



**INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**
Periodo julio – diciembre de 2014

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Secretaría General
Desarrollo Institucional

ALBERTO URIBE CORREA
Rector

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
I. OBJETIVO GENERAL.....	4
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
III. ALCANCE DEL INFORME.....	4
IV. RESPONSABILIDAD.....	5
V. MARCO REFERENCIAL.....	5
VI. INFORME PQRS.....	7
VII. ANOTACIONES FINALES.....	26

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución de 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 procedimiento de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia”. Este equipo tiene como objeto la construcción de una universidad transparente y participativa, que preste mejores servicios a los ciudadanos a través de canales de atención y que atiendan sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/portal/a.InformacionInstitucional/K.atencionCiudadano>

La oficina de atención a la ciudadanía, toma como referente lo dispuesto en la Constitución Políticas y normas desarrolladoras como lo son; Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo, Ley 190 de 1995 Ley Anticorrupción, Ley 962 de 2005 Ley Antitramites, Ley 1474 de 2011 Ley Anticorrupción.

El presente informe contiene un análisis de la información registrada a través del aplicativo institucional para registrar las Peticiones, Quejas, Reclamo y Sugerencias.

I. OBJETIVO GENERAL

Presentar informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia, durante el semestre 2014-2.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes Unidades Administrativas y las Unidades Académicas, a las PQRS solicitados 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.
- Presencial, responsables de Atención al Ciudadano.

Igualmente presentar informe sobre la oportunidad en la atención por parte de las unidades administrativas y unidades académicas de la Universidad de Antioquia, de las PQRS recibidas y además contribuir con la información para la toma de decisiones, con el fin de atribuir que la respuesta sea oportuna y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

III. ALCANCE DEL INFORMACIÓN

El presente informe corresponde a las Preguntas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Consultas que fueron registradas en el aplicativo institucional en el periodo comprendido entre el 1 junio al 31 de diciembre de 2014.

IV. RESPONSABILIDADES

Según lo establecido por Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio de 2013, el equipo de atención al ciudadano estará 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 deberán asumir, además de las responsabilidades inherentes a su cargo, las tareas asignadas que se relacionen con la atención a los usuarios.

También harán parte del equipo de atención al ciudadano, los empleados designados por el coordinador 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: 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, participar de las jornadas de formación que sobre el tema programe la dirección y coordinación del equipo de atención al ciudadano, retroalimentar los planes de atención al usuario establecidos, y participar en su efectiva ejecución, en armonía con lo dispuesto en la normatividad, poner en práctica los procedimientos y los protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano, presentar informes a las autoridades universitarias que lo requieran, realizar seguimiento sobre el desempeño del modelo de atención aplicado, y proponer correcciones y acciones de mejoramiento sobre el mismo entre otros.

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.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1437 de 2011, artículos 4,13, 14, 15 entre otros.
- 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.

- 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 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.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 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.

INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para dar cumplimiento a los derechos Constitucionales y legales que tiene el ciudadano de interponer ante la Universidad, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, a través de mecanismos de atención, la Universidad ha dispuesto un aplicativo para el registro de las PQRS disponible en el Portal Universitario en la siguiente ruta:

<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/BibliotecaPortal/InformacionInstitucional/atencionCiudadano/DE9008D68885D701E04018C83D1F3108>

La Universidad dispone de un aplicativo institucional para el registro, seguimiento y control de las quejas, reclamos y recomendaciones a ella dirigidas. Las actividades, responsabilidades y los procedimientos asociados con esta operación estarán descritos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano o instructivos de manejo y uso del aplicativo.

<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/portal/a.InformacionInstitucional/K.atencionCiudadano/J.manualAtencionCiudadano>

