INFORME TRIMESTRAL

Informe de gestión de PQRSFD

Julio – septiembre de 2026

Proceso de Comunicación y Mercadeo

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
Medellín, 2026

Resumen ejecutivo

Entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026, la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia recibió **160 solicitudes** a través del módulo de PQRSFD y respondió la totalidad dentro del plazo legal.

160	100 %	0	0
Solicitudes recibidas	Respondidas dentro del plazo legal	Trasladadas a otras entidades	Solicitudes de acceso a la información denegadas

Hallazgos principales

- **Predominio de peticiones y solicitudes de información:** suman 150 de las 160 solicitudes (93,8 %).
- **Áreas más consultadas:** Presupuesto Participativo y Talento Humano (concurso de méritos Antioquia 3 de la CNSC).
- **Cumplimiento:** ninguna solicitud fue respondida fuera de tiempo, trasladada a otra entidad o denegada.
- **Solicitudes anónimas:** 10 de las 160 (6,3 %).
- **Otros tipos:** 7 quejas, 2 sugerencias, 1 reclamo y ninguna felicitación.

1. Introducción

El presente informe ofrece un balance de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) registradas en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026. Su objetivo es brindar una visión integral del manejo de estas solicitudes: número total de registros, clasificación por tipo, tiempos de respuesta y principales conclusiones.

En cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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 deben publicar en su sitio web información relevante sobre transparencia y acceso a la información pública. La Institución pone estos datos a disposición de sus grupos de interés en el portal: https://www.colmayor.edu.co/institucional/ley-de-transparencia/.

Este informe no incluye denuncias, pues son gestionadas directamente por la Secretaría General. Según los reportes de las dependencias responsables, ninguna solicitud de acceso a la información fue denegada.

2. Gestión general y oportunidad de respuesta

2.1 Solicitudes recibidas

Entre julio y septiembre de 2026 se registraron 160 solicitudes en el módulo de PQRSFD. Todas fueron atendidas dentro del plazo legal y ninguna requirió traslado a otra entidad.

Indicador	Resultado
Solicitudes recibidas	160
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0
Respuestas dentro del plazo legal	160 (100 %)
Respuestas fuera del plazo legal	0 (0 %)
Negación de acceso a la información	0

Solicitudes anónimas: 10 de las 160 solicitudes (6,3 %) fueron presentadas por personas anónimas.

2.2 Seguimiento de los plazos

La Institución se compromete con el cumplimiento de la normativa vigente en materia de PQRSFD. Para asegurar una gestión y respuesta adecuadas utiliza el software G+, plataforma que administra el módulo de PQRSFD. Desde G+ se envían recordatorios a los funcionarios responsables, con el fin de mantener presentes las solicitudes y garantizar que se atiendan dentro de los plazos establecidos por la ley.

3. Distribución por tipo de solicitud

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

Tipo de solicitud	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	87	54,4 %
Solicitudes de información	63	39,4 %
Quejas	7	4,4 %
Sugerencias	2	1,3 %
Reclamos	1	0,6 %
Felicitaciones	0	0,0 %
Total	**160**	**100 %**

