



**INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS, CONSULTAS Y
FELICITACIONES**

Periodo octubre – diciembre de 2017

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Secretaría General**

**MAURICIO ALVIAR RAMÍREZ
Rector**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
I. OBJETIVO GENERAL.....	3
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
III. ALCANCE DEL INFORME.....	4
IV. RESPONSABILIDAD.....	4
V. MARCO REFERENCIAL	5
VI. INFORME PQRS.....	6
VII. INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN.....	14
VIII. ANOTACIONES FINALES.....	16

INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución Rectoral N° 37421 del 27 de junio de 2013, “*Por medio de la cual se crea el equipo de atención al ciudadano, y se adopta el Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia*”, se fija como objeto la construcción de una universidad transparente y participativa, que preste mejores servicios a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, que permitan atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones. Por ello, en el Portal Universitario se crea un espacio que permite la interacción ciudadanía-universidad, a través del siguiente enlace:

<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs>

La Oficina de Atención al Ciudadano toma como referente lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia y sus normas desarrolladoras como lo son la Ley 962 de 2005 (Antitrámites), Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), Ley 1474 de 2011 (Anticorrupción), Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información), y su Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014; y finalmente, la Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición).

I. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS- recibidos a través de los diferentes canales de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia, durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2017.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a. Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes unidades administrativas y las unidades académicas, a las PQRS radicadas por la comunidad universitaria y la comunidad en general a través de los siguientes canales de atención al ciudadano habilitados por la Universidad de Antioquia para la recepción de PQRS:

- Aplicativo institucional de la Universidad de Antioquia.
- Línea gratuita de Atención al Ciudadano 01 8000 416384.
- Conmutador de la Universidad de Antioquia 219 8332.

- Presencial, responsables de atención al ciudadano.
- Correo electrónico: atencionciudadano@udea.edu.co

b. Informar sobre la oportunidad en la atención por parte de las unidades administrativas y unidades académicas de la Universidad de Antioquia de las PQRS recibidas.

c. Propiciar en el personal administrativo y docente de la Universidad de Antioquia, la cultura de atención al ciudadano con calidad, motivando la proyección de respuestas oportunas, pertinentes y orientadas a las necesidades de la ciudadanía.

III. ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

El presente informe contiene un reporte de la información registrada a través del aplicativo institucional utilizado para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS, entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2017. Se advierte que, tal como lo establece el Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano en su numeral 4.5 *“para las solicitudes que se radiquen por medios electrónicos en días no hábiles, se entenderán radicadas al primer día hábil siguiente, por lo que el término de respuesta se empezará a contar a partir del día hábil siguiente a su radicación”*, las peticiones que fueron radicadas durante el periodo de vacaciones colectivas de la Institución, comprendidas entre el 18 de diciembre de 2017 y el 10 de enero de 2018, ambas fechas inclusive, su término de respuesta comenzó a contarse a partir del día siguiente al inicio de las actividades administrativas de la Universidad. (Ver Resolución Rectoral 42608 del 23 de febrero de 2017 y Resolución Rectoral 43623 del 6 de diciembre de 2017).

IV. RESPONSABILIDADES

Según lo establecido por Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio de 2013, el equipo de atención al ciudadano está conformado por los empleados designados por los vicerrectores y directores de las unidades administrativas, y por los decanos y directores de las unidades académicas, tanto en la sede central como en las seccionales y sedes municipales. Los servidores escogidos deben asumir, además de las responsabilidades inherentes a su cargo, las tareas asignadas que se relacionen con la atención a los ciudadanos.

También hacen parte del equipo de atención al ciudadano, los empleados designados por las unidades académicas y administrativas para atender de manera presencial, telefónica y electrónica, las solicitudes, las peticiones, las quejas, los reclamos y las sugerencias de la ciudadanía.