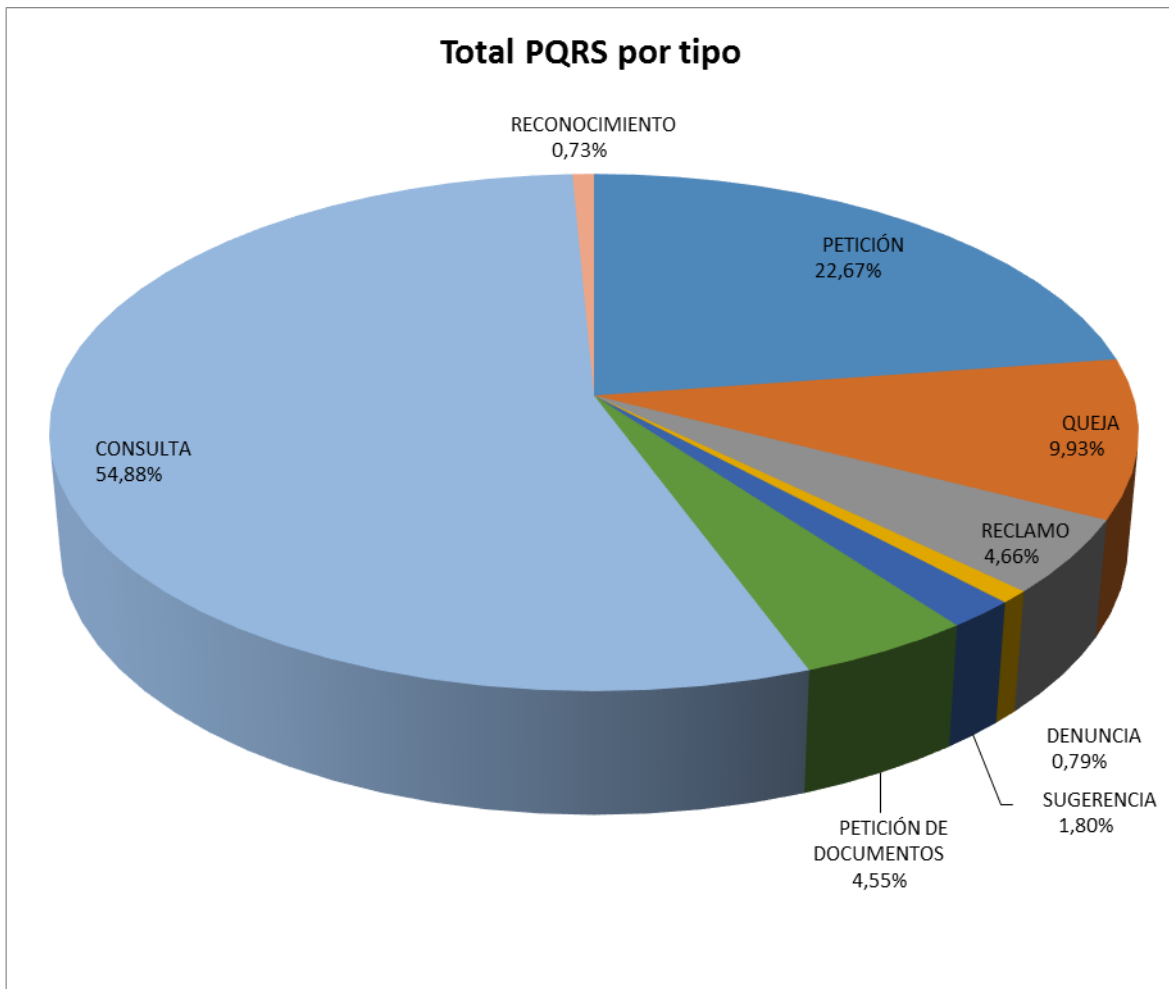
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados a la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, las PQRS son clasificadas por tema y subtema, se redireccionan a los responsables de Atención al Ciudadano de las diferentes unidades administrativas y académicas universitarias de acuerdo a la competencia.

El presente informe corresponde a las Preguntas, Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias que fueron registradas en el aplicativo institucional en el periodo comprendido entre el 1 julio al 31 de diciembre de 2014.

Los diferentes asuntos recibidos son agrupados en categorías según la temática asociada, agrupación por tema y tiempos de atención de casos. Los cuales se observan a continuación:

Tabla 1: Número de PQRS recibidos por tipo de caso del 1 julio al 31 de diciembre de 2014

TOTAL PQRS RECIBIDAS JULIO – DICIEMBRE 2014						
TIPO DE CASO	CERRADAS		ABIERTAS		TOTAL	%
	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO		
Consulta	958	17	0	3	978	54,88%
Petición	386	16	0	2	404	22,67%
Queja	163	14	0	0	177	9,93%
Reclamo	83	0	0	0	83	4,66%
Petición de documentos	73	8	0	0	81	4,55%
Sugerencia	29	3	0	0	32	1,80%
Denuncia	10	4	0	0	14	0,79%
Reconocimiento	9	3	0	1	13	0,73%
TOTAL	1711	65	0	6	1782	100,00%



En la tabla, se observa que el 54.88% de los casos recibidos corresponden a consultas (978) de un total de 1782 de PQRS.

