



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**

*Acreditados*  
en **ALTA CALIDAD**



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSF DE JULIO A NOVIEMBRE DE 2020

**ELABORADO POR:  
YESSIKA GÓMEZ PALACIO  
Líder Gestión de Comunicaciones**

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

**Medellín.  
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.  
2020**

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo  
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101  
Línea gratuita 01 8000 415 380

GL-GD-FR-01  
FECHA DE PUBLICACION  
26-08-2020  
VERSION 11



**Alcaldía de Medellín**



**1. INFORME DETALLADO DE PQRSF JULIO A NOVIEMBRE 2020**

INFORME DETALLADO DE PQRSF – JULIO A NOVIEMBRE 2020					
AÑO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA		NEGACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN
			CUMPLEN	NO CUMPLEN	
Julio - noviembre 2020	123	0	123	0	0

**2. INFORME POR TIPO DE PQRSF – JULIO A NOVIEMBRE 2020**

INFORME POR TIPO DE PQRSF – JULIO A NOVIEMBRE 2020					
PQRSF RECIBIDAS 123					
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
80	22	14	6	1	123





### 3. PQRSF POR ESTADO – JULIO A NOVIEMBRE 2020

PQRSF POR ESTADO – ENERO A JUNIO 2020		
DESCRIPCIÓN	PQRS	PORCENTAJE
N	F	
RESPUESTAS A TIEMPO	123	100%
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO	0	0
PQRSF ABIERTAS	0	0
PQRSF CERRADAS	0	0
TOTAL PQRSF	123	100%

### 4. PQRSF AÑO – JULIO A NOVIEMBRE DE 2019

INFORME PQRSF AÑO – JULIO A NOVIEMBRE DE 2020						
DESCRIPCIÓN	PETICIÓN	QUEJ	RECLAM	SUGERENCI	FELICITACIÓN	TOTA
	N	A	O	A	N	L
PQRSF RECIBIDAS	80	22	14	6	1	123
CERRADAS	80	22	14	6	1	123
ABIERTAS	0	0	0	0	0	0
%PQRSF CERRADAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
%PQRSF ABIERTAS	0%	0%	0%	0%	0%	0%

La anterior categorización de las entradas al software de PQRSFD son escogidas por los usuarios cuando ingresan al software, pero revisando su contenido, se hizo una reclasificación, teniendo en cuenta el propósito de cada una y se encontró que, de las 123 entradas, 34 son Solicitudes de Información que en el sistema habían ingresado como Derechos de Petición





## 5. RESULTADO

**5.1 GENERAL:** Durante el segundo semestre de 2020 se registraron 123 entradas, todas cumplieron con la respuesta en el tiempo establecido por la Ley 1755 de 2015; por términos de Ley, teniendo en cuenta el artículo 5 del decreto:

Debido a la emergencia generada por el COVID-19 se modifican a través del artículo 5 del decreto legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, expedido por el Ministerio de Justicia y el Derecho, los términos de respuesta:

- **Petición general:** 30 días hábiles
- **Documentación e Información:** 20 días hábiles
- **En relación con las materias a su cargo:** 35 días hábiles

La Institución continúa velando por el cumplimiento de la norma, por ello continúa enviando notificaciones de recordación desde el software, para que los funcionarios encargados de dar respuesta a las PQRSFD lo tengan presente y lo hagan dentro del tiempo establecido.

**5.2. PETICIONES:** De los 80 derechos de petición recibidos entre los meses de julio a noviembre, se reclasificaron 23 de ellos, de los cuales corresponden en su mayoría a solicitudes de información académica, derecho a la igualdad y administrativa en temas relacionados a: beneficios estudiantiles, reingresos, cancelación de materias, certificados laborales y pagos a contratistas y académicos, usuario y contraseña para acceder a la plataforma entre otros. El mes con mayor número de derecho de petición corresponde a julio con 22 DP.

**5.3. QUEJAS:** De las 22 quejas registradas se reveló que en su mayoría son repetitivas en temas relacionados con: inconformidad con docentes, ayuda en matricular materias, información de inscripción a presupuesto participativo, cambio de horario, plataforma para acceder a los fogones, modificación de las aulas de clase, maltrato de contratista a funcionarios, Solicitan información de Seguridad y Salud en el trabajo, trámites ante catastro y en el mes de agosto no se reportaron quejas.

**5.4. RECLAMOS:** De los 14 Reclamos de los cuales se menciona: Homologación de asignaturas, matricular electivas, Certificación del pago liquidación de matrícula, Se evidencia que, la mayoría de usuarios hacen reclamos directamente sin antes acudir a solicitudes de información o derechos de petición

**5.5. SUGERENCIAS:** De las 6 sugerencias recibidas, la mayoría son relacionadas con:





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**

*Acreditados*  
en **ALTA CALIDAD**



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)

solicitud de cursos adicionales, horarios de actividades en la Institución para estudiantes que laboran, oportunidad de presentación portafolio de capacitaciones virtuales.

**5.6. FELICITACIONES:** De julio a noviembre se presentó solo una felicitación a la oficina de bienestar institucional en cabeza de la señora Liliana Gutiérrez Macías que en medio de este encierro realiza este esfuerzo para brindarnos un lindo rato de esparcimiento.

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo  
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101  
Línea gratuita 01 8000 415 380

GL-GD-FR-01  
FECHA DE PUBLICACION  
26-08-2020  
VERSION 11



**Alcaldía de Medellín**