



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**
RESOLUCIÓN 013165 DE 2020

INFORME DE GESTIÓN PQRSFD ENERO A JUNIO DE 2021

**Elaborado por:
Yessika Gómez Palacio
Líder de Gestión de
Comunicaciones**



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 período de enero a junio de 2021. Se detalla número total de solicitudes recibidas, solicitudes por tema específico, tiempos de respuesta y conclusiones.

**INFORME DETALLADO DE PQRSFD – ENERO A JUNIO 2021**

AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
Enero – Junio 2021	147	0	147		0



INFORME POR TIPO DE PQRSFD – ENERO A JUNIO DE 2021

PQRSFD RECIBIDAS 147

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
108	11	16	10	2	147

**PQRSFD POR ESTADO – ENERO A JUNIO 2021**

DESCRIPCIÓN	PQR SF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	147	100%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	0	0
PQRSF ABIERTAS	0	0
PQRSF CERRADAS	0	0
TOTAL PQRSFD	147	100%

**1. INFORME PQRSFD AÑO – ENERO A JUNIO 2020**

DESCRIPCIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
PQRSFD RECIBIDAS	108	11	16	10	2	147
CERRADAS	108	11	16	10	2	147
ABIERTAS	0	0	0	0	0	0
%PQRSFD CERRADAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
%PQRSFD 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 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 147 entradas, 49 fueron reclasificadas porque eran solicitudes de información que en el sistema habían ingresado como derechos de petición.

RESULTADOS

GENERAL: Durante el primer semestre del año 2021 se registraron 147 entradas, de estas, todas fueron resueltas en el tiempo prudente de respuesta. 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.



PETICIONES: De los 108 derechos de petición recibidos entre los meses de enero a junio, se reclasificaron 49 de ellos, de los cuales corresponden en su mayoría a solicitudes de información de participación ciudadana, académica, derecho a la igualdad y administrativa en temas relacionados a: beneficios estudiantiles, reingresos, cancelación de materias, certificados laborales y pagos a contratistas y académicos, usuario y contraseña para acceder a la plataforma entre otros.

QUEJAS: De las 11 quejas registradas se reveló que en su mayoría son repetitivas en temas relacionados con: segundo calificador, ayuda en matricular materias, información de inscripción a presupuesto participativo.



RECLAMOS: De los 16, se menciona: matriculas electivas, liquidación de matrícula, se evidencia que, la mayoría de usuarios hacen reclamos directamente sin antes acudir a solicitudes de información.

SUGERENCIAS: De las 10 sugerencias recibidas, la mayoría son relacionadas con: solicitud de cursos adicionales, horarios de actividades en la Institución para estudiantes que laboran, portafolio de capacitaciones virtuales y restablecimiento de contraseñas.

FELICITACIONES: De enero a junio se presentaron 2 casos de felicitaciones los dos para la oficina de Admisiones en cabeza de Luis miguel por ser una persona diligente y colaboradora otro que desea saber cómo hace el proceso admisiones.

ACCIONES DE MEJORAS DESARROLLADAS

- En coordinación con la Gestión Legal, se elaboró un comunicado, en el que se informa por medio del correo electrónico institucional, a los jefes de las dependencias, la importancia de responder a las solicitudes en los tiempos establecidos por la ley y dando una respuesta oportuna. También, se enfatizó en los deberes de cara a la identificación de situaciones con la potencialidad para derivar en el riesgo de incumplimiento normativa. <https://bit.ly/3kepquK>
- En coordinación con el proceso de 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.

El buen servicio, lenguaje claro y una respuesta a tiempo, también hacen de Colmayor una U de Alta Calidad

•Se socializó y se enfatizó la importancia de dar respuestas a tiempo, veraces y oportunas al usuario, por medio del flash institucional:



¿Estás cumpliendo con las respuestas a las PQRSFD?

En Colmayor te recordamos la **importancia de:**

1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
2. Dar al usuario **respuestas oportunas, veraces, de forma y fondo.**
3. Establecer **planes de mejoramiento** según el caso o solicitud del usuario.

¡Aplica estos puntos, para continuar siendo una institución de calidad!

VIGILADO por el Ministerio de Educación Nacional

INSTITUCIÓN UNIVERISTARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

Acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional

Alcaldía de Medellín

Además, desde Atención al Ciudadano, se da una reclasificación a las entradas por categoría, ya sea académicas, administrativa o de servicio.



ACCIONES DE MEJORAS EN DESARROLLO

Se realizarán 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.

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.

¡GRACIAS!



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**
RESOLUCIÓN 013165 DE 2020