



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®



Acreditados
en **ALTA CALIDAD**

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD

Período: julio - septiembre 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 julio y el 30 de septiembre 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 105 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 105 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 105 solicitudes de acceso a la información pública, ninguna de las cuales fue negada.

Información detallada de las PQRSFD recibidas

- Solicitudes recibidas: Entre julio y septiembre de 2025, se registraron un total de 105 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
julio-septiembre 2025	105	0	105	0	0

Es importante mencionar que 13 de las 105 solicitudes fueron generadas por personas anónimas.

Informe por tipo de PQRSFD:

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

- Peticiones: Se recibieron un total de 52 peticiones.



- Quejas: Se registraron 9 quejas.
- Reclamos: Se recibieron 0 reclamos.
- Sugerencias: Se recibieron 0 sugerencias durante este período.
- Solicitudes de información: Se recibieron 43 solicitudes de información.
- Felicitaciones: Se recibieron 1 felicitaciones.

Tipo de Solicitud	Cantidad
Peticiones	52
Quejas	9
Reclamos	0
Sugerencias	0
Solicitudes de Información	43
Felicitaciones	1
Total	105

PQRSFD por estado:

Durante el período analizado, se recibieron un total de 105 solicitudes a través del módulo de PQRSFD.

- PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido: De las 105 solicitudes, 105 (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	105	100%
Respuestas fuera de tiempo	0	
Total PQRSFD	105	100%

Resultado general

Durante el período comprendido entre julio y septiembre de 2025, se registraron un total de 105 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 seleccionados en convocatorias de gestores educativos de Presupuesto Participativo.
- Petición de información de estructuración de áreas o procesos de la institución.
- Petición de información personal por parte de casas de cobro en procesos de recuperación de cartera con empleados de la institución.
- Petición solicitando información del uso que se está dando a los registros dactilares tomados para el acceso a la institución.
- Petición de certificados laborales con funciones o sin funciones.
- Petición de atención por presuntas vulneraciones de género.

Entre otras peticiones

Solicitud de información:

- Solicitudes de información sobre proyectos ejecutados con recursos de presupuesto participativo.
- Solicitud de copias de contratos por prestación de servicios.
- Solicitud de información para convenios de prácticas.
- Solicitud para conocer ofertas laborales para los egresados.
- Solicitud de confirmación laboral (si la persona aún trabaja o no en la institución).
- Solicitud de certificados laborales.

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 del proyecto Gestores Educativos de Presupuesto Participativo.
- Quejas por la falta de parqueaderos para docentes.
- Queja por falta de seguridad en las instalaciones de C4ta.
- Quejas de las unidades residenciales vecinas de la institución por temas de ruidos generados en la universidad
- Quejas sobre la infraestructura y servicios esenciales de la institución
- Queja por horarios de atención para estudiantes en el gimnasio.

Entre otras.

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

- Felicitaciones para el área de T.I por el aplicativo para reservas del auditorio.

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, 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, entre otros.

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