



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®



Acreditados
en **ALTA CALIDAD**

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD

Período: Enero - Marzo de 2026

Elaborado por:
Luisa Fernanda Cataño Arroyave

Profesional de apoyo, Proceso de Comunicación y Mercadeo

Medellín, 2026
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 2026. 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 118 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 118 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 118 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 2026, se registraron un total de 118 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 99% 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 2026	118	0	117	1	0

Solo un caso fue atendido fuera de los tiempos estipulados. Una solicitud de información que se respondió en 16 días (PQ2026200082). Tanto el área encargada de dar respuesta como el área jurídica tuvieron conocimiento del caso.

Es importante mencionar que 6 de las 118 solicitudes fueron generadas por personas anónimas.



Informe por tipo de PQRSFD:

Durante el período de enero a marzo de 2026, las solicitudes se distribuyeron de la siguiente manera según su tipo:

- Peticiones: Se recibieron un total de 47 peticiones.
- Quejas: Se registraron 8 quejas.
- Reclamos: Se recibieron 2 reclamos.
- Sugerencias: Se recibieron 2 sugerencias durante este período.
- Solicitudes de información: Se recibieron 57 solicitudes de información.
- Felicidades: Se recibieron 2 felicitaciones.

Tipo de Solicitud	Cantidad
Peticiones	47
Quejas	8
Reclamos	2
Sugerencias	2
Solicitudes de Información	57
Felicidades	2
Total	118

PQRSFD por estado:

Durante el período analizado, se recibieron un total de 118 solicitudes a través del módulo de PQRSFD.





- PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido: De las 118 solicitudes, 117 (99%) fueron atendidas dentro del plazo legal.
- PQRSFD respondidas fuera del tiempo establecido: En 1 caso se generó respuesta por fuera del tiempo establecido.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Respuestas a tiempo	117	99%
Respuestas fuera de tiempo	1	1%
Total PQRSFD	118	100%





Resultado general

Durante el período comprendido entre enero y marzo de 2026, se registraron un total de 118 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.

- Peticiones de información detallada de cargos profesionales publicados en el concurso de méritos de la CNSC.
- Peticiones de casas de cobro para conocer vínculos laborales de sus deudores con la institución.
- Peticiones solicitando reingresos o reintegros.
- Peticiones de información del proyecto de gestores educativos de PP.
- Peticiones de devolución de dinero relacionados con matrícula cero.
- Peticiones de certificados laborales.

Entre otras peticiones





Solicitud de información:

- Solicitudes de información del proyecto de gestores educativos.
- Solicitudes de devolución de dinero por pago de semestre con matrícula cero.
- Solicitudes de copias de contratos por prestación de servicios.
- Solicitudes de información por denuncias de malos manejos del proyecto de gestores educativos de PP.
- Solicitudes de información sobre manejos que se les da a las celdas de parqueo dentro de la universidad.
- Solicitudes de casas de cobro para conseguir información de contacto de sus clientes en mora.

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 estado de salas de cómputo en Cata y en la sede Robledo.
- Quejas por falta de celdas de parqueo en la sede Robledo.
- Quejas por falta de opciones de grupos para matricular materias.
- Quejas por inconformidades con el trato recibido en algunas áreas de la universidad (bienestar, grupos descentralizados).

Entre otras.





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

- Felicitaciones para el área jurídica por el manejo adecuado durante el periodo de ley de garantías.
- Felicitaciones a la secretaría general luego del resultado positivo para la institución luego de la realización de una vigilancia administrativa.

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.

- Reclamación por eliminación de archivos académicos de un drive institucional.
- Reclamo por el cambio de perfil de estudiante regular a irregular.

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 organización y asignación de parqueaderos para motos.
- Fue ingresada como sugerencia, aunque no correspondía, una resolución





de la JAL de la comuna 13, informando los ediles autorizados para el año 2026.

Conclusiones

En conclusión, se observa que la mayoría de las solicitudes recibidas en el período analizado se dirigen principalmente al área de Presupuesto Participativo y al área Jurídica. En lo correspondiente al área de Presupuesto Participativo se generaron muchas peticiones y solicitudes de información por el proyecto de gestores educativos, ante denuncias por posibles actos de corrupción, y para conocer los criterios con que se realizan los contratos para dichos gestores. En cuanto al área de Jurídica son derechos de petición para reconocimientos de vínculos laborales, solicitudes para verificaciones laborales, solicitudes de contratos entre la universidad, contratistas y otras entidades, entre otros entre otros.

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

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.