Tabla 2: Número de PQRS recibidos por Dependencias julio – diciembre de 2014

Total de PQRS Recibidas por Dependencia					
de 2014-07-01 a 2014-12-31					
Dependencia	Cerradas		Abiertas		Total
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo	
Vicerrectoría de Extensión	12	5	0	0	17
PETICIÓN	1	2	0	0	
RECLAMO	2	0	0	0	
SUGERENCIA	0	1	0	0	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	1	0	0	
CONSULTA	8	0	0	0	
RECONOCIMIENTO	0	1	0	0	
Desarrollo Institucional	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	1	0	0	0	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0	
CONSULTA	1				
RECONOCIMIENTO	0	0	0	0	
Facultad de Ciencias Agrarias	3	7	0	0	10
QUEJA	0	1	0	0	
SUGERENCIA	1	1	0	0	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	2	0	0	
CONSULTA	2	3	0	0	
Administración Documental	5	1	0	0	6
PETICIÓN	1	0	0	0	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	1	0	0	
CONSULTA	1	0			

Vicerrectoría de Docencia	4	6	0	0	10
PETICIÓN	1	2	0	0	
QUEJA	1	1	0	0	
DENUNCIA	2	2	0	0	
RECONOCIMIENTO	0	1	0	0	
Vicerrectoría de Investigación	1	0	0	0	1
CONSULTA	1	0	0	0	
Auditoría Institucional	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	0	0	0	
Dirección de Relaciones Internacionales	4	0	0	0	4
CONSULTA	4	0	0	0	
Bienestar Universitario	11	0	0	0	11
PETICIÓN	2	0	0	0	
QUEJA	1	0	0	0	
RECLAMO	1	0	0	0	
DENUNCIA	1	0	0	0	
SUGERENCIA	1	0	0	0	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0	
CONSULTA	4	0	0	0	
Regionalización	5	0	0	0	5
PETICIÓN	4	0	0	0	
CONSULTA	1	0	0	0	
Vigilancia	12	3	0	0	15
PETICIÓN	6	2	0	0	
QUEJA	1	0	0	0	
RECLAMO	1	0	0	0	
DENUNCIA	0	1	0	0	
SUGERENCIA	1	0	0	0	
CONSULTA	3	0	0	0	
Facultad Nacional de Salud Pública	22	0	0	0	22
PETICIÓN	3	0	0	0	
RECLAMO	1	0	0	0	
DENUNCIA	1	0	0	0	
CONSULTA	17	0	0	0	

Vicerrectoría Administrativa	13	1	0	1	15
PETICIÓN	1	0	0	0	
SUGERENCIA	2	0	0	0	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	7	0	0	0	
CONSULTA	3	0	0	1	
RECONOCIMIENTO	0	1	0	0	
Seccional Oriente	3	0	0	0	3
CONSULTA	3	0	0	0	
Escuela de Idiomas	17	0	0	0	17
PETICIÓN	1	0	0	0	
QUEJA	1	0	0	0	
RECLAMO	2	0	0	0	
SUGERENCIA	1	0	0	0	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0	
CONSULTA	11	0	0	0	
Seccional Occidente	0	2	0	0	2
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1	0	0	
CONSULTA	0	1	0	0	
Facultad de Educación	8	8	0	0	16
PETICIÓN	1	0	0	0	
QUEJA	0	2	0	0	
CONSULTA	7	6	0	0	
Facultad de Enfermería	2	0	0	0	2
CONSULTA	2	0	0	0	
Programa de salud	37	4	0	0	41
PETICIÓN	5	1	0	0	
QUEJA	20	3	0	0	
RECLAMO	2	0	0	0	
SUGERENCIA	1	0	0	0	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	0	0	0	
CONSULTA	7	0	0	0	
Gestión Informática	41	0	0	0	41
PETICIÓN	8	0	0	0	
QUEJA	14	0	0	0	
RECLAMO	4	0	0	0	