Las responsabilidades del equipo son: (1) Acatar y poner en práctica las políticas y los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano, así mismo la

normativa vigente que sobre este tema se aplique a la Universidad; (2) participar de las jornadas de formación que sobre el tema programe la dirección y coordinación del equipo de atención al ciudadano, (3) retroalimentar los planes de atención al usuario establecidos, y participar en su efectiva ejecución, en armonía con lo dispuesto en la normatividad; (4) poner en práctica los procedimientos y protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano; (5) presentar informes a las autoridades universitarias que lo requieran; (6) realizar seguimiento sobre el desempeño del modelo de atención aplicado, y proponer correcciones y acciones de mejoramiento sobre el mismo, entre otras.

V. MARCO REFERENCIAL

- Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74 y 209
- Ley 57 de 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales, artículos 12 y siguientes.
- Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 55.
- Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995: Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículos 73 y 76.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones, artículos 24 y siguientes.
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición
- Acuerdo Superior 1 del 5 de marzo de 1994 – Estatuto General Universitario, artículos 4º, 5º, 6º entre otros.
- Circular de Rectoría 1000-001 del 21 de junio de 2012. Por la cual se da aplicación a la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

VI. INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES.

Para dar cumplimiento a los derechos constitucionales y legales que tiene el ciudadano de interponer ante la Universidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones a través de mecanismos de atención, la Universidad dispuso un aplicativo para el registro de las PQRS que estuvo disponible en la web hasta el 30 de noviembre de 2017; a partir de esa fecha se habilitó el registro de las solicitudes a través del correo electrónico atencionciudadano@udea.edu.co. Lo anterior, en consideración de la implementación de un nuevo aplicativo de PQRS que optimice la interacción de los ciudadanos con la Universidad.

Las actividades, responsabilidades y los procedimientos asociados con la gestión de las PQRS están descritos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano, disponible en el siguiente enlace:

<http://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/manuales/contenido/asmenulateral/atencion-ciudadano>

Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional y aquellos registrados en el formulario virtual, son direccionados a los competentes por la Coordinación de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General. Las PQRS son clasificadas por tema y subtema, se redirigen a los gestores de Atención al Ciudadano de las diferentes unidades administrativas y académicas universitarias de acuerdo con la competencia.

A continuación, se presenta el balance de las PQRS registradas y tramitadas durante el cuarto trimestre de 2017:

Tabla 1: Número de PQRS recibidas y gestionadas por tipo de caso

Tipo de Caso	Cerradas		Abiertas		Total	% Recibidas por tipo
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
Petición	253	5	37	19	314	34,54%
Queja	97	7	17	3	124	13,64%
Reclamo	56	2	9	2	69	7,59%
Denuncia	24	1	8	1	34	3,74%
Sugerencia	10	1	0	0	11	1,21%
Petición de Documentos	46	3	5	7	61	6,71%
Consulta	269	0	21	1	291	32,01%
Felicitaciones	5	0	0	0	5	0,55%
Total					909	100,00%

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso.

