



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023

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

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





INTRODUCCIÓN

El presente informe proporciona un balance detallado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del módulo de PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia para el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de septiembre de 2023. El objetivo de este informe es brindar una visión completa de la gestión de las PQRSFD en la institución, así como presentar información relevante sobre el número total de solicitudes recibidas, las solicitudes por tema específico, los tiempos de respuesta y las conclusiones derivadas del análisis de los datos.

En cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de la Ley No 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, las entidades están obligadas a publicar en su sitio web las diferentes categorías de información. Por lo tanto, se informa que en el portal web de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, disponible en <https://www.colmayor.edu.co/institucional/ley-de-transparencia/>, los grupos de interés pueden consultar los temas de su interés relacionados con la transparencia y el acceso a la información pública.

Durante el período mencionado, se recibieron un total de **74** solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad. Es importante destacar que no se detallan las denuncias en este informe, ya que estas se gestionan directamente a través de la Secretaría General de la institución. Según los datos proporcionados por las dependencias responsables del trámite de estas solicitudes, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

En el informe se detalla el número total de solicitudes recibidas, las solicitudes por tema específico, los tiempos de respuesta y las conclusiones obtenidas a partir del análisis de la información recopilada.



Durante el período mencionado, se recibieron un total de 74 solicitudes a través del módulo de PQRSFD. No se reportaron denuncias, ya que estas se canalizan directamente a la Secretaría General de la institución. Además, se recibieron 74 solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad, y ninguna de ellas fue negada.

Información detallada de las PQRSFD recibidas:

- Solicitudes recibidas: Durante el período de julio a septiembre de 2023, se recibieron un total de 74 solicitudes a través del módulo de PQRSFD.
- Solicitudes trasladadas a otras entidades: No se realizó el traslado de ninguna de las solicitudes recibidas a otras entidades.
- Tiempo de respuesta: En cuanto al tiempo de respuesta, se logró proporcionar respuesta dentro del tiempo establecido por la Ley en el 98% de los casos. De las 74 solicitudes recibidas, 72 recibieron respuesta dentro del tiempo establecido, y solo 2 se dio respuesta por fuera de dicho tiempo (PQ2023200202 y PQ2023200256).

AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
JULIO - SEPTIEMBRE 2023	74	0	72	2	0



Informe por tipo de PQRSFD:

Durante el período de julio a septiembre de 2023, las solicitudes se distribuyeron de la siguiente manera según su tipo:

- Peticiones: Se recibieron un total de 25 peticiones.
- Quejas: Se registraron 5 quejas.
- Reclamos: Hubo 2 reclamos.
- Sugerencias: No se recibieron sugerencias durante este período.
- Solicitudes de información: Se recibieron 40 solicitudes de información.
- Felicitaciones: Se recibió 2 felicitación.

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FELICITACIONES	TOTAL
25	5	2	0	40	2	74

PQRSFD por estado:

- PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido: 72 de 74 solicitudes recibieron respuesta dentro del tiempo establecido por la Ley, lo que equivale a un 97.3% de cumplimiento.
- PQRSFD respondidas fuera del tiempo establecido: 2 de 74 solicitudes recibirán respuesta fuera del tiempo establecido, lo que equivale a un 2.7% de incumplimiento.
- PQRSFD abiertas (sin responder, pero dentro del tiempo): Se registraron 7 PQRSFD abiertas al finalizar el período.
- PQRSFD cerradas (respondidas dentro del tiempo): Se registraron 66 PQRSFD cerradas al finalizar el período.
- Total de PQRSFD: Se recibieron un total de 74 PQRSFD durante el período.

DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	72	97.3%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	2	2.7%
PQRSF ABIERTAS	0	
PQRSF CERRADAS	0	
TOTAL, PQRSFD	74	100%





Resultado general

Durante el período comprendido entre julio y septiembre de 2023, se registraron un total de 74 entradas en el módulo de PQRSFD de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. La institución se compromete activamente a garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en relación a las PQRSFD. Con el fin de asegurar una adecuada gestión y respuesta a estas solicitudes, se implementa el uso del software G+, una plataforma que administra el módulo de PQRSFD. Desde esta plataforma, se envían notificaciones de recordatorio a los funcionarios responsables, con el objetivo de mantener presente las solicitudes y asegurar que sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la Ley. Este enfoque refleja el compromiso de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia de brindar una atención eficiente y oportuna a las PQRSFD recibidas.

Peticiones: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

- Solicitud de soporte tecnológico.
- Inconformidad con el examen de admisión.
- Reclamaciones por pago de salarios y prestaciones sociales.
- Información, inconformidades y solicitudes sobre Matrícula Cero.
- Inconformidades con Presupuesto Participativo.
- Información de contratos interadministrativos.

Entre otras peticiones

Solicitud de información:

- Expedición de certificación de contrato.
- Solicitud del número de trámites de contratos.
- Solicitud de información para casos de interventoría.
- Verificaciones académicas y laborales.
- Solicitud de información de recursos asignados para Presupuesto Participativo.
- Seguimiento mensual a medidas de transparencia.





Entre otras.

Quejas: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

- Inconformidades por actividades lúdicas durante horas de clase.
- Inconformidad por falta de elementos de aseo en baños de mujeres.
- Queja por robo de equipo de cómputo.
- Malos olores en desagües.

Reclamos: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

- Insuficiencia en horarios para matrícula de materias
- Cambio de horario académico sin previo aviso.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

- No hay sugerencia en el tercer trimestre

Felicitaciones: Reconocimiento por el buen desempeño de la Institución o alguno de sus funcionarios.

- Agradecimiento a Bienestar Institucional por el programa de vacaciones recreativas.





- Felicitación a la coordinadora de prácticas de la facultad de Administración.

Conclusiones

En conclusión, se observa que la mayoría de las solicitudes recibidas en el período analizado se dirigen principalmente a los procesos de Admisiones, registro y control, así como al área jurídica de la institución. Estas solicitudes se derivan principalmente de la necesidad de los estudiantes para la corrección de asuntos de matrículas, horarios de clase, solicitudes de información por parte de entidades como la Gobernación de Antioquia; y en lo correspondiente al área jurídica son solicitudes de usuarios para obtener información sobre contratos y la vinculación de contratistas, además de problemas relacionados con el no pago de prestaciones sociales y honorarios a los contratistas asociados a dichos contratos.

Cabe señalar que para el caso de la PQRSFD con número de radicado PQ2023200256 que será atendida por fuera de los 15 días hábiles, se hizo solicitud de plazo por parte del área jurídica al peticionario, argumentando los motivos de la tardanza.

Es importante destacar que la mayor cantidad de registros sigue correspondiendo a solicitudes de información, seguidas de los derechos de petición en segundo lugar.

Con el objetivo de minimizar los riesgos asociados a la gestión de estas solicitudes, se implementan estrategias de control que incluyen el seguimiento y la proposición de acciones internas por parte de cada proceso para reducir la cantidad de solicitudes y, a su vez, disminuir el número total de entradas en el portal de PQRSFD. Además, los procesos de Comunicaciones y Mercadeo y la Dirección Jurídica realizan anualmente capacitaciones en Cultura del Servicio, donde se abordan estos temas con el fin de promover la mejora continua en la atención a las PQRSFD.





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**

VIGILADA por el Ministerio de Educación Nacional

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación