



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD ENERO A MARZO DE 2023

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

**Medellín.
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.
2023**





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 de enero de 2023 al 31 de marzo de 2023. 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 enero de 2023 al 31 de marzo de 2023, se recibieron 109 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:

Enero a marzo de 2023: **109** solicitudes





INFORME DETALLADO DE PQRSFD ENERO A MARZO DE 2023

AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
ENERO A MARZO 2023	109	0	109	0	0

INFORME POR TIPO DE PQRSFD – ENERO MARZO 2023

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	FELICITACIONES	TOTAL
41	8	5	2	53	0	109

PQRSFD POR ESTADO – ENERO MARZO 2023

DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	109	100%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	0	
PQRSF ABIERTAS	0	
PQRSF CERRADAS	0	
TOTAL, PQRSFD	109	100%

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



RESULTADO

GENERAL: De enero a marzo de 2023 se registraron 109 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 Derechos de petición como:

- Procesos de inscripción
- Pagos en procesos contractuales con proveedores
- Procesos de práctica
- Matrícula Cero
- Solicitud de devolución de dinero por curso no dictado por la institución
- Garantías para comunidad trans y no binaria

SOLICITUD DE INFORMACIÓN se destaca:

- Copia del Manual de Contratación de la entidad
- Cómo se ha desarrollado la política y/o ruta de género de la Institución
- Información sobre votaciones de Presupuesto Participativo
- Realizar una media técnica de la institución
- Listado de los directivos que, desde el 1 de enero de 2023, a la fecha hacen parte de la institución universitaria
- Información sobre programas académicos
- Programa de seguridad alimentaria

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

- Horario de la Rectoría y la Secretaría General
- Inconformidad de agencia de prácticas con una coordinadora de estas
- Inconformidad con las preferencias en el uso de parqueaderos de la institución
- Inconformidad por trabajos de infraestructura que no fueron anunciados y la bulla no permitía llevar a cabo la clase





RECLAMOS: se menciona:

- La no oferta del curso de portugués
- Pagos a proveedor
- La biblioteca no conserva la hemeroteca de trabajos de grado

SUGERENCIA:

- Una funcionaria le arrojó la sobra de café, se dio cuenta y no se disculpó

FELICITACIONES: No hay felicitaciones en el primer trimestre.

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. Luego, están Admisiones, Registro y Control con teas de matrículas e inscripciones; Gestión Jurídica con información contractual y pagos a proveedores; Talento Humano con contratación y por último, Presupuesto Participativo con información de votaciones.

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.

