



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023

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

**Medellín
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
2024**





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 octubre de 2023 y el 31 de diciembre 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 **73** 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 73 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 73 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 octubre a diciembre de 2023, se recibieron un total de 73 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 73 solicitudes recibidas, 71 recibieron respuesta dentro del tiempo establecido, y solo 2 se dio respuesta por fuera de dicho tiempo (PQ2023200296 y PQ2023200313).

AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
OCTUBRE - DICIEMBRE 2023	73	0	71	2	0





Informe por tipo de PQRSFD:

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

- Peticiones: Se recibieron un total de 26 peticiones.
- Quejas: Se registraron 5 quejas.
- Reclamos: Se recibió 1 reclamo.
- Sugerencias: Se recibieron 1 sugerencias durante este período.
- Solicitudes de información: Se recibieron 38 solicitudes de información.
- Felicitaciones: Se recibieron 2 felicitaciones.

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FELICITACIONES	TOTAL
26	5	1	1	38	2	73

PQRSFD por estado:

- PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido: De las 73 solicitudes recibidas, 71 (98%) recibieron respuesta dentro del tiempo establecido por la Ley.
- PQRSFD respondidas fuera del tiempo establecido: En 2 casos (2%), la respuesta se proporcionará fuera del tiempo establecido.
- PQRSFD abiertas (sin responder, pero **dentro del tiempo**): Se registraron 3 PQRSFD abiertas al finalizar el período.
- PQRSFD cerradas (respondidas **dentro del tiempo**): Se registraron 70 PQRSFD cerradas al finalizar el período.
- Total PQRSFD: Se recibieron un total de 73 PQRSFD durante el período.

DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	71	98%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	2	2%
PQRSF ABIERTAS	0	
PQRSF CERRADAS	0	





TOTAL, PQRSFD	73	100%
---------------	----	------





Resultado general

Durante el período comprendido entre octubre y diciembre de 2023, se registraron un total de 73 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.

- Certificados de cargos administrativos y cantidad de personal de planta.
- Número total de estudiantes matriculados pertenecientes a comunidades vulnerables.
- Descuento de nómina para empleado con obligación crediticia vencida.
- Consideración sobrecarga académica para los estudiantes de arquitectura.
- Revisión de inconsistencias con Matrícula Cero.
- Reconocimiento de prestaciones sociales a empleados.

Entre otras peticiones

Solicitud de información:

- Expedición de certificación de contratos realizados con la universidad.
- Solicitud de validación de título académico.
- Relación de quejas por violencia de género.





- Verificaciones académicas y laborales.
- Solicitud de registros fílmicos de las cámaras de seguridad.
- Solicitud de información sobre la ejecución de proyectos de inversión.

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.

- Mala planeación de la semana de bienestar.
- Manejo inadecuado de contrato de prestación de servicios por parte del líder.
- Uso indebido de base de datos y presunta colaboración en delito electoral.
- Horario de atención en rectoría.

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.

- Reclamo e inconformidad por proceso de selección en examen de admisión para el programa de bacteriología y laboratorio clínico.

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.





- Falta de apoyo técnico por parte del área de tecnología para la realización de eventos en auditorios.

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

- Al director musical de una de las bandas musicales de la universidad.
- Al personal de servicios generales por apoyo logístico en un evento.

Conclusiones

En conclusión, se observa que la mayoría de las solicitudes recibidas en el período analizado se dirigen principalmente al área jurídica de la institución y Admisiones, registro y control. Estas solicitudes se derivan principalmente de la necesidad de los estudiantes para la corrección de asuntos de matrículas, solicitudes de comprobantes de estudio 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, y casas de cobro solicitando apoyo en la gestión del proceso de cobro pre jurídico.

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





Recomendaciones

Se recomienda a los procesos de Planeación Institucional y Presupuesto Participativo dar respuesta a tiempo de las solicitudes que ingresan al sistema por parte de la ciudadanía, respetando los tiempos establecidos por la Ley.





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