



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®



Acreditados
en **ALTA CALIDAD**

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSFD

Período: Abril - Junio 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 abril y el 30 de junio 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 143 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 143 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 143 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 2026, se registraron un total de 143 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 2026	143	0	143	0	0

Es importante mencionar que 14 de las 143 solicitudes fueron generadas por personas anónimas.





Informe por tipo de PQRSFD:

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

- Peticiones: Se recibieron un total de 53 peticiones.
- Quejas: Se registraron 12 quejas.
- Reclamos: Se recibieron 3 reclamos.
- Sugerencias: Se recibieron 0 sugerencias durante este período.
- Solicitudes de información: Se recibieron 74 solicitudes de información.
- Felicitaciones: Se recibieron 1 felicitaciones.

Tipo de Solicitud	Cantidad
Peticiones	53
Quejas	12
Reclamos	3
Sugerencias	0
Solicitudes de Información	74
Felicitaciones	1
Total	143

PQRSFD por estado:

Durante el período analizado, se recibieron un total de 143 solicitudes a través del módulo





de PQRSFD.

- PQRSFD respondidas dentro del tiempo establecido: De las 143 solicitudes, todas fueron atendidas dentro del plazo legal.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Respuestas a tiempo	143	100%
Respuestas fuera de tiempo	0	0%
Total PQRSFD	143	100%



Resultado general

Durante el período comprendido entre abril y junio de 2026, se registraron un total de 143 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 certificados laborales.
- Peticiones de verificaciones de títulos académicos.
- Peticiones de mejora en la atención e información de los subsidios de tiquete metro y alimenticio.
- Peticiones de exoneración del pago de semestre por demora en respuesta por parte de Matrícula Cero.

Entre otras peticiones



Solicitud de información:

- Solicitudes de expedición de certificados de experiencia laboral.
- Solicitudes de casas de cobro para conseguir información de contacto de sus clientes en mora.
- Solicitudes de información por exclusión de auxilios de sostenimiento.
- Solicitudes de aprendices para contratos de prácticas.
- Solicitudes de información de vacantes publicadas en Antioquia 3.
- Solicitudes de información sobre ejecución de recursos de Presupuesto Participativo en diferentes comunas.
- Solicitudes de información por correos maliciosos recibidos desde una cuenta de correo estudiantil.

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 inconformidades con metodologías docentes.
- Quejas por falta de celdas de parqueo en la sede Robledo.
- Quejas por demora en la publicación de los horarios académicos.

Entre otras.





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

- Felicitaciones por el acto de reconocimiento para el día del docente.

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 pagos no registrados a cooservunal.
- Reclamo por el robo de un casco en el parqueadero de motos.



Conclusiones

En conclusión, se observa que la mayoría de las solicitudes recibidas en el período analizado se dirigen principalmente al área Jurídica y Presupuesto Participativo. En lo correspondiente al área de Presupuesto Participativo ingresaron muchas solicitudes y peticiones de información sobre proyectos ejecutados con recursos de PP, el proyecto de gestores educativos. En cuanto al área de Jurídica son derechos de petición de casas de cobro para verificación de vínculos laborales, solicitudes de certificados laborales con funciones y actas de terminación de contrato, entre otros entre otros.

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

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.

