julio de 2017 sólo con una docente.

Indica la necesidad de continuar su proceso académico.

Solicitud:

En la petición solicita segundo calificador para la suficiencia.

Ingresar la nota al sistema.

Respuesta:

Las suficiencias se programan desde las decanaturas y para ello se asignan dos docentes, según lo estipulado en el reglamento estudiantil.

La suficiencia se realizó sólo con una docente de la facultad de Ciencias de la Salud en julio 27 de 2017

CA
im
71527163



GL-GO-FR-016
FECHA DE PUBLICACION
25-01-17
VERSION 07

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
NIT: 890980134-1
Tel: 444 66 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co



El estudiante en su proceso académico retraso por diversas razones, la realización de las materias Inglés I e Inglés II del pensum 2415, el cual no se ha servido en la facultad en los últimos semestres por la transición al pensum 2416, responsabilidad que corresponde al estudiante.

Las suficiencias no admiten segundo calificador, lo que fue aclarado con el estudiante en reunión sostenida con la decanatura, en la cual declara que se equivocó de termino en su solicitud, es por ende que se asigne el según docente evaluador, dado que no se cumplió con el procedimiento adecuado.

Los trámites de homologación y/o suficiencia se realizan a través del Centro de Lenguas de la Institución de acuerdo a lo establecido de forma reglamentaria.

Pese a las irregularidades en el proceso de suficiencia, y consultada la Vicerrectoría Académica, se autoriza reportar la Nota de Inglés I a la Facultad ante Admisiones, Registro y Control, información que será solicitada a la docente que aplicó la prueba de suficiencia, por parte de la decanatura.

El estudiante deberá realizar la materia Inglés II una vez se sirva en la facultad, o a través de los cursos oficiales del Centro de Lenguas, correspondientes al nivel requerido.

Atentamente,

CARLOS MARIO CORREA CADAVID
Decano Facultad De Ciencias Sociales

Anexos: N/A

Redactor:



GL-GD-FR-016
TÍTULO DE PUBLICACIÓN
25-01-17
VERSION 07

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nit: 890980134-1
Tel: 444 66 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
www.colmayor.edu.co

Medellin, 2017/09/08 10:55:01
 Rad 2017202422
 Institución Universitaria
 Colegio Mayor de Antioquia
 archivo

19 días
 como jurídica

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 Karent Lisseth Jimenez Cano	Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	Fecha 08/09/2017
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 1017137095	E-mail Karent.Jimenez@hotmail.com	Teléfono Casa ☒ Celular ☒ 5030084 - 3127947535
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): Vicerrectoría académica - Admisiones - Carlos Mario Cadavid.		
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (Qué, Quién, Dónde, Cuando, Cómo, Cuánto?)		
Solicitud de segundo calificador Para mi prueba de suficiencia. Anexo documentos.		

FIRMA RECLAMANTE
 Doc. Identidad

Karent Lisseth Jimenez Cano

 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. RADIGADO	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	8/9/17	<i>[Signature]</i>	
Remisión de la QRSF a la dependencia Implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	8/9/17 08/09/17 08/09/17	<i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i>	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF. 2017103860	05/10/2017	<i>[Signature]</i>	
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**

3.2

Página 1 de 1

Medellín, 05 de octubre de 2017

Medellín 2017-10-05 16:21:06
Rad 2017103860
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
coordinador jurídico

Señora
KARENTH LISETH JIMÉNEZ CANO
Estudiante
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
Carrera 78 N° 65 - 46
Medellín

Asunto: **Respuesta** Derecho de Petición Radicado 2017202422

Respetada señora Karenth Liseth:

Atentamente adjunto la comunicación 2017103856 del 5 de octubre de 2017, suscrita por el señor Carlos Mario Correa Cadavid, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales, mediante la cual la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, da respuesta al derecho de petición formulado por usted en comunicación 2017202422

Atentamente,

WILSON ALBERTO CAÑAS AGUDELO
Coordinador Jurídico

Anexos: Uno (Contiene 1 folio)

Redactor: WILSON ALBERTO CAÑAS AGUDELO

Karent lisset



Alcaldía de Medellín



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín
Página 1 de 2

5.4

Medellín, 05 de octubre de 2017

Medellín 2017-10-05 15:40:47
Rad 2017103856
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
DEC.FACULTAD CIENCIAS SOCIALES

Señorita
KARENTH LISETH JIMÉNEZ CANO.
Estudiante
Colegio Mayor de Antioquia
Cra 78 No 65-46
Medellín

Asunto: Proyección respuesta derecho de petición con radicado No 2017202422

Cordial saludo,

Luego de dar revisión a su petición y verificados los reglamentos y situaciones específicas al interior de la Institución en relación a requisitos de segunda lengua y las materias obligatorias de Inglés I y II del Pensum de Planeación y Desarrollo (2415 y 2416),

Hechos relacionados:

Estudiante matriculada del programa PDS para el periodo 2017-2

Indica tener competencia en Inglés dado que se formó en Secretariado Bilingüe.

