



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD OCTUBRE A DICIEMBRE 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 octubre de 2022 al 31 diciembre 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 octubre de 2022 y el 31 diciembre de 2022, se recibieron 88 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:

Octubre a diciembre de 2022: **88** solicitudes





INFORME DETALLADO DE PQRSFD OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
Octubre - diciembre 2022	88	0	88	0	0

INFORME POR TIPO DE PQRSFD – OCTUBRE A DICIEMBRE 2022

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	FELICITACIONES	TOTAL
30	8	0	0	50	0	88

PQRSFD POR ESTADO – OCTUBRE DICIEMBRE 2022

DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	88	100%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	0	
PQRSF ABIERTAS	0	
PQRSF CERRADAS	0	
TOTAL, PQRSFD	88	100%

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO





RESULTADO

GENERAL: Desde octubre de 2022 a diciembre 2022 se registraron 88 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:

- Copia de contratos.
- Qué programas de Media Técnica tiene la institución.
- Solicitudes de reconocimiento y pago de derechos laborales.
- Dificultades en la inscripción.
- Esclarecer grado de consanguinidad de personas integrantes del consejo directivo.
- Validación del proceso de acreditación de la matrícula cero.
- Verificación de información del personal vinculado en la institución.
- Relación contractual de docente.
- Solicitud sobre su deducción y pago, en virtud del mandato legal.
- Acoso laboral y hostigamiento.
- Inconformidad con docente.
- Observación a mal procedimiento en las etapas precontractuales.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN se destaca:

- Información que solicita el concejo de Medellín de contratos realizados con la Institución.
- Información de contratos de interventoría administrativa, técnica y ambiental.
- Información de priorización de proyectos de presupuesto participativo en toda la ciudad.
- Solicitud de información de reintegros y reintegros.
- Informar proceso de selección de Gestores educativos contratados en Comuna 10
- Copia virtual de contratos interadministrativos.
- Información sobre Matrícula Cero.
- Proceso de inscripción.
- Información de programas académicos.
- Certificación de título como profesional en Ciencias Sociales y poder aplicar como docente.
- Solicitud de validación de experiencia laboral.
- Solicitud corrección de notas.
- Cambio de materia o grupo





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

- Caso de racismo y transfobia.
- Inconformidad con la continuidad de las actividades académicas y administrativas por fuga de gas.
- Devolución pago de matrícula con recursos propis
- Inconformidad con el proceso de admisión

RECLAMOS: se menciona:

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

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 continua.

