



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**

*Acreditados*  
en **ALTA CALIDAD**



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD AÑO 2021

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

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

Medellín.  
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.  
2021

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo  
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101  
Línea gratuita 01 8000 415 380

GL-GD-FR-01  
FECHA DE PUBLICACION  
26-08-2020  
VERSION 11



**Alcaldía de Medellín**



## TABLA DE CONTENIDO

TEMA	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	3
1. DETALLADO DE PQRSFD –JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021	3
2. INFORME POR TIPO DE PQRSFD – JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021	4
3. PQRSFD POR ESTADO – JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021	4
4. PQRSFD AÑO – JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021	4
5. RESULTADO	5
5.1 GENERAL	5
5.2 PETICIONES	5
5.3 QUEJAS	5
5.4 RECLAMOS	6
5.5 SUGERENCIAS	7
5.6 FELICITACIONES	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 a septiembre de 2021. Se especifica número total de solicitudes recibidas, solicitudes por tema específico, tiempos de respuesta y conclusiones:

### 1. INFORME DETALLADO DE PQRSFD JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

INFORME DETALLADO DE PQRSFD – JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021					
AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
Enero – Junio 2021	113	0	113		0

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

### 2. INFORME POR TIPO DE PQRSFD – JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

INFORME POR TIPO DE PQRSFD – JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021						
PQRSFD RECIBIDAS 147						
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	FELICITACIONES	TOTAL
70	10	10	4	17	2	113





### 3. PQRSFD POR ESTADO – JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

PQRSFD POR ESTADO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021		
DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	113	66.08 %
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	0	0
PQRSF ABIERTAS	0	0
PQRSF CERRADAS	0	0
TOTAL PQRSFD	113	100%

### 4. PQRSFD AÑO – JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

#### 1. INFORME PQRSFD AÑO – JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

DESCRIPCIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	S.I	FELICITACIÓN	TOTAL
PQRSFD RECIBIDAS	70	10	10	4	17	2	113
CERRADAS	70	10	10	4	17	2	113
ABIERTAS	0	0	0	0		0	0
%PQRSFD CERRADAS	100%	100%	100%	100%	100 %	100%	100%
%PQRSFD ABIERTAS	0%	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 de la plataforma, pero revisando su contenido, se realizó una reclasificación, teniendo en cuenta el propósito de cada una y se encontró que, de las **113** entradas, **17** fueron reclasificadas porque eran solicitudes de información que en el sistema habían ingresado como derechos de petición.





## 5. RESULTADO

**5.1 GENERAL:** Durante el este trimestre de 2021 se registraron 113 entradas, de estas. Hay que tener en cuenta que debido a la emergencia generada por el COVID-19 se modifican transitoriamente los términos de respuesta de acuerdo a lo regulado en el artículo 5 del decreto legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, expedido por el Ministerio de Justicia y el Derecho. En efecto los términos de respuesta quedaron:

- 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 lo hagan dentro del tiempo establecido.

**5.2. PETICIONES:** De los 70 derechos de petición recibidos entre los meses de julio a septiembre, de los cuales corresponden en su mayoría a solicitudes de información de participación ciudadana, inconvenientes inscripción, Deshabilitar correo, base de datos jóvenes en acción, informe trayectoria graduados, solicitud hojas de vida egresados, estudiantes requieren matricular asignaturas, solicitan nombrar otro docente en asignatura, Validar electivas, solicitud de reingresos.

**5.3. QUEJAS:** De las 10 quejas registradas se reveló que en su mayoría son repetitivas en temas relacionados con: ayuda en matricular materias, Solicitud contenido de programas, solicitud cambio de grupo asignatura, inconsistencias en la alternancia,

**5.3. RECLAMOS:** De los 10, se menciona: Claridad en el pensum, usuario no valido en Academia U, homologación de materia, Solicitud de reingreso, Información del proceso de Admisión se evidencia que, la mayoría de usuarios hacen reclamos directamente sin antes acudir a solicitudes de información.





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**

*Acreditados*  
en **ALTA CALIDAD**



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)

**5.4. SUGERENCIAS:** De las 4 sugerencias recibidas, la mayoría son relacionadas con: invitar para la socialización del proceso de formulación de Política Pública de Paz, No violencia y Reconciliación, donde buscamos vincular a la academia y a los jóvenes, se realizó como prueba del G+ una sugerencia: Favor realizar hallazgos de la institución

**5.5. FELICITACIONES:** De julio a septiembre se realizó como prueba del G+ una felicitación y se realizó una felicitación al proceso de internacionalización por dar a conocer trabajos y proyectos a nivel nacional e internacional.

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo  
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101  
Línea gratuita 01 8000 415 380

GL-GD-FR-01  
FECHA DE PUBLICACION  
26-08-2020  
VERSION 11



**Alcaldía de Medellín**