SUGERENCIA	1	0	0	0	
CONSULTA	14	0	0	0	
Instituto de Filosofía	1	0	0	0	1
CONSULTA	1	0	0	0	
Asesoría Jurídica	3	1	0	1	5
PETICIÓN	2	1	0	1	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	
CONSULTA	1	0	0	0	
Logística e Infraestructura	12	3	0	0	15
PETICIÓN	0	1	0	0	
QUEJA	6	2	0	0	
RECLAMO	1	0	0	0	
DENUNCIA	0	0	0	0	
SUGERENCIA	2	0	0	0	
CONSULTA	3	0	0	0	
Facultad de Derecho	12	1	0	1	14
PETICIÓN	2	1	0	0	
QUEJA	1	0	0	0	
CONSULTA	9	0	0	1	
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	12	0	0	0	12
PETICIÓN	1	0	0	0	
QUEJA	1	0	0	0	
DENUNCIA	1	0	0	0	
CONSULTA	9	0	0	0	
Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas	2	0	0	0	2
QUEJA	2	0	0	0	
Facultad de Medicina	44	0	0	0	44
PETICIÓN	5	0	0	0	
QUEJA	2	0	0	0	
DENUNCIA	1	0	0	0	
SUGERENCIA	1	0	0	0	
CONSULTA	35	0	0	0	
Escuela de Microbiología	2	0	0	0	2
CONSULTA	2	0	0	0	

Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	1	0	0	1	2
PETICIÓN	1	0	0	0	
RECONOCIMIENTO	0	0	0	1	
Instituto de Educación Física	1	1	0	1	3
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1	0	0	
CONSULTA	1	0	0	1	
Facultad de Ingeniería	53	0	0	0	53
PETICIÓN	10	0	0	0	
QUEJA	10	0	0	0	
RECLAMO	2	0	0	0	
SUGERENCIA	2	0	0	0	
CONSULTA	29	0	0	0	
Corporación Académica Ambiental	5	0	0	0	5
SUGERENCIA	1	0	0	0	
CONSULTA	4	0	0	0	
Facultad de Odontología	7	1	0	0	8
PETICIÓN	3	0	0	0	
CONSULTA	4	1	0	0	
Facultad de Ciencias Económicas	18	4	0	0	22
PETICIÓN	1	0	0	0	
DENUNCIA	0	1	0	0	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1	0	0	
CONSULTA	17	2	0	0	
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	9	1	0	0	10
PETICIÓN	1	0	0	0	
QUEJA	1	0	0	0	
CONSULTA	7	1	0	0	
Dirección de Posgrados	13	0	0	0	13
PETICIÓN	1	0	0	0	
RECLAMO	1	0	0	0	

CONSULTA	11	0	0	0	
Facultad de Ciencias Exactas	18	1	0	1	20
PETICIÓN	2	0	0	1	
QUEJA	1	1	0	0	
CONSULTA	15	0	0	0	
Portal Universitario	7	2	0	0	9
PETICIÓN	2	1	0	0	
QUEJA	3	0	0	0	
SUGERENCIA	2	1	0	0	
Facultad de Comunicaciones	7	1	0	0	8
PETICIÓN	1	0	0	0	
QUEJA	1	1	0	0	
CONSULTA	5	0	0	0	
Admisiones y Registro	1171	7	0	0	1178
PETICIÓN	296	3	0	0	
QUEJA	76	0	0	0	
RECLAMO	62	0	0	0	
DENUNCIA	1	0	0	0	
SUGERENCIA	8	0	0	0	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	46	1	0	0	
CONSULTA	677	3	0	0	
RECONOCIMIENTO	5	0	0	0	
Talento Humano	20	1	0	0	21
PETICIÓN	6	0	0	0	
QUEJA	0	1	0	0	
RECLAMO	2	0	0	0	
SUGERENCIA	1	0	0	0	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	8	0	0	0	
Facultad de Artes	32	0	0	0	32
PETICIÓN	5	0	0	0	
SUGERENCIA	2	0	0	0	
CONSULTA	24	0	0	0	
RECONOCIMIENTO	1	0	0	0	
Sistema de Bibliotecas	8	0	0	0	8
QUEJA	1	0	0	0	
SUGERENCIA	1	0	0	0	

PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	0	0	0	
CONSULTA	3	0	0	0	
Consultorio Jurídico	41	2	0	0	43
PETICIÓN	10	0	0	0	
QUEJA	20	2	0	0	
RECLAMO	1	0	0	0	
DENUNCIA	2	0	0	0	
CONSULTA	5	0	0	0	
RECONOCIMIENTO	3	0	0	0	
Bibliotecología	5	0	0	0	5
PETICIÓN	1	0	0	0	
CONSULTA	4	0	0	0	
Escuela de Nutrición y Dietética	4	2	0	0	6
PETICIÓN	2	2	0	0	
DENUNCIA	1	0	0	0	
CONSULTA	1	0	0	0	
				TOTAL	1782

Tabla 3: Número de PQRS recibidos por Dependencias - Porcentaje julio - diciembre de 2014

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA		
de 2014-01-01 a 2014-06-30		
Responsable	Total PQRS	Porcentaje de PQRS Recibidas
Admisiones y Registro	1178	66,11%
Facultad de Ingeniería	53	2,97%
Facultad de Medicina	44	2,47%
Consultorio Jurídico	43	2,41%
Programa de salud	41	2,30%
Gestión Informática	41	2,30%

Facultad de Artes	32	1,80%
Facultad Nacional de Salud Pública	22	1,23%
Facultad de Ciencias Económicas	22	1,23%
Talento Humano	21	1,18%
Facultad de Ciencias Exactas	20	1,12%
Vicerrectoría de Extensión	17	0,95%
Escuela de Idiomas	17	0,95%
Facultad de Educación	16	0,90%
Vigilancia	15	0,84%
Vicerrectoría Administrativa	15	0,84%
Logística e Infraestructura	15	0,84%
Facultad de Derecho	14	0,79%
Dirección de Posgrados	13	0,73%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	12	0,67%
Bienestar Universitario	11	0,62%
Facultad de Ciencias Agrarias	10	0,56%
Vicerrectoría de Docencia	10	0,56%
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	10	0,56%
Portal Universitario	9	0,51%
Facultad de Odontología	8	0,45%

Facultad de Comunicaciones	8	0,45%
Sistema de Bibliotecas	8	0,45%
Administración Documental	6	0,34%
Escuela de Nutrición y Dietética	6	0,34%
Regionalización	5	0,28%
Asesoría Jurídica	5	0,28%
Corporación Académica Ambiental	5	0,28%
Bibliotecología	5	0,28%
Dirección de Relaciones Internacionales	4	0,22%
Seccional Oriente	3	0,17%
Instituto de Educación Física	3	0,17%
Desarrollo Institucional	2	0,11%
Seccional Occidente	2	0,11%
Facultad de Enfermería	2	0,11%
Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas	2	0,11%
Escuela de Microbiología	2	0,11%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	2	0,11%
Vicerrectoría de Investigación	1	0,06%
Auditoría Institucional	1	0,06%
Instituto de Filosofía	1	0,06%

En la tabla, se observa que el 66.11% corresponde al Departamento de Admisiones y Registro para un total 1178 de PQRS.

Tabla 4: Tiempo de respuesta por Dependencia – Porcentaje de Incumplimiento julio – diciembre de 2014

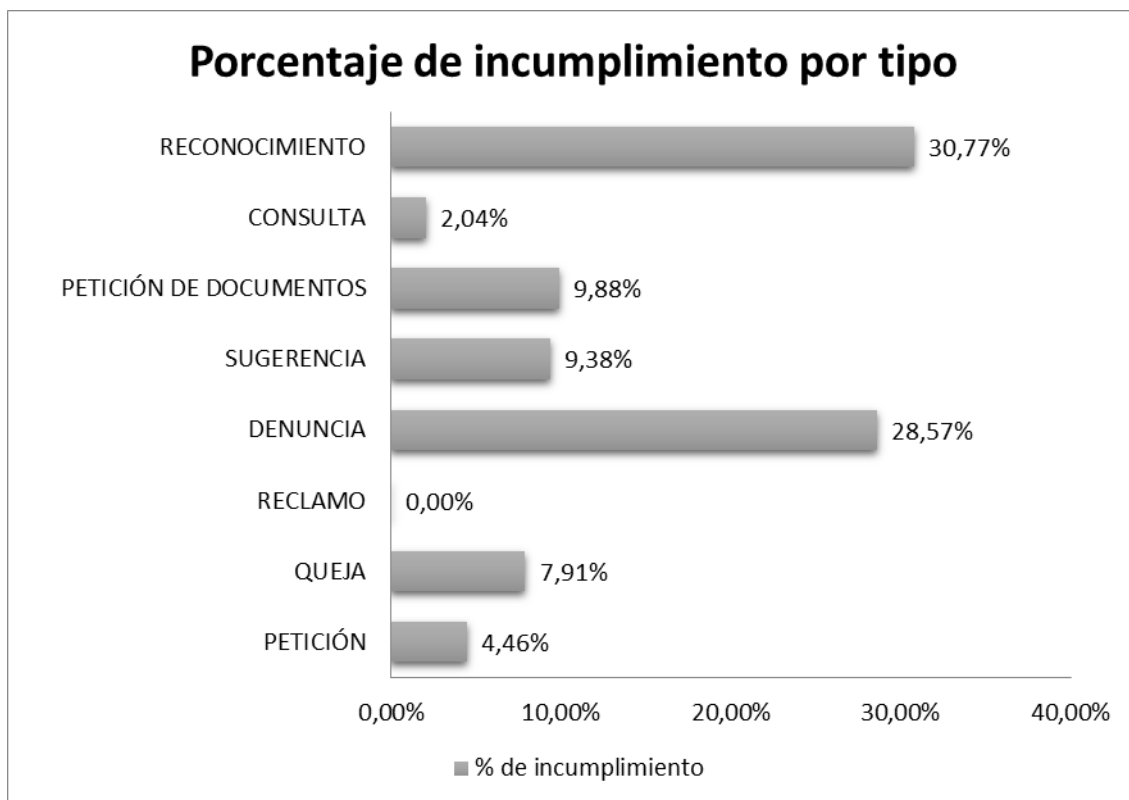
PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIA Julio – Diciembre 2014					
DEPENDENCIA	CERRADAS		ABIERTAS	TOTAL PQRS RECIBIDAS	% INCUMPLIMIENTO
	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	POR FUERA DE TIEMPO		
Seccional Occidente	0	2		2	100,00%
Facultad de Ciencias Agrarias	3	7		10	70,00%
Instituto de Educación Física	1	1	1	3	66,67%
Vicerrectoría de Docencia	4	6		10	60,00%
Facultad de Educación	8	8		16	50,00%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	1	0	1	2	50,00%
Asesoría Jurídica	3	1	1	5	40,0%
Escuela de Nutrición y Dietética	4	2		6	33,33%
Vicerrectoría de Extensión	12	5		17	29,41%
Portal Universitario	7	2		9	22,22%
Vigilancia	12	3		15	20,00%
Logística e Infraestructura	12	3		15	20,00%
Facultad de Ciencias Económicas	18	4		22	18,18%

Administración Documental	5	1		6	16,67%
Facultad de Derecho	12	1	1	14	14,29%
Vicerrectoría Administrativa	13	1	1	15	13,33%
Facultad de Odontología	7	1		8	12,50%
Facultad de Comunicaciones	7	1		8	12,50%
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	9	1		10	10,00%
Facultad de Ciencias Exactas	18	1	1	20	10,00%
Programa de salud	37	4		41	9,76%
Talento Humano	20	1		21	4,76%
Consultorio Jurídico	41	2		43	4,65%
Admisiones y Registro	1171	7		1178	0,59%
Desarrollo Institucional	2	0		2	0,00%
Vicerrectoría de Investigación	1	0		1	0,00%
Auditoría Institucional	1	0		1	0,00%
Dirección de Relaciones Internacionales	4	0		4	0,00%
Bienestar Universitario	11	0		11	0,00%
Regionalización	5	0		5	0,00%
Facultad Nacional de Salud Pública	22	0		22	0,00%
Seccional Oriente	3	0		3	0,00%
Escuela de Idiomas	17	0		17	0,00%

Facultad de Enfermería	2	0		2	0,00%
Gestión Informática	41	0		41	0,00%
Instituto de Filosofía	1	0		1	0,00%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	12	0		12	0,00%
Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas	2	0		2	0,00%
Facultad de Medicina	44	0		44	0,00%
Escuela de Microbiología	2	0		2	0,00%
Facultad de Ingeniería	53	0		53	0,00%
Corporación Académica Ambiental	5	0		5	0,00%
Dirección de Posgrados	13	0		13	0,00%
Facultad de Artes	32	0		32	0,00%
Sistema de Bibliotecas	8