

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD

## Período: Octubre - Diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre 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 94 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 94 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 94 solicitudes de acceso a la información pública, ninguna de las cuales fue negada.

#### Información detallada de las PQRSFD recibidas

- **Solicitudes recibidas:** Entre octubre y diciembre de 2025, se registraron un total de 94 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 Trasladadas a Otras Entidades	Tiempo de Respuesta (Cumplen)	Tiempo de Respuesta (No Cumplen)	Negación de Acceso a la Información
Octubre -Diciembre 2025	94	0	94	0	0

Es importante mencionar que 8 de las 94 solicitudes fueron generadas por personas anónimas.

#### Informe por tipo de PQRSFD:

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

- **Peticiones:** Se recibieron un total de 52 peticiones.



- Quejas: Se registraron 8 quejas.
- Reclamos: Se recibieron 5 reclamos.
- Sugerencias: Se recibieron 2 sugerencias durante este período.
- Solicitudes de información: Se recibieron 22 solicitudes de información.
- Felicitaciones: Se recibieron 5 felicitaciones.

Tipo de Solicitud	Cantidad
Peticiones	52
Quejas	8
Reclamos	5
Sugerencias	2
Solicitudes de Información	22
Felicitaciones	5
Total	94

### PQRSFD por estado:

Durante el período analizado, se recibieron un total de 94 solicitudes a través del módulo de PQRSFD.

- PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido: De las 94 solicitudes, 94 (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	94	100%
Respuestas fuera de tiempo	0	
Total PQRSFD	94	100%



## Resultado general

Durante el período comprendido entre octubre a diciembre de 2025, se registraron un total de 94 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 ante los concejos académicos para revisión de casos específicos.
- Peticiones de casas de cobro para conocer vínculos laborales de sus deudores con la institución.
- Petición solicitando reconocimiento de vínculos laborales.
- Petición para cancelación de semestre académico.
- Petición de certificados laborales con funciones o sin funciones.
- Petición solicitando información detallada del modo en que se administran las celdas de parqueo de la universidad.

Entre otras peticiones



### Solicitud de información:

- Solicitud de confirmación laboral (si la persona aún trabaja o no en la institución).
- Solicitudes de información sobre proyectos ejecutados con recursos de presupuesto participativo.
- Solicitud de copias de contratos por prestación de servicios.
- Solicitud de información para cancelación de materias.
- Solicitud de información para continuar con el proceso de inscripción luego de haber pagado el PIN.
- 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.

- Queja por la falta de parqueaderos para docentes.
- Queja por inconformidades con docentes.
- Quejas de imposibilidad para acceder a exposiciones de arte en la biblioteca.
- Queja sobre presunto abuso por parte de supervisores de contrato.

Entre otras.



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

- Felicitaciones para el área de Infraestructura por apoyo brindado en actividades de las semanas de las facultades.
- Felicitaciones al área jurídica por el acompañamiento de los procesos contractuales.
- Felicitaciones y reconocimiento por parte de docente a las áreas de Comunicaciones y Mercadeo, Rectoría y a la Facultad de Administración por el acto de conmemoración de los 80 años.

Entre otras.

**Reclamo:** 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 la sala de profesores de la facultad de ciencias sociales por afectaciones con humo en preparaciones realizadas para la semana de la facultad de administración.
- Reclamo por falta de acompañamiento a los estudiantes en la realización de sus proyectos productivos.
- Reclamo por la entrega tardía de las invitaciones para la ceremonia de grados del 15 de diciembre de 2025.

Entre otras.



**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 mejoras en futuros encuentros de graduados de la institución.
- Sugerencia para revisión de un caso específico donde un estudiante pasó de ser estudiante regular, a irregular.

## 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, Ediles de las diferentes comunas solicitando información detallada sobre el uso de los recursos de PP, información sobre procesos de inscripción en cursos cortos a través de PP, entre otros.

Es importante destacar que la mayor cantidad de registros corresponde 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





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA®



Acreditados  
en ALTA CALIDAD

[www.colmayor.edu.co](http://www.colmayor.edu.co)

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



Alcaldía de Medellín  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación