



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA®



*Acreditados*  
en **ALTA CALIDAD**

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD

## Período: enero - marzo 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 enero y el 31 de marzo 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 102 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 102 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 102 solicitudes de acceso a la información pública, ninguna de las cuales fue negada.

### Información detallada de las PQRSFD recibidas

- Solicitudes recibidas: Entre enero y marzo de 2025, se registraron un total de 102 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
enero-marzo 2025	102	0	102	0	0

Es importante mencionar que 16 de las 102 solicitudes fueron generadas por personas anónimas.

### Informe por tipo de PQRSFD:

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

- Peticiones: Se recibieron un total de 34 peticiones.



- Quejas: Se registraron 13 quejas.
- Reclamos: Se recibieron 4 reclamos.
- Sugerencias: Se recibieron 1 sugerencias durante este período.
- Solicitudes de información: Se recibieron 49 solicitudes de información.
- Felicidades: Se recibieron 1 felicitaciones.

Tipo de Solicitud	Cantidad
Peticiones	34
Quejas	13
Reclamos	4
Sugerencias	1
Solicitudes de Información	49
Felicidades	1
<b>Total</b>	<b>102</b>

### PQRSFD por estado:

Durante el período analizado, se recibieron un total de 102 solicitudes a través del módulo de PQRSFD.

- PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido: De las 102 solicitudes, 102 (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	102	100%
Respuestas fuera de tiempo	0	
<b>Total PQRSFD</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>





## Resultado general

Durante el período comprendido entre enero a marzo de 2025, se registraron un total de 102 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 convenios con otras universidades.
  - Petición de flexibilidad en horarios de clase para estudiantes.
  - Peticiones de estudiantes para ajustes de materias.
  - Peticiones para devolución de dineros (derechos de grados o pago de semestres).
  - Petición de información sobre cantidades de estudiantes matriculados, clasificados por edades, por programa, etc.
  - Peticiones de certificaciones laborales.

Entre otras peticiones

### Solicitud de información:

- Solicitud de información sobre procesos de selección de docentes.
- Solicitud de información para el proceso de reingresos y reintegros.





- Solicitud de información para verificar si un empleado aún se encuentra activo o no con la institución.
- Solicitudes de certificados de retención del año 2024.
- Solicitud de información sobre el proceso de homologación.
- Solicitudes de certificados laborales.
- Solicitud de información administrativa de Presupuesto Participativo.

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 el proceso de control de acceso a motocicletas en la institución.
- Quejas por mal trato por parte de personal administrativo de la universidad.
- Quejas por inconformidades con docentes.
- Quejas por el manejo de la contratación en la universidad.

Entre otras.

**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.

- Reclamos por que no funciona la plataforma para inscripción.
- Reclamos para reconocimiento de vínculos laborales.

**Sugerencias:** 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.

- Sugerencia para la equidad en las oportunidades educativas.

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

- Felicitaciones para el área de comunicaciones por el apoyo durante el lanzamiento de documental en el auditorio de la universidad.

## 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 admisiones, registro y control. 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 y otras entidades, derechos de petición para reconocimientos de vínculos laborales, entre otros. En cuanto al área de admisiones fueron consultas de convenios con otras universidades, información de inscripciones, homologaciones y fallas en la plataforma Accademia U.

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.





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA®**



*Acreditados*  
en **ALTA CALIDAD**

