



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®

Acreditados
en ALTA CALIDAD

VIGILADA por el Ministerio de Educación Nacional

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD JULIO A SEPTIEMBRE DE 2024

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

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

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 2024 y el 30 de septiembre 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 **103** 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 103 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 103 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 2024, se recibieron un total de 103 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 99% de los casos. De las 103 solicitudes recibidas, 102 recibieron respuesta dentro del tiempo establecido, y 1 (PQ2024200307) por fuera de los 15 días.

AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
JULIO - SEPTIEMBRE 2024	103	0	102	1	0

Es importante mencionar que 14 de las 103 solicitudes fueron generadas por personas anónimas.



Informe por tipo de PQRSFD:

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

- Peticiones: Se recibieron un total de 45 peticiones.
- Quejas: Se registraron 15 quejas.
- Reclamos: Se recibió 0 reclamos.
- Sugerencias: Se recibieron 0 sugerencias durante este período.
- Solicitudes de información: Se recibieron 40 solicitudes de información.
- Felicidades: Se recibieron 3 felicitaciones.

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FELICITACIONES	TOTAL
45	15	0	0	40	3	103

PQRSFD por estado:

- PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido: De las 103 solicitudes recibidas, 102 (99%) recibieron respuesta dentro del tiempo establecido por la Ley.
- PQRSFD respondidas fuera del tiempo establecido: En 1 caso, la respuesta se proporcionó fuera del tiempo establecido (PQ2024200307).
- Total PQRSFD: Se recibieron un total de 103 PQRSFD durante el período julio - septiembre.

DESCRIPCIÓN	PQRSF	PORCENTAJE
RESPUESTAS A TIEMPO	102	98.06%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	1	0.97%
TOTAL, PQRSFD	103	100%



Resultado general

Durante el período comprendido entre julio a septiembre de 2024, se registraron un total de 103 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.

- Petición de información relacionada con el caso de Central Park.
- Peticiones para modificación de horarios por parte de estudiantes.
- Petición de solicitando constancias laborales.
- Peticiones de casas de cobro para confirmar si el deudor aún trabaja o no para la Universidad.

Entre otras peticiones

Solicitud de información:

- Solicitud de información de matrículas gratis para desplazados por la violencia.
- Solicitud de información de los cargos de libre nombramiento y remoción.
- Solicitud de certificados laborales de contratistas con funciones.
- Solicitud de información sobre cómo se realizó el proceso de selección y contratación de los gestores educativos para las comunas de Medellín.





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.

- Quejas por mal manejo de coordinación de prácticas.
- Quejas por mal estado de conexiones eléctricas en salones de clase.
- Quejas por tardanza en responder a certificados de estudio.
- Quejas por falta de espacios para parqueaderos dentro de la Universidad.

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

- Felicitación a la bibliotecaria por su buena atención.





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 y peticiones de información sobre el proceso de contratación de gestores educativos. 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 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.