Realizó proceso de suficiencia gestionado a través de la Coordinación Académica de la Facultad y la docente Yomaira Ruiz

La suficiencia se realizó el 27 de julio de 2017 sólo con una docente.

Solicitud:

En la petición solicita segundo calificador para la suficiencia.

Ingresar la nota al sistema.

Respuesta:

Las suficiencias se programan desde las decanaturas y para ello se asignan dos docentes, según lo estipulado en el reglamento estudiantil.

La suficiencia se realizó sólo con una docente de la facultad de Ciencias de la Salud en julio 27 de 2017



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

Institución Universitaria
Vigilada por el Ministerio de Educación Nacional.
Nit: 890980134-1
Tel: 444 50 11 C.P: 050034
Cra 78 N° 65 - 46 Robledo



La estudiante en su proceso académico retraso por diversas razones, la realización de las materias Inglés I e Inglés II del pensum 2415, el cual no se ha servido en la facultad en los últimos semestres por la transición al pensum 2416, responsabilidad que corresponde al estudiante.

Las suficiencias no admiten segundo calificador. Podría entenderse en su petición que solicita es que se asigne el segundo docente evaluador para que se cumpla con lo estipulado en el reglamento estudiantil.

Los trámites de homologación y/o suficiencia se realizan a través del Centro de Lenguas de la Institución de acuerdo a los establecido de forma reglamentaria.

Pese a las irregularidades en el proceso de suficiencia, y consultada la Vicerrectoría Académica, se autoriza reportar la Nota de Inglés I a la Facultad ante Admisiones, Registro y Control, información que será solicitada a la docente que aplicó la prueba de suficiencia, por parte de la decanatura.

La estudiante deberá realizar la materia Inglés II una vez se sirva en la facultad, o a través de los cursos oficiales del Centro de Lenguas, correspondientes al nivel requerido.

Atentamente,

CARLOS MARIO CORREA CADAVID
Decano Facultad De Ciencias Sociales

Anexos: N/A

Redactor:



GL-GD-FR-016
FECHA DE PUBLICACION
25-01-07
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

H2

17 días

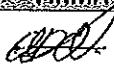
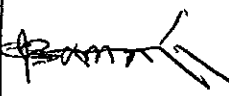
Medellin, 2017/10/10 17:08:26
Rad 2017203014
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia

 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 Andrea Benitez Berrio		Rol que ejerce en la Institución	
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ 1017257679		☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	
E-mail abenitez9893@gmail.com		Teléfono	Fecha 10/10/2017
Dirección Residencia		Casa ☐ Celular ☒ 3004929656	
Calle 45B # 107-42			
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?) En repetidas ocasiones he recibido malos comentarios por parte de la secretaria de la Facultad de Arquitectura e Ingeniería (Norela) con respecto al decano de esta facultad; lo cual hace notoria su incomformidad hacia el. Los comentarios han sido directamente hacia mí.			
FIRMA RECLAMANTE Doc. Identidad Andrea Benitez 1017257679			

 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>2017202014</u>	<u>10/10/2017</u>		
Remisión de la QRSF a la dependencia Implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	<u>11/10/2017</u>		
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF. <u>2017104366</u>	<u>03-11-17</u>	<u>Siliana</u>	
Entrega de la respuesta al peticionario.		<u>Anolrea Benítez</u>	

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



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

NIT. 890980134-1

5.3

Medellin, 2017/11/03 15:37:17
Rad 2017104366
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
archivo

Señorita
Andrea Benítez Berrio
Estudiante
Tecnología en Delineantes de Arquitectura,
Calle 45B N. 107-42
Teléfono: 3004929556
Copacabana (Antioquia)
Email: abenitez9893@gmail.com

Asunto: Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones.

Reciba un cordial saludo:

En atención a la queja interpuesta por usted el día 10 de octubre del presente año con radicado 2017203014, en la cual manifiesta su Inconformidad con la secretaria de la Facultad de Arquitectura e Ingeniería (Norela) con respecto a los malos comentarios acerca del Decano, le informo que ya se están tomando las medidas necesarias para corregir esta conducta irregular de la secretaria.

Le agradezco inmensamente por preocuparse por la buena imagen de la facultad.

Atentamente,


Gabriel Enrique Bahamón Álvarez
Decano (E)
Facultad de Arquitectura e Ingeniería

Andrea Benitez

Anexos () folios

Transcriptor:

GL-GD-FR-02
Fecha De Publicación
25-01-2017
Código postal: 050034

