



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

Acreditados
en ALTA CALIDAD



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD JULIO A DICIEMBRE DE 2020

**ELABORADO POR: YESSIKA GÓMEZ
PALACIO**
Líder Gestión de Comunicaciones

Medellín.

**Institución Universitaria Colegio Mayor de
Antioquia.**
2020

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional





TABLA DE CONTENIDO

TEMA	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	3
1. DETALLADO DE PQRSFD – JULIO A DICIEMBRE DE 2020	3
2. INFORME POR TIPO DE PQRSFD – JULIO A DICIEMBRE DE 2020	4
3. PQRSFD POR ESTADO – JULIO A DICIEMBRE DE 2020	4
4. PQRSFD AÑO – JULIO A DICIEMBRE DE 2020	4
5. RESULTADO	5
5.1 GENERAL	5
5.2 PETICIONES	5
5.3 QUEJAS	5
5.4 RECLAMOS	6
5.5 SUGERENCIAS	6
5.6 FELICITACIONES	6
6. ACCIONES DE MEJORA DESARROLLADAS	7
7. ACCIONES DE MEJORA POR DESARROLLAR	7
8. OBSERVACIONES	7





INTRODUCCIÓN

El presente informe es un balance detallado de peticiones en línea del módulo de PQRSFD de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, para el periodo de Julio adiciembre de 2020. Se especifica número total de solicitudes recibidas, solicitudes por tema específico, tiempos de respuesta y conclusiones:

1. INFORME DETALLADO DE PQRSFD JULIO A DICIEMBRE DE 2020

INFORME DETALLADO DE PQRSFD – JULIO A DICIEMBRE DE 2020					
AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
Julio – Diciembre 2020	158	0	158		0





2. INFORME POR TIPO DE PQRSFD – JULIO A DICIEMBRE 2020

INFORME POR TIPO DE PQRSFD – JULIO A DICIEMBRE 2020					
PQRSFD RECIBIDAS 158					
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACION	TOTAL
104	29	18	6	1	158

3. PQRSFD POR ESTADO – JULIO A DICIEMBRE 2020

PQRSFD POR ESTADO – JULIO A DICIEMBRE 2020		
DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	158	92.40 %
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	0	0
PQRSF ABIERTAS	0	0
PQRSF CERRADAS	0	0
TOTAL PQRSFD	158	100%

4. PQRSFD AÑO – JULIO A DICIEMBRE 2020

INFORME PQRSFD AÑO – JULIO A DICIEMBRE 2020						
DESCRIPCIÓN	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
PQRSFD RECIBIDAS	104	29	18	6	1	158
CERRADAS	104	29	18	6	1	158





ABIERTAS						
%PQRSFD CERRADAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
%PQRSFD ABIERTAS	0%	0%	0%	0%	0%	0%

5. RESULTADO

5.1 GENERAL: Durante el año de 2020 de julio a diciembre se registraron 158 entradas, todas están cerradas y se respondieron en el tiempo prudente de respuesta sin embargo debe tener en cuenta lo siguiente:

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:

- Petición general: 30 días hábiles
- Documentación e Información: 20 días hábiles
- En relación con las materias a su cargo: 35 días hábiles

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 respondan dentro del tiempo establecido.

De las 158 solicitudes fueron catalogadas de la siguiente manera: 31 de servicios, 66 Administrativas y 61 Académicas

5.2. PETICIONES: De los 104 derechos de petición recibidos entre los meses de julio a diciembre, se reclassificaron de los cuales corresponden en su mayoría a solicitudes de información académica, cancelar semestre, ordenar de realizar entrevista de admisión, cancelación de materias, administrativas solicitud de certificado de





ingresos y retenciones, solicitud de grados presenciales, informes financieros, bonos pensionales, solicitudes de pago honorarios, información de conocimiento proceso de inscripción.

El mayor número de derechos de petición corresponde al mes de agosto con 22 y diciembre con 18 solicitudes de Derechos de Petición.

5.2. QUEJAS: De las 29 quejas registradas se presenta que en su mayoría son repetitivas en temas relacionados con:

ayuda en matricular materias, información de inscripción a presupuesto participativo, cambio de horario, modificación de las aulas de clase, maltrato de contratista a funcionarios, Solicitan información de Seguridad y Salud en el trabajo.

5.3. RECLAMOS: De los 18, se menciona:

Mala información en el proceso de inscripción, no le habilitan el sistema para matricular más materias, liquidación de matrícula, se evidencia que, la mayoría de usuarios hacen reclamos directamente sin antes acudir a solicitudes de información.

5.4. SUGERENCIAS: De las 6 sugerencias recibidas, la mayoría son relacionadas con: obtener clave de correo institucional, información de donde enviar hoja de vida para seguridad Alimentaria, manifiesta que el programa de gestión Ambiental no llena ciertas solicitudes de empresa.

5.5. FELICITACIONES: De julio a diciembre se presentó 1 caso de felicitación a la oficina de bienestar institucional Liliana Gutiérrez Macias que en medio de este encierro realiza este esfuerzo para brindarnos un lindo rato de esparcimiento.





6. ACCIONES DE MEJORAS DESARROLLADAS:

- En coordinación con los diferentes procesos de la entidad reforzó la atención oportuna a las peticiones; siendo insumos fundamentales para ello la asignación oportuna de los radicados de recibo y el reparto inmediato al competente para dar respuesta.
- En coordinación con Gestión Legal se establece un procedimiento de conformidad con el cual las respuestas a las PQRSFD pasen por la revisión de un profesional de la dependencia, de tal modo que este quede incorporado en el documento de respuesta final.

7. ACCIONES DE MEJORAS EN DESARROLLO:

- Se realizará en 2021 capacitación a los miembros de la Institución Universitaria, en la atención de fondo a las PQRSFD y las rutas de acción para casos de suplantación, fraude o similares que se detecten en las solicitudes.
- se propone la elaboración de un comunicado, que se remitirá a los jefes de las dependencias y al correo electrónico de la comunidad institucional, enfatizando en los deberes de cara a la identificación de situaciones con la potencialidad para derivar en el riesgo de incumplimiento normativa

8. OBSERVACIONES:

- Se propone para el nuevo software de PQRSFD que se va a implementar en la institución, una capacitación con todos los líderes de proceso para dar a conocer la nueva plataforma y sus servicios, con el fin de mejorar las respuestas y hacer el debido seguimiento a estas solicitudes.
- Se consolidará una mesa de trabajo con los diferentes actores institucionales, a fin de establecer entre todos, la mejora de los mecanismos de control de los riesgos que se puedan presentar.

