



# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD TRIMESTRE 1 DE 2022

**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 –ENERO- MARZO	3
INFORME POR TIPO DE PQRSFD – ENERO-MARZO DE 2022	4
PQRSFD POR ESTADO ENERO-MARZO DE 2022	4
PQRSFD AÑO – ENERO-MARZO DE 2022	4
RESULTADO	5
GENERAL	5
PETICIONES	5
QUEJAS	5
RECLAMOS	6
SUGERENCIAS	6
FELICITACIONES	6
ACCIONES DE MEJORA DESARROLLADAS	7
ACCIONES DE MEJORA POR DESARROLLAR	7
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 enero a marzo de 2022. Se especifica número total de solicitudes recibidas, solicitudes por tema específico, tiempos de respuesta y conclusiones:

### 1. INFORME DETALLADO DE PQRSFD ENERO A MARZO 2022

INFORME DETALLADO DE PQRSFD – ENERO MARZO 2022					
AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
Enero – Marzo 2022	98	0	98		0

### 2. INFORME POR TIPO DE PQRSFD – ENERO MARZO 2022

INFORME POR TIPO DE PQRSFD – ENERO MARZO 2022						
PQRSFD RECIBIDAS 147						
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	FELICITACIONES	TOTAL
42	10	5	1	37	3	98





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

4. PQRSFD POR ESTADO ENERO MARZO 2022		
DESCRIPCIÓN	PQR SF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	98	100%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	0	0
PQRSF ABIERTAS	0	0
PQRSF CERRADAS	0	0
TOTAL PQRSFD	98	100%

### 5. PQRSFD AÑO – ENERO MARZO 2022

6. INFORME PQRSFD AÑO – ENERO MARZO 2022							
1.							
DESCRIPCIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	S.I	FELICITACIÓN	TOTAL
PQRSFD RECIBIDAS	42	10	5	1	37	3	98
CERRADAS	42	10	5	1	37	3	98
ABIERTAS	0	0	0	0	0	0	0
%PQRSFD CERRADAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
%PQRSFD ABIERTAS	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%

## 7. RESULTADO

**5.1 GENERAL:** Durante el año de 2022 se registraron 98 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.

**PETICIONES:** De los 42 derechos de petición recibidos entre los meses enero a marzo, de los cuales corresponden en su mayoría a solicitudes de prorrogas de contrato ciudadana, Informes de contratos realizados con la gobernación de Antioquia y la Alcaldía, Solicitud de reintegro al cargo laboral, realizar inscripción CMA. Cancelar honorarios contratista, permitir de forma virtual desarrollar mis actividades académicas, solicita que le permita actualizar información del SECOP, se requieren los pagos a contratistas, solicita que actualicen la información del SECOP, Se requiere conocer los nombres de los ediles, se requiere gozar de la garantía de furo sindical, inconformidad respecto al uso del parqueadero, crear correo institucional a estudiante, cuestionan los procesos administrativos, solicitar reubicar docente, solicitan deshabilitar correo.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN** de las solicitudes de información se destaca que determinen cifra actualizada de estudiantes beneficiados con el programa matrícula cero desglosada, Información de estudiantes, docentes, administrativos, solicitud de información de tipo de vinculación de un Empleado, solicitud de información de entidades descentralizadas, especificar el proceso empleado para identificar la leishmaniasis, tengo discapacidad visual y requiero conocer el proceso para acceder a matrícula cero, solicita que se le genere certificado del contrato No 4800001279, verificación de título, copia de contrato

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 reintegros.

**QUEJAS:** De las 10 quejas registradas se reveló que en su mayoría son repetitivas en temas relacionados con: Inconformidad con el manejo del parqueadero, Inconformidad con la sede asignada CATA4 para recibir clases, inconformidad con evento Activa tu conciencia Vial (Bici-destreza) el cual me inscribí y no se informó la cancelación del evento en las horas de tarde, Inconformidad con el docente Ismael Castrillón, Queja por los equipos de cómputo y los video beam de algunas aulas de la institución, en repetidas ocasiones no prenden los computadores, no están los cables para las conexiones, queja contra la docente Estefany Cataño González del curso Primeros Auxilios y control,

**RECLAMOS:** De los 5 reclamos se menciona: Daño carro de la modalidad de gastronomía a su cargo al entrar a las instalaciones de la cancha del colegio. Averió el domo o (cámara de video) de la institución, implementa la digitalización del proceso para mejorar en calidad y generar menos impacto, pagar honorarios, capacitación de la rendición de cuentas.





**SUGERENCIAS:**

De la única sugerencia que se relaciona sería una buena opción ampliar el ancho de banda o lo que se requiera para una mejor conexión a internet.

**FELICITACIONES:** De las 3 felicitaciones se menciona: reconocer y felicitar el acompañamiento y el trabajo realizado por el área de gestión legal con los procesos de contratación, que aunque han sido dificultosos, han tenido mucha paciencia y disponibilidad en la atención con nosotros los contratistas, felicitar el proceso del Seminario de Prepráctica, felicitar al equipo de Quédate en Colmayor al contar con una profesional como Lina Valle, quedo muy agradecida con la información suministrada.