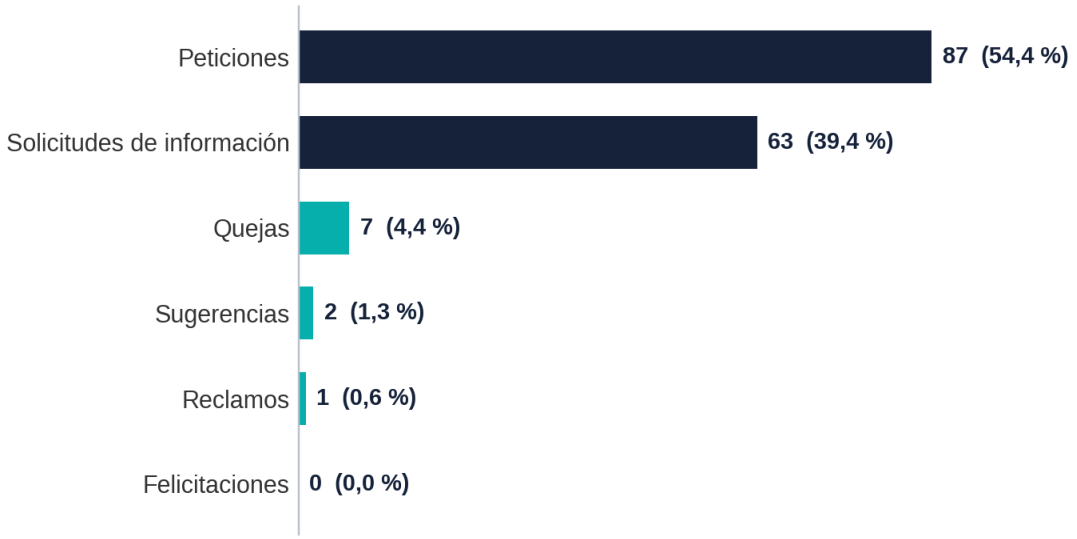


Figura 1. Distribución de las PQRSFD por tipo, julio – septiembre de 2026

Los porcentajes se redondean a un decimal, por lo que su suma puede diferir ligeramente de 100 %.

4. Detalle por tipo de solicitud

A continuación se presentan los temas recurrentes de cada tipo de solicitud recibida durante el período.

Peticiones 87 solicitudes

> *Derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades competentes, por razones de interés general o particular, para pedir información o consulta y obtener pronta resolución.*

- Proceso de contratación durante el proyecto de gestores educativos de Presupuesto Participativo.
- Información detallada de cargos profesionales publicados en el concurso de méritos de la CNSC.
- Información para el proceso de reingreso/reintegro.
- Certificados laborales.
- Verificación de títulos académicos.

Entre otras.

Solicitudes de información 63 solicitudes

> *Solicitudes para acceder a la información pública en poder de la Institución, en el marco de la Ley 1712 de 2014.*

- Certificados laborales.
- Proyectos e irregularidades de Presupuesto Participativo, sobre todo gestores educativos y manejo de recursos.
- Asignación de vacantes para el concurso de la CNSC Antioquia 3: vacantes desiertas, vacantes creadas, entre otros.
- Fechas de inscripciones, costos y políticas de gratuidad.
- Verificación de títulos académicos.

Entre otras.

Quejas 7 solicitudes

> *Expresión verbal, escrita o por medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que ejercen una función estatal, y que requiere una respuesta.*

- Daños en servicios sanitarios de la sede Robledo.
- Inconformidades con metodologías de docentes y coordinadores.
- Falta de ventiladores en salas de docentes ante la oleada de calor.

Entre otras.

Sugerencias 2 solicitudes

> *Recomendaciones entregadas por los ciudadanos con el objeto de mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias.*

- Sugerencia de mejora para el programa de gestores educativos de Presupuesto Participativo.

Entre otras.

Reclamos 1 solicitud

> *Expresión verbal, escrita o por medio electrónico de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente atención de una autoridad pública; es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o la suspensión injustificada del servicio.*

- Demora en la activación de usuario en Accademia U para un estudiante que pagó el semestre con recursos propios.

Felicitaciones 0 solicitudes

No se recibieron felicitaciones durante el período.

5. Conclusiones

1. **Concentración temática.** La mayoría de las solicitudes se dirigió a Presupuesto Participativo y a Talento Humano. En Presupuesto Participativo predominaron las consultas sobre la ejecución de recursos en las comunas, el proceso de inscripción a algunos cursos específicos y la priorización de recursos. En Talento Humano, los derechos de petición y las solicitudes de información sobre los cargos publicados en el concurso Antioquia 3 de la Comisión Nacional del Servicio Civil.
2. **Tipo de solicitud.** La mayor cantidad de registros corresponde a derechos de petición (87), seguidos de las solicitudes de información (63).
3. **Oportunidad.** El 100 % de las solicitudes se respondió dentro del plazo legal, apoyado en los recordatorios automáticos que envía la plataforma G+ a los funcionarios responsables.
4. **Control de riesgos.** Cada proceso realiza seguimiento y propone acciones internas para reducir el número de solicitudes y, con ello, el total de entradas en el portal de PQRSFD. Además, los procesos de Comunicación y Mercadeo y la Dirección Jurídica realizan anualmente capacitaciones en Cultura del Servicio para promover la mejora continua en la atención de las PQRSFD.