



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD ABRIL A JUNIO 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 abril de 2024 y el 31 de junio 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 abril a junio 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 80% de los casos. De las 90 solicitudes recibidas, 88 recibieron respuesta dentro del tiempo establecido, y 2 por fuera de los 15 días.

AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
ABRIL - JUNIO 2024	90	0	88	2	0



Informe por tipo de PQRSFD:

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

- Peticiones: Se recibieron un total de 42 peticiones.
- Quejas: Se registraron 11 quejas.
- Reclamos: Se recibió 1 reclamo.
- Sugerencias: Se recibieron 0 sugerencias durante este período.
- Solicitudes de información: Se recibieron 36 solicitudes de información.
- Felicitaciones: Se recibieron 0 felicitaciones.

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FELICITACIONES	TOTAL
42	11	1	0	36	0	90

PQRSFD por estado:

- PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido: De las 90 solicitudes recibidas, 88 (100%) recibieron respuesta dentro del tiempo establecido por la Ley.
- PQRSFD respondidas fuera del tiempo establecido: En 2 casos, la respuesta se proporcionará fuera del tiempo establecido (PQ2024200198 - PQ2024200227).
- PQRSFD abiertas (sin responder, pero **dentro del tiempo**): Se registraron 10 PQRSFD abiertas al finalizar el período abril - mayo.
- PQRSFD cerradas (respondidas **dentro del tiempo**): Se registraron 80 PQRSFD cerradas al finalizar el período.
- Total PQRSFD: Se recibieron un total de 90 PQRSFD durante el período.

DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	88	97,78%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	2	2,22%
PQRSF ABIERTAS	10	11,11%
PQRSF CERRADAS	80	88,89%





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**

VIGILADA por el Ministerio de Educación Nacional

TOTAL, PQRSFD	90	100%
---------------	----	------

890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



Resultado general

Durante el período comprendido entre abril y junio 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.

- Seguimiento del proceso de gestores educativos.
- Información sobre el manejo que la universidad da para garantizar el derecho a la educación superior a personas con discapacidad.
- Petición de proveedores solicitando el pago de obligaciones.
- Pagos por conceptos de prestaciones legales a empleados ya retirados o en proceso de pensión.
- 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 sobre contratos con Asercomunitaria.
- Informe del manejo en la contratación de gestores educativos para la comuna 3 Manrique.





- Solicitud de certificados laborales de contratistas.
- 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 mal funcionamiento de un ascensor en C4ta.
- Queja por mal estado de los baños y falta de agua en C4ta.
- Queja contra malas prácticas académicas de docentes.
- Mala atención en el restaurante principal de la universidad.

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 de una entidad por no pago de un contrato de prestación de servicios.

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 corresponde a peticiones y derechos petición, seguidas de solicitudes de información. 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.

