



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021

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

**Medellín.
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.
2022**





TABLA DE CONTENIDO

TEMA	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	3
DETALLADO DE PQRSFD – OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021	3
INFORME POR TIPO DE PQRSFD – OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021	4
PQRSFD POR ESTADO – OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021	4
PQRSFD AÑO – OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021	4
RESULTADO GENERAL	5
PETICIONES	5
QUEJAS	5
RECLAMOS	6
SUGERENCIAS	6
FELICITACIONES	6





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 octubre a diciembre de 2021. Se especifica número total de solicitudes recibidas, solicitudes por tema específico, tiempos de respuesta y conclusiones:

1. INFORME DETALLADO DE PQRSFD OCTUBRE A DICIEMBRE 2021

INFORME DETALLADO DE PQRSFD – OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021					
AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
Octubre a diciembre 2021	90	0	90		0

2. INFORME POR TIPO DE PQRSFD – OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021

INFORME POR TIPO DE PQRSFD – OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021						
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	FELICITACIONES	TOTAL
40	11	3	1	30	5	90





3. PQRSFD POR ESTADO – OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021

PQRSFD POR ESTADO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021		
DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	90	100%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	0	0
PQRSF ABIERTAS	0	0
PQRSF CERRADAS	0	0
TOTAL PQRSFD	90	100%

4. PQRSFD AÑO – OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021

1. INFORME PQRSFD AÑO – OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021								
DESCRIPCIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	S.I	FELICITACIÓN	TOTAL	
PQRSFD RECIBIDAS	40	11	3	1	30	5	90	
CERRADAS	40	11	3	1	30	5	90	
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 90 entradas, 30 fueron clasificadas porque eran solicitudes de información que en el sistema habían ingresado como derechos de petición.





5. RESULTADO

5.1 GENERAL: Durante el cuarto trimestre del año de 2021 se registraron 90 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.SOLICITUD DE INFORMACIÓN: De las 30 solicitudes de información corresponde a vinculación laboral, homologar asignaturas, solicitar usuario y contraseña, certificado laboral, solicitud de información de obras de infraestructura, solicitudes de información de participación ciudadana, solicitar usuario y contraseña en Academia, entre otras.

5.3.PETICIONES: De los 40 derechos de petición recibidos entre los meses de octubre a diciembre, de los cuales corresponden en su mayoría a: Solicitud de desbloqueo, solicitud de reembolso por pago de matrícula, informar nro. de contratos centralizados o descentralizados, reajuste pensión, solicitud de revisión de cámaras requisitos para estudiar, relación de los contratos CMA y Comfama, prácticas laborales.

5.4.QUEJAS: De las 11 quejas registradas se reveló que en su mayoría son repetitivas en temas relacionados con: Pago de contrato, situación incómoda con docente, inconforme con la metodología del docente Ismael, situación incómoda con Bienestar, acuerdo pedagógico, queja para la señora Juliana Londoño, pésimo servicio de virtualidad, ayuda en matricular materias, Solicitud contenido de programas, solicitud cambio de grupo asignatura, inconsistencias en la alternancia,

5.5.RECLAMOS: De los 3, se menciona: Mi reclamo lo realizo por este medio ya que la situación está trascendiendo, compañeros están cancelando la materia de Estadística dictada por el profesor Ismael, solicitud de homologar asignatura y no ha obtenido respuesta, inconformidad con jóvenes en acción.

5.6. SUGERENCIAS: De las 4 sugerencias recibidas, la mayoría son relacionadas con: queremos sugerir que la seguridad en la zona mejore, que haya más tránsito de policías o que en realidad el hecho de haber chamarás sirva de algo.





5.7.FELICITACIONES: De octubre a diciembre se mencionan: Quiero extender mis felicitaciones al proceso de Infraestructura por el esmero y la agilidad con que se realizó la adecuación física, Quiero esta vez felicitar a Juan Esteban Ch. Es un compañero que siempre tiene la mejor disposición y el aseo que realiza en los baños públicos es admirable. Juan, se que es un trabajo muy duro pero a pesar de ello siempre los mantienes impecables. Sin su colaboración y empeño esto no hubiera sido posible. Muchas gracias Juan a ti y a todo tu personal, Felicito al equipo de Bienestar Institucional por las ofertas que ofrecieron este año para los graduados y contratistas de la institución, siempre buscando la manera contribuir al fomento del deporte y al desarrollo del ser, Quiero realizar un reconocimiento especial a Henry García y su equipo de talento humano por el maravilloso evento del viernes 17 de diciembre, “La felicidad comienza por ti mismo.

