



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSF DE ENERO A JUNIO DE 2020

**ELABORADO POR:**

YESSIKA GÓMEZ PALACIO

Líder Gestión de Comunicaciones

Medellín.

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

2020



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>TEMA</b>	
	<b>PÁGINA</b>	
1.	DETALLADO DE PQRSF – ENERO A JULIO DE 2020	3
2.	INFORME POR TIPO DE PQRSF – ENERO A JULIO DE 2020	3
3.	PQRSF POR ESTADO – ENERO A JULIO DE 2020	4
4.	PQRSF AÑO – ENERO A JULIO DE 2020	4
5.	RESULTADO	5
5.1	GENERAL	5
5.2	PETICIONES	5
5.3	QUEJAS	5
5.4	RECLAMOS	5
5.5	SUGERENCIAS	5
5.6	FELICITACIONES	5
	OBSERVACIONES	6



### 1. INFORME DETALLADO DE PQRSF – ENERO A JUNIO 2020

INFORME DETALLADO DE PQRSF – ENERO A JUNIO 2020					
AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
Enero a junio 2020	146	0	143	3	0

### 2. INFORME POR TIPO DE PQRSF – ENERO A JUNIO 2020

INFORME POR TIPO DE PQRSF – ENERO A JUNIO 2020					
PQRSF RECIBIDAS 146					
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
71	43	16	12	4	146



### 3. PQRSF POR ESTADO – ENERO A JUNIO 2020

PQRSF POR ESTADO – ENERO A JUNIO 2020		
DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	143	98%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	3	2%
PQRSF ABIERTAS	0	0
PQRSF CERRADAS	0	0
TOTAL PQRSF	146	100%

### 4. PQRSF AÑO – JULIO A DICIEMBRE DE 2019

INFORME PQRSF AÑO – ENERO A JUNIO DE 2020						
DESCRIPCIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
PQRSF RECIBIDAS	71	43	16	12	4	146
CERRADAS	71	43	16	12	4	146
ABIERTAS	0	0	0	0	0	0
%PQRSF CERRADAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
%PQRSF ABIERTAS	0%	0%	0%	0%	0%	0%

La anterior categorización de las entradas al software de PQRSFD son escogidas por los usuarios cuando ingresan al software, pero revisando su contenido, se hizo una recategorización, teniendo en cuenta el propósito de cada una y se encontró que de las 143 entradas, 43 son Solicitudes de Información que en el sistema habían ingresado como Derechos de Petición.



## 5. RESULTADO

**5.1 GENERAL:** Durante el primer semestre de 2020 se registraron 146 entradas, 3 de ellas no cumplieron con la respuesta en el tiempo establecido por la Ley 1755 de 2015; por términos de Ley, teniendo en cuenta el artículo 5 del decreto:

Debido a la emergencia generada por el COVID-19 se modifican a través del artículo 5 del decreto legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, expedido por el Ministerio de Justicia y el Derecho, los términos de respuesta:

la Institución continúa velando por el cumplimiento de la norma, por ello continúa enviando notificaciones de recordación desde el software, para que los funcionarios encargados de dar respuesta a las PQRSFD lo tengan presente y lo hagan dentro del tiempo establecido.

**5.2. PETICIONES:** De los 71 derechos de petición recibidos entre los meses de enero a junio, se reclasificaron 16 de ellos, de los cuales corresponden en su mayoría a solicitudes de información académica y administrativa en temas relacionados a: beneficios estudiantiles, reingresos, cancelación de materias, certificados laborales y académicos, usuario y contraseña para acceder a la plataforma entre otros. El mes con mayor número de derecho de petición corresponde agosto con 20 DP.

**5.3. QUEJAS:** De las 43 quejas registradas se reveló que en su mayoría son repetitivas en temas relacionados con: inconformidad con docentes, ayuda en matricular materias, cambio de horario, modificación de las aulas de clase, pocos parqueaderos

**5.4. RECLAMOS:** De los 16 Reclamos de los cuales se menciona: bloqueos en la plataforma, cancelación de materias e inconformidad por el proceso de inscripción, error en la clasificación del semestre, Se evidencia que, la mayoría de usuarios hacen reclamos directamente sin antes acudir a solicitudes de información o derechos de petición

**5.5. SUGERENCIAS:** De las 12 sugerencias recibidas, la mayoría son relacionadas con: horarios de actividades en la Institución para estudiantes que laboran, reestablecer contraseña

**5.6. FELICITACIONES:** En total 4 Felicitaciones realizadas, 2 de ellas fueron en el mes de abril por el pago oportuno de la nómina dirigidas al proceso de Vicerrectoría Administrativa y Financiera Gestión de Talento Humano, no obstante, por la coyuntura, otra una fue un mensaje de prueba dirigida a comunicaciones y la otra dirigida a Bienestar Institucional para



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**



**Alcaldía de Medellín**

expresarle agradecimiento y felicitarle por gesto que tuvieron al apoyar con la ayuda alimentaria

#### OBSERVACIONES

El canal PQRSF está siendo usado para trámites institucionales, se realizará una sensibilización con las personas en hacer una gestión más directa y ágil con respecto a los procesos requeridos y así evitar demoras.

Atentamente,

*Yessika Gómez Palacio.*

**YESSIKA GÓMEZ PALACIO**  
Líder de Comunicaciones