



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD TRIMESTRE 2 DE 2022

**ELABORADO POR:
YESSIKA GÓMEZ PALACIO
Líder Proceso de Comunicaciones y Mercadeo**

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





TABLA DE CONTENIDO

TEMA	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	3
1. DETALLADO DE PQRSFD –ABRIL-JUNIO	3
2. INFORME POR TIPO DE PQRSFD – ABRIL-JUNIO DE 2022	4
3. PQRSFD POR ESTADO ABRIL-JUNIO DE 2022	4
4. PQRSFD AÑO – ABRIL-JUNIO DE 2022	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





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 abril a junio 2022. Se especifica número total de solicitudes recibidas, solicitudes por tema específico, tiempos de respuesta y conclusiones:

1. INFORME DETALLADO DE PQRSFD ABRIL- JUNIO 2022

INFORME DETALLADO DE PQRSFD ABRIL - JUNIO 2022					
AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
Abril a junio 2022	114	0	114	0	0

2. INFORME POR TIPO DE PQRSFD – ABRIL – JUNIO 2022

INFORME POR TIPO DE PQRSFD ABRIL - JUNIO						
PQRSFD RECIBIDAS: 212						
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	FELICITACIONES	TOTAL
37	14	5	0	51	7	114





3. PQRSFD POR ESTADO – ABRIL - JUNIO

PQRSFD POR ESTADO ENERO - JUNIO 2022		
DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	114	100%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	0	
PQRSF ABIERTAS	0	
PQRSF CERRADAS	0	
TOTAL, PQRSFD	114	100%

4. PQRSFD AÑO – ABRIL- JUNIO 2022

INFORME PQRSFD AÑO ENERO – JUNIO 2022							
DESCRIPCIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	S. I	FELICITACIÓN	TOTAL
PQRSFD RECIBIDAS	37	14	5	0	51	7	114
CERRADAS	37	14	5	0	51	7	114
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%





5. RESULTADO

5.1 GENERAL: Durante el año de 2022 se registraron 114 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. Esos términos de tiempos estaban establecidos hasta el 18 de mayo de 2022, tiempo en el que se reestablecieron los anteriores tiempos 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 lo hagan dentro del tiempo establecido.

PETICIONES: corresponden a solicitudes como:

Informar todos los nombres, roles y datos de contacto institucional u oficial de los funcionarios del Colegio Mayor de Antioquia, así como de los demás profesiones y colaboradores vinculados por esta institución educativa, que conforman el equipo general que adelanta el proceso de revisión y ajuste del PBOT del municipio de Caldas, Antioquia.

La mayoría de las solicitudes son que requieren que se les pague lo adeudado en honorarios a contratistas de extensión Académica y Proyección Social.

Reconocer y pagar, de forma solidaria y en favor de mi representado, los siguientes derechos, generados durante la vigencia de la relación laboral surgida entre abril de 2013 y diciembre de 2019.

Lista de Estudiantes aprobados para estancia en modalidad presencial con recursos de convocatoria.

Solicitud de Homologación de materias.

Enviar el cronograma, con fechas y horarios oficiales, que tiene el Colegio Mayor de Antioquia para realizar las reuniones de socialización con la comunidad caldense, en lo concerniente a la etapa de diagnóstico del proceso de revisión y ajuste del PBOT.





Inconformidad que presentó como estudiante con el profesor Cristian Camilo Osorio, profesor de la materia auditorio SST de la facultad de la salud. Ya que las clases de este en realidad carecen de temas de estudio.

Solicito sea reconocida con carácter de laboral, la relación contractual durante la cual preste mis servicios para las mencionadas instituciones Educativas, y en consecuencia me sean reconocidas y pagadas todos los conceptos laborales a los cuales tengo derecho tales como prestaciones sociales, indemnización moratoria, y pago de aportes de Seguridad social a mi fondo pensional Me dirijo a ustedes con el fin de realizar una solicitud para la matrícula de seis créditos que no pude matricular, ya que la plataforma no permite el registro de estos conforme al artículo 22 del reglamento estudiantil, por ende, hago esta petición para matricular estas dos materias que son de vital importancia para la culminación de mi proceso.

A todas las Entidades vinculadas en esta petición se les solicita comedidamente que se pronuncien con relación a la misma desde sus diferentes competencias funcionales, realizando propuestas que permitan ofrecer soluciones integrales y eficientes para la problemática planteada.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN se destaca:

Solicito que la Entidad suministre todas las cotizaciones presentadas dentro del evento de cotización del asunto, la cual está contenida en formato de excel de CCE, simulador relacionado en los formatos de simulador - cotización, que presenta cada entidad proveedora.

Información correspondiente a la relación de los estudiantes matriculados en cada uno de los programas académicos de la institución que usted lidera, y la fuente de los recursos de estos estudiantes para realizar el pago de su matrícula (aplican créditos, becas, recursos de presupuesto participativo, fondos de Sapiencia, EPM, recursos propios, entre otros).

Información de los grupos y semilleros de investigación que, a la fecha, la institución que usted representa, tiene activos en el Sistema de Ciencia Tecnología e Innovación- Minciencias.

Información de la Integración del consejo superior o del máximo órgano de gobierno institucional.

Determinar cifra actualizada de estudiantes beneficiados con el programa matrícula cero desglosada.

-Informe de protocolo para la prevención y atención de víctimas Informe si el protocolo para la prevención y atención de víctimas de violencia sexual y/o de género ya ha sido expedido. Informe sobre el número de casos de violencia sexual o de género al interior de la Institución, atendidos en las vigencias 2020, 2021 y 2022 a con corte del mes de mayo, discriminándolos por cada mes.

información verídica y por escrito del actual contrato que se tiene en convenio de Colmayor y Emvarias, cuyo objeto es EMVARIAS, Y LA JAC. BARRIO POPULAR secretaria de





participación ciudadana.

Como fue la estructura del componente gestores educativos (acompañamiento a la permanencia de los estudiantes beneficiarios) en el año 2020, cuantos gestores, cuantos dinamizadores etc

QUEJAS: se reveló que en su mayoría son repetitivas en temas relacionados con:

Increíble que nos soliciten dinero y un formato para obtener las calificaciones de nuestra carrera.

Verificación de cámaras de video que tiene la Institución con el propósito de verificar el responsable del daño causado a mi moto parqueada en la zona de las banderas.

RECLAMOS: se menciona:

Por favor encuentren una solución para el tema del parqueadero precisamente con las motos, ya que esto afecta la buena llegada a tiempo de las clases, es incómodo uno salir de la casa queriendo llegar temprano a la clase y al llegar a la universidad tengas que esperar una hora máximo para poder entrar

Solicito analice la inconformidad relacionada con la prestación del servicio educativo, presentada por la señora MARIA LUZ LARA V, exestudiante en la institución que usted dirige, 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.

Que se reconozca la existencia de un contrato realidad que desempeñé desde el mes de julio de 2021 y que como consecuencia de ello se reconozca en mi favor el pago de liquidación y de los siguientes conceptos salariales, prestacionales e indemnizatorios y los beneficios económicos por tener contrato de exclusividad, reajuste y equivalencias al cargo que tenga igualdad de condiciones; estipendios causados durante el tiempo que he estado laborando.

Realizan el pago de inscripción y esperan las 36 horas indicadas y hasta el día de hoy no se me ha habilitado. Adjunto comprobante de pago y error de inicio de sesión.

Se manifiestan frente al estado de los recursos tecnológicos para el desarrollo de las clases dentro del aula: Muchos de los computadores disponibles en las aulas no sirven, son lentos etc.

FELICITACIONES: se menciona:

Felicito a los de la oficina de archivo por su ayuda en la orientación y por su disposición para ayudar a las dudas que tenía con respecto a una solicitud, son muy amables.





Agradecen y felicitación frente al evento del pasado 19 de mayo. Reconforta este tipo de actos que desde lo simbólico y lo real, reivindican la pertinencia y responsabilidad con un oficio elegido. Gratitud a todo el equipo que estuvo al frente de la actividad (Vicerrectoría, Talento Humano)

Agradecer a Andrés Camilo Agudelo Fonnegra (préstamo de aulas), por su rapidez, gestión y buena comunicación para resolver los inconvenientes alusivos con las aulas y sus ayudas tecnológicas y felicitan a la Gestión que realiza Mónica Figueroa en la oficina de Gestión documental.

*Las descripciones señaladas en rojo hacen referencia a aquellas solicitudes que ingresaron a fin de mes.

