



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD ENERO A MARZO DE 2024

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 enero de 2024 y el 31 de marzo de 2024. 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 **90** 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 90 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 90 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 enero a marzo de 2024, se recibieron un total de 90 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 100% de los casos. De las 90 solicitudes recibidas, todas recibieron respuesta dentro del tiempo establecido.

AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
ENERO - MARZO 2024	90	0	90	0	0



Informe por tipo de PQRSFD:

Durante el período de enero a marzo de 2024, las solicitudes se distribuyeron de la siguiente manera según su tipo:

- Peticiones: Se recibieron un total de 42 peticiones.
- Quejas: Se registraron 3 quejas.
- Reclamos: Se recibió 1 reclamo.
- Sugerencias: Se recibieron 0 sugerencias durante este período.
- Solicitudes de información: Se recibieron 42 solicitudes de información.
- Felicitaciones: Se recibieron 1 felicitaciones.

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FELICITACIONES	TOTAL
42	3	1	0	42	1	90

PQRSFD por estado:

- PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido: De las 90 solicitudes recibidas, 90 (100%) recibieron respuesta dentro del tiempo establecido por la Ley.
- PQRSFD respondidas fuera del tiempo establecido: En 0 casos, la respuesta se proporcionará fuera del tiempo establecido.
- PQRSFD abiertas (sin responder, pero **dentro del tiempo**): Se registraron 15 PQRSFD abiertas al finalizar el período. Estas se encuentran dentro de los tiempos establecidos para dar respuesta a la fecha de publicación de este informe
- PQRSFD cerradas (respondidas **dentro del tiempo**): Se registraron 75 PQRSFD cerradas al finalizar el período.
- Total PQRSFD: Se recibieron un total de 85 PQRSFD durante el período.

DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	75	83.33%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	0	
PQRSF ABIERTAS	15	16.67%
PQRSF CERRADAS	0	
TOTAL, PQRSFD	90	100%





Resultado general

Durante el período comprendido entre enero y marzo de 2024, se registraron un total de 90 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.

- Reembolso de pago de matrícula.
- Información respecto de la planta de cargos administrativos.
- Petición de datos del representante legal de la institución.
- Petición del total de estudiantes matriculados, docentes activos, personal administrativo.
- Petición de reportes acerca de los criterios bajo los cuales asignan recursos de Presupuesto Participativo.
- Peticiones de casas de cobro solicitando información de contacto de empleados de la institución con créditos pendientes por pago.

Entre otras peticiones

Solicitud de información:





- Solicitud de información de programas que dicta la universidad.
- Solicitud de certificados laborales.
- Solicitud de información relacionada con el personal vinculado de planta y contratistas.
- Verificaciones académicas y laborales.
- Solicitud de información de los gastos de personal.
- Solicitud de información de estudiantes en etapa práctica para realizar convenios de prácticas.

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.

- Queja por ventiladores dañados en aulas de clase.
- Queja por incumplimiento del horario de clase de un docente de la facultad de ciencias de la salud.
- Queja por mala calidad del wifi estudiantil y la poca cantidad de tomacorrientes en las aulas de clase.

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 por demora en el reconocimiento de materias que el estudiante solicitó le sean homologadas.





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.

- En este periodo no se reportaron sugerencias.

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

- Felicitación por la colaboración por parte de la universidad durante el proceso de las pruebas escritas para la selección de bomberos.

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 a Presupuesto Participativo. Estas solicitudes se derivan principalmente de la necesidad de los aspirantes para conocer los lineamientos para postularse a las becas de PP, interés en conocer la distribución de los recursos para dichas becas. En lo correspondiente al área jurídica son solicitudes de usuarios para obtener información sobre contratos y la vinculación de contratistas, solicitudes para verificaciones laborales 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.

