



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®



Acreditados
en **ALTA CALIDAD**

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD

Período: abril - junio de 2025

Elaborado por:
Luisa Fernanda Cataño Arroyave

Profesional de apoyo, Proceso de Comunicación y Mercadeo

Medellín, 2025
Institución Universitaria Colegio Mayor de
Antioquia



INTRODUCCIÓN

El presente informe ofrece un balance detallado sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSFD) registradas en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025. Su objetivo es proporcionar una visión integral del manejo de estas solicitudes, incluyendo el número total de registros, la clasificación por tipo de solicitud, los tiempos de respuesta y las principales 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 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), las entidades están obligadas a publicar en su sitio web información relevante sobre transparencia y acceso a la información pública. En este sentido, la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia pone a disposición de sus grupos de interés los datos correspondientes en el portal web:

 <https://www.colmayor.edu.co/institucional/ley-de-transparencia/>

Durante el período analizado, la institución recibió 98 solicitudes de acceso a la información pública. Es importante señalar que este informe no incluye denuncias, ya que estas son gestionadas directamente por la Secretaría General. Según los reportes de las dependencias responsables, ninguna de las solicitudes de información fue denegada.

En los siguientes apartados se presentan los datos recopilados, segmentados por categoría, junto con un análisis de los tiempos de respuesta y las principales conclusiones extraídas de la gestión de las PQRSFD en la institución.

Durante el período mencionado, se recibieron 98 solicitudes a través del módulo de PQRSFD. No se reportaron denuncias, ya que estas son gestionadas directamente por la Secretaría General de la institución. Asimismo, se recibieron 98 solicitudes de acceso a la información pública, ninguna de las cuales fue negada.

Información detallada de las PQRSFD recibidas

- Solicitudes recibidas: Entre abril y junio de 2025, se registraron un total de 98 solicitudes a través del módulo de PQRSFD.
- Solicitudes trasladadas a otras entidades: No se realizó el traslado de ninguna solicitud a otras entidades.
- Tiempo de respuesta: Se logró atender el 100% de las solicitudes dentro del plazo legal.

Año	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Trasladas a Otras Entidades	Tiempo de Respuesta (Cumplen)	Tiempo de Respuesta (No Cumplen)	Negación de Acceso a la Información
abril-junio 2025	98	0	98	0	0

Es importante mencionar que 11 de las 98 solicitudes fueron generadas por personas anónimas.

Informe por tipo de PQRSFD:

Durante el período de abril a junio de 2025, las solicitudes se distribuyeron de la siguiente manera según su tipo:

- Peticiones: Se recibieron un total de 29 peticiones.



- Quejas: Se registraron 11 quejas.
- Reclamos: Se recibieron 3 reclamos.
- Sugerencias: Se recibieron 0 sugerencias durante este período.
- Solicitudes de información: Se recibieron 51 solicitudes de información.
- Felicidades: Se recibieron 4 felicitaciones.

Tipo de Solicitud	Cantidad
Peticiones	29
Quejas	11
Reclamos	3
Sugerencias	0
Solicitudes de Información	51
Felicidades	4
Total	98

PQRSFD por estado:

Durante el período analizado, se recibieron un total de 98 solicitudes a través del módulo de PQRSFD.

- PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido: De las 98 solicitudes, 98 (100%) fueron atendidas dentro del plazo legal.
- PQRSFD respondidas fuera del tiempo establecido: En ningún caso se generó respuesta por fuera del tiempo establecido.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Respuestas a tiempo	98	100%
Respuestas fuera de tiempo	0	
Total PQRSFD	98	100%





Resultado general

Durante el período comprendido entre abril a junio de 2025, se registraron un total de 98 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 sobre motivos por los cuales no son admitidos a Presupuesto Participativo
- Petición de información de criterios con los cuales asignan auxilios de sostenimiento de Presupuesto Participativo.
- Petición de información de los criterios mediante los cuales se selecciona y vincula al personal en la institución.
- Petición de información del total de semanas cotizadas para continuar con el proceso de pensión.
- Petición para cancelaciones de semestre o materias.
- Petición de copias de contratos de prestación de servicios.
- Petición de aclaración de información de convocatorias de PP comuna 5.

Entre otras peticiones





Solicitud de información:

- Solicitudes de certificados laborales.
- Solicitud de copias de contratos por prestación de servicios.
- Solicitud de información sobre reuniones y decisiones del consejo directivo.
- Solicitud de información con respecto al proceso de selección de gestores de la comuna 6 para 2025.
- Solicitud de confirmación laboral (si la persona aún trabaja o no en la institución).
- Solicitud de información de convenios para estudiar en el Colmayor.
- Solicitud de información selección de contratistas para el observatorio de educación superior comuna 6.
- Solicitud de información del programa de seguridad alimentaria 2025.
- Solicitud de información de Matrícula Cero.

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 malos tratos de una docente de la facultad de Arquitectura.
- Quejas por uso de vapeadores dentro de las instalaciones de la Universidad.
- Quejas por inconformidades de los vecinos de la universidad por activación de alarmas los fines de semana.
- Quejas por malas prácticas académicas de docentes.

Entre otras.

www.colmayor.edu.co

Tel: 604 444 56 11 • Carrera 78 # 65 – 46, Robledo





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 solicitando reembolso de dinero de matrícula cero 2024-1.
- Reclamo para entregar respuesta de fondo a una PQR.
- Reclamo solicitando corrección de inscripción de materias presenciales en un programa modalidad virtual.

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

- Felicitaciones para el área de rectoría por la buena atención por parte de la secretaria.
- Felicitación por la celebración del día del profesor.
- Felicitación al área de Admisiones por parte de un estudiante.
- Felicitación por una página web completa y de fácil manejo.





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 presupuesto participativo. En lo correspondiente al área jurídica son solicitudes para verificaciones laborales y casas de cobro solicitando apoyo en la gestión del proceso de cobro pre jurídico, solicitudes de contratos entre la universidad, contratistas y otras entidades, derechos de petición para reconocimientos de vínculos laborales, entre otros. En cuanto al área de Presupuesto Participativo fueron consultas de cómo funciona la postulación a las becas, información sobre procesos de contratación de gestores educativos de diferentes comunas y solicitudes de información sobre cómo es el proceso de selección para beneficios de educación.

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

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.