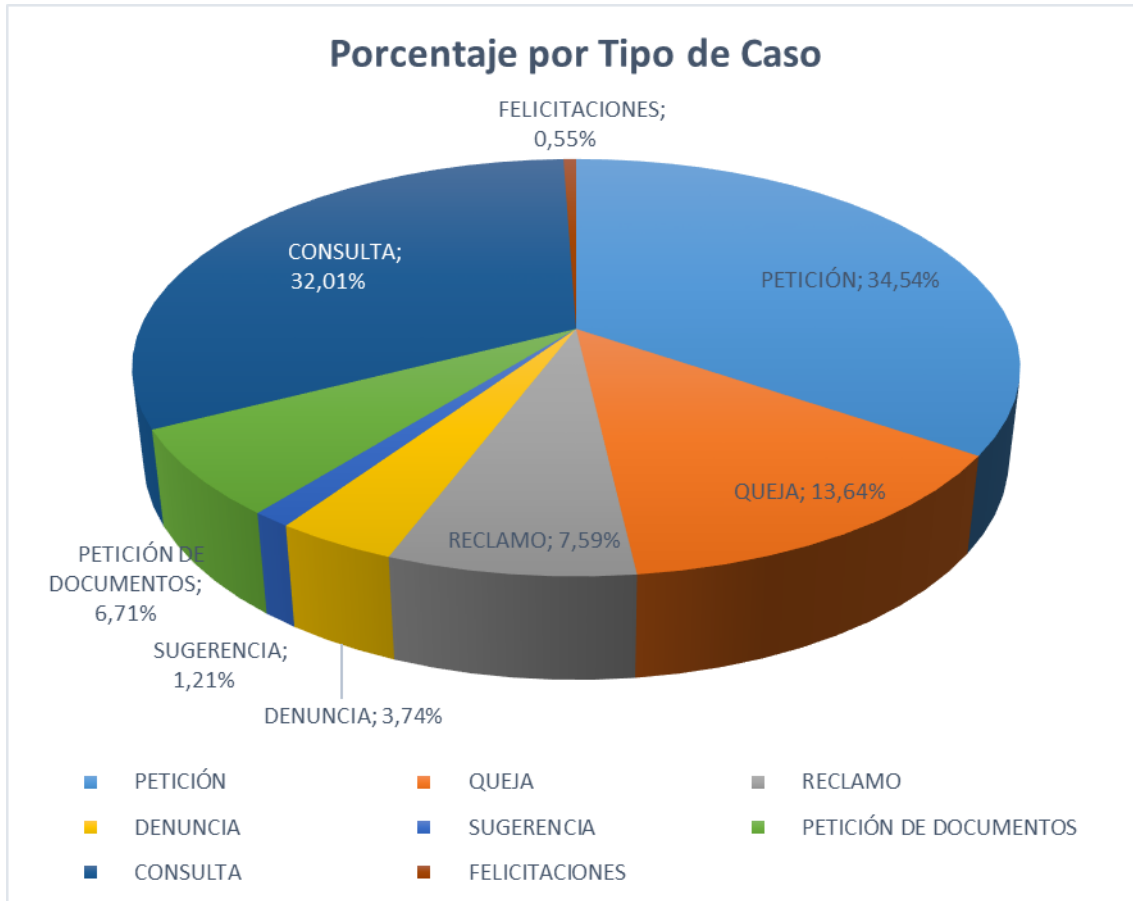


Tabla 2: Número de PQRS recibidas y gestionadas por dependencia.

RESPONSABLE	CERRADAS		ABIERTAS		TOTAL	% RECIBIDAS POR DEPENDENCIA
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
Secretaría General	40	0	2	0	42	4,62%
Petición	9	0	0	0		
Reclamo	1	0	0	0		
Denuncia	19	0	2	0		
Sugerencia	2	0	0	0		
Petición De Documentos	3	0	0	0		
Consulta	6	0	0	0		

División de Gestión Documental	1	0	1	0	2	0,22%
Consulta	1	0	0	0		
Petición De Documentos	0	0	1			
Vicerrectoría de Docencia	11	2	2	2	17	1,87%
Petición	6	1	0	0		
Queja	1	1	0	0		
Reclamo	1	0	0	0		
Denuncia	0	0	1	0		
Petición de Documentos	2	0	0	2		
Consulta	1	0	1	0		
Departamento de Admisiones y Registro	394	0	35	0	429	47,19%
Petición	137	0	11	0		
Queja	21	0	9	0		
Reclamo	36	0	6	0		
Denuncia	3	0	0	0		
Sugerencia	2	0	0	0		
Petición de Documentos	24	0	0	0		
Consulta	171	0	9	0		
Sistema de Bibliotecas	3	1	2	0	6	0,66%
Petición	1	0	0	0		
Queja	1	1	2	0		
Consulta	1	0	0	0		
Vicerrectoría de Investigación	1	0	0	1	2	0,22%
Petición	0	0	0	1		
Consulta	1	0	0	0		
Vicerrectoría de Extensión	6	1	2	0	9	0,99%
Petición	3	0	0	0		
Queja	0	0	1	0		
Denuncia	0	1	0	0		
Consulta	3	0	1	0		
Vicerrectoría Administrativa	15	0	1	1	17	1,87%
Petición	6	0	1	1		
Queja	4	0	0	0		
Reclamo	3	0	0	0		
Denuncia	0	0	0	0		
Petición De Documentos	1	0	0	0		
Consulta	1	0	0	0		

División de Talento Humano	12	0	6	1	19	2,09%
Petición	6	0	6	1		
Petición de Documentos	3	0	0	0		
Consulta	3	0	0	0		
División de Infraestructura Física - Servicios Logísticos	18	2	2	0	22	2,42%
Petición	5	0	0	0		
Queja	5	1	0	0		
Reclamo	2	0	0	0		
Denuncia	2	0	2	0		
Sugerencia	1	1	0	0		
Petición de Documentos	2	0	0	0		
Consulta	1	0	0	0		
Programa de Salud	32	5	6	0	43	4,73%
Petición	6	1	1	0		
Queja	18	2	2	0		
Reclamo	4	1	0	0		
Sugerencia	1	0	0	0		
Petición de Documentos	0	1	3	0		
Felicitaciones	3	0	0	0		
Dirección Jurídica	7	1	6	4	18	1,98%
Petición	4	0	4	4		
Reclamo	2	1	1	0		
Denuncia	0	0	1	0		
Petición de Documentos	0	0	0	0		
Consulta	1	0	0	0		
Dirección de Bienestar Universitario	7	0	1	0	8	0,88%
Queja	4	0	0	0		
Petición De Documentos	1	0	0	0		
Consulta	1	0	1	0		
Felicitaciones	1	0	0	0		
Dirección de Posgrado	1	0	3	0	4	0,44%
Queja	1	0	0	0		
Petición de Documentos	0	0	1	0		
Consulta	0	0	2	0		
Dirección de Regionalización	3	0	0	0	3	0,33%
Petición	2	0	0	0		
Consulta	1	0	0	0		

Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	1	0	0	0	1	0,11%
Petición	1	0	0	0		
División de Gestión Informática	99	0	1	0	100	11,00%
Petición	35	0	1	0		
Queja	24	0	0	0		
Reclamo	5	0	0	0		
Sugerencia	1	0	0	0		
Petición de Documentos	1	0	0	0		
Consulta	33	0	0	0		
Dirección de Comunicaciones	5	0	1	0	6	0,66%
Petición	1	0	0	0		
Queja	1	0	0	0		
Consulta	3	0	1	0		
Facultad de Artes	6	0	0	0	6	0,66%
Petición	2	0	0	0		
Queja	1	0	0	0		
Sugerencia	2	0	0	0		
Petición de Documentos	1	0	0	0		
Facultad de Ciencias Agrarias	3	0	0	0	3	0,33%
Petición	2	0	0	0		
Queja	1	0	0	0		
Facultad de Ciencias Económicas	4	0	2	1	7	0,77%
Petición	1	0	2	1		
Consulta	3	0	0	0		
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	3	0	2	5	10	1,10%
Petición	0	0	1	4		
Petición de Documentos	1	0	0	1		
Consulta	2	0	1	0		
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	2	0	4	0	6	0,66%
Queja	1	0	1	0		
Petición	0	0	2	0		
Consulta	1	0	1	0		

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	4	1	2	0	7	0,77%
Queja	2	0	0	0		
Petición	0	0	1	0		
Reclamo	0	0	1	0		
Petición de Documentos	1	1	0	0		
Consulta	1	0	0	0		
Facultad de Comunicaciones	5	0	1	0	6	0,66%
Petición	1	0	1	0		
Queja	1	0	0	0		
Consulta	3	0	0	0		
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	2	0	0	0	2	0,22%
Petición	1	0	0	0		
Consulta	1	0	0	0		
Consultorio Jurídico "Guillermo Peña Alzate"	9	0	0	0	9	0,99%
Queja	5	0	0	0		
Petición de Documentos	1	0	0	0		
Consulta	2	0	0	0		
Felicitaciones	1	0	0	0		
Facultad de Educación	4	1	2	2	9	0,99%
Petición	0	0	2	1		
Queja	2	0	0	0		
Petición De Documentos	0	1	0	1		
Consulta	2	0	0	0		
Facultad de Enfermería	2	0	0	0	2	0,22%
Petición	2	0	0	0		
Facultad de Ingeniería	32	1	3	5	41	4,51%
Petición	11	1	0	2		
Queja	2	0	0	2		
Reclamo	0	0	1	1		
Sugerencia	1	0	0	0		
Petición de Documentos	1	0	0	0		
Consulta	14	0	2	0		
Facultad de Medicina	5	1	4	9	19	2,09%
Petición	1	1	2	3		
Queja	0	0	0	1		
Reclamo	1	0	0	1		

