



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022

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

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



INTRODUCCIÓN

El presente informe es un balance detallado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del módulo de PQRSFD de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, para el periodo que comprende del 1 julio de 2022 al 30 septiembre 2022. Las denuncias no se detallan en el informe, teniendo en cuenta que estas ingresan directamente a la Secretaría General de la institución.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web <https://www.colmayor.edu.co/institucional/ley-de-transparencia/>, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés. De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo que comprende el 1 de julio de 2022 y el 30 septiembre de 2022, se recibieron 81 solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

Acá se especifica número total de solicitudes recibidas, solicitudes por tema específico, tiempos de respuesta y conclusiones:

Julio a septiembre de 2022: **81** solicitudes



INFORME DETALLADO DE PQRSFD JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022

AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
Julio a septiembre 2022	81	0	81	0	0

INFORME POR TIPO DE PQRSFD – JULIO A SEPTIEMBRE 2022

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	FELICITACIONES	TOTAL
23	5	2	1	48	2	81

PQRSFD POR ESTADO – JULIO A SEPTIEMBRE

DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	81	100%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	0	
PQRSF ABIERTAS	0	
PQRSF CERRADAS	0	
TOTAL, PQRSFD	81	100%

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO





RESULTADO

GENERAL: Desde julio de 2022 a septiembre 2022 se registraron 81 entradas. La Institución continúa velando por el cumplimiento de la norma, por ello realiza el envío de notificaciones de recordación desde el software G +, plataforma que administra el módulo, para que los funcionarios encargados de dar respuesta a las PQRSFD tengan presente las solicitudes y las resuelvan dentro del tiempo establecido por la Ley.

PETICIONES: corresponden a solicitudes como:

- Inconformidad con los criterios utilizados para la aprobación o rechazo de casos especiales al comité articulador.
- Copia de acta de inicio de contrato.
- Reconocimiento y pago de derechos laborales.
- Incumplimiento en convenios de extensión.
- Devolución de dinero por pago de inscripción.
- Solicitud de reintegro y reintegro.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN se destaca:

- Procedimiento de entrega de hoja de vida para docencia.
- Información clara y detallada de los procedimientos de reintegros y reintegro
- Solicitud de certificado laboral con funciones para trabajar.
- Solicitud de certificado de ingresos y retención.
- Datos de estudiantes por Matrícula Cero y becas.

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

- Inconformidad con los criterios utilizados para la aprobación o rechazo de casos especiales al comité articulador
- Malestar por alarmas del Bloque Patrimonial.
- Solicitud de actualización de enlaces de información de tramites.
- Inconvenientes con el pago de prestación de servicio laboral.





RECLAMOS: se menciona:

- Argumentación de suspensión de contrato que estaba para firma y diligenciado.

SUGERENCIA:

- Trato entre estudiantes y docentes.

FELICITACIONES: se menciona:

- Felicitación a los procesos que realizan desde Admisiones
- Felicitación por eventos de la Semana del Bienestar

CONCLUSIONES

La mayoría de las solicitudes son dirigidas al proceso de Extensión y Proyección Social. Los principales motivos, como se presenta en el punto anterior de resultados, derivan de las peticiones donde los usuarios requieren información de contratos y la vinculación de contratistas a estos; además, otras de las causas son por el no pago de prestaciones sociales y honorarios a los contratistas adscritos a los contratos.

De ser necesario, se deben implementar controles para garantizar el análisis y respuestas acordes a los requerimientos de los peticionarios, teniendo en cuenta que desde el área de Gestión Jurídica se realiza la aprobación y verificación de las respuestas.

Las estrategias de control para minimizar riesgos en la consecución de estas entradas, están centradas en que cada proceso realice seguimiento a ellas y propongan de manera interna qué acciones se pueden tomar para disminuir estas solicitudes, y asimismo, disminuir el total de entradas al portal de PQRSFD. De igual modo, desde los procesos de comunicaciones y Mercadeo y el de Gestión Jurídica se realiza la capacitación anual de Cultura del Servicio en la cual se enfocan estos temas para la mejora continúa.