Denuncia	0	0	1	1		
Petición de Documentos	1	0	0	2		
Consulta	2	0	1	1		
Facultad de Odontología	2	1	2	0	5	0,55%
Queja	0	1	0	0		
Petición	0	0	1	0		
Denuncia	0	0	1	0		
Consulta	2	0	0	0		
Facultad Nacional de Salud Pública	1	2	1	2	6	0,66%
Petición	0	1	0	1		
Queja	0	1	0	0		
Petición de Documentos	0	0	0	1		
Consulta	1	0	1	0		
Escuela de Idiomas	9	0	1	0	10	1,10%
Petición	2	0	0	0		
Queja	1	0	1	0		
Petición de Documentos	1	0	0	0		
Consulta	5	0	0	0		
Escuela de Nutrición y Dietética	3	0	1	0	4	0,44%
Queja	1	0	1	0		
Consulta	2	0	0	0		
Instituto de Filosofía	0	0	1	0	1	0,11%
Petición	0	0	1	0		
Instituto Universitario de Educación Física	2	0	0	0	2	0,22%
Petición	1	0	0	0		
Petición De Documentos	1	0	0	0		
Corporación Académica Ambiental	1	0	0	0	1	0,11%
Petición	1	0	0	0		
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	2	0	0	0	2	0,22%
Petición De Documentos	1	0	0	0		
Reclamo	1	0	0	0		
Seccional Bajo Cauca	1	0	0	0	1	0,11%
Petición	1	0	0	0		
Seccional Urabá – Turbo	2	0	0	0	2	0,22%
Petición	2	0	0	0		
Total					909	100,00%

- La dependencia con mayores incidencias registradas durante este periodo fue el Departamento de Admisiones y Registro con 429 incidencias, equivalentes al 47,19% del total del registro.
- En el reporte de PQRS para este trimestre, se incrementa el número de incidencias abiertas por fuera de tiempo, las cuales se cerrarán en el 2018, debido a la suspensión de los términos de respuesta por periodo de vacaciones, autorizada por la Resolución Rectoral 43623 del 6 de diciembre de 2017.

Tabla 3. Porcentaje de cumplimiento en la gestión y trámite de las PQRS por dependencias.

Responsable	% Cumplimiento por Dependencia
Secretaría General	100,00%
División de Gestión Documental	100,00%
Vicerrectoría de Docencia	76,47%
Departamento de Admisiones y Registro	100,00%
Sistema de Bibliotecas	83,33%
Vicerrectoría de Investigación	50,00%
Vicerrectoría de Extensión	88,89%
Vicerrectoría Administrativa	94,12%
División de Talento Humano	94,74%
División de Infraestructura física - Servicios logísticos	90,91%
Programa de Salud	88,37%
Dirección Jurídica	72,22%
Dirección de Bienestar Universitario	100,00%
Dirección de Posgrado	100,00%
Dirección de Regionalización	100,00%
Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100,00%
División de Gestión Informática	100,00%
Dirección de Comunicaciones	100,00%
Facultad de Artes	100,00%
Facultad de Ciencias Agrarias	100,00%
Facultad de Ciencias Económicas	85,71%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	50,00%
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	100,00%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	85,71%

Facultad de Comunicaciones	100,00%
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	100,00%
Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate”	100,00%
Facultad de Educación	66,67%
Facultad de Enfermería	100,00%
Facultad de Ingeniería	85,37%
Facultad de Medicina	47,37%
Facultad de Odontología	80,00%
Facultad Nacional de Salud Pública	33,33%
Escuela de Idiomas	100,00%
Escuela de Nutrición y Dietética	100,00%
Instituto de Filosofía	100,00%
Instituto Universitario de Educación Física	100,00%
Corporación Académica Ambiental	100,00%
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	100,00%
Seccional Bajo Cauca	100,00%
Seccional Urabá – Turbo	100,00%

VI. INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Con el fin de conocer la percepción del ciudadano que radica una PQRS a la Universidad, frente al tiempo de respuesta y concordancia de la misma con lo solicitado, cuando se ofrece la respuesta vía correo electrónico, se le solicita al ciudadano diligenciar una encuesta para calificar el servicio, a través de un formulario que contiene cinco preguntas con diferentes escalas de valoración y la posibilidad de hacer un comentario u observación.

De 909 incidencias registradas en el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2017, 95 ciudadanos diligenciaron la encuesta, equivalente al 10,45% del total de incidencias.

Tabla 1: Respuestas encuestas de percepción aplicadas entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2017

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN			
Pregunta	Respuesta	# Respuestas	% Respuestas
1. Accesibilidad al canal de atención	Completamente satisfecho	51	53,68%
	Satisfecho	33	34,74%
	Insatisfecho	9	9,47%
	Completamente insatisfecho	2	2,11%
	No responde	0	0,00%
2. Tiempo de respuesta	Muy buena	38	40,00%
	Buena	42	44,21%
	Regular	7	7,37%
	Mala	5	5,26%
	Muy mala	2	2,11%
	No aplica	1	1,05%
	No responde	0	0,00%
3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada	Muy buena	42	44,21%
	Buena	28	29,47%
	Regular	13	13,68%
	Mala	4	4,21%
	Muy mala	5	5,26%
	No aplica	3	3,16%
	No responde	0	0,00%
4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta	Muy buena	56	58,95%
	Buena	29	30,53%
	Regular	4	4,21%
	Mala	2	2,11%
	Muy mala	1	1,05%
	No aplica	1	1,05%
	No responde	2	2,11%

5. Suficiencia en la respuesta	Muy buena	56	58,95%
	Buena	29	30,53%
	Regular	4	4,21%
	Mala	2	2,11%
	Muy mala	1	1,05%
	No aplica	1	1,05%
	No responde	2	2,11%

Un porcentaje alto de los encuestados percibe que los canales asignados por la Universidad de Antioquia para la atención al ciudadano son accesibles. Como también, existe una percepción positiva en que las respuestas son oportunas. Sin embargo, se debe trabajar fuertemente para que el porcentaje de insatisfacción con los tiempos de respuesta se reduzca progresivamente.

En general, tanto en la concordancia de la respuesta con la solicitud, como en el lenguaje de la respuesta y la suficiencia de la misma, hay un porcentaje alto de ciudadanos que consideran muy buenos estos indicadores. Sin embargo, se deben realizar mayores esfuerzos para que los porcentajes de insatisfacción se reduzcan progresivamente.

VII. ANOTACIONES FINALES

1. La recepción y registro de la información relacionada con la PQRS es eficiente, toda vez que esa labor se lleva a cabo utilizando un software que asigna un radicado y guarda toda la trazabilidad a los casos. Además de eso, se cuenta con variados canales de atención, a saber: línea gratuita nacional, puntos de atención presencial en todas las unidades académicas y administrativas, por medio de los cuales se puede recolectar la información que alleguen los ciudadanos a la Universidad.
2. Es necesario revisar y analizar los tiempos de respuesta a las incidencias de la Facultad Nacional de Salud Pública y de la Facultad de Medicina.
3. Los accesos a los diferentes aplicativos de consulta y reporte de información que están disponibles en el portal de la Universidad, también son objeto de inquietudes y dificultades, entre ellas, pérdida y recuperación de claves, errores de acceso, desconocimiento de rutas y procedimientos entre otros.
4. El porcentaje de cumplimiento en relación con los tiempos de respuesta a las incidencias durante el trimestre es del 94,28%.

Elaboró:

Viviana Higueta Ortega –Coordinadora Atención al Ciudadano - Secretaría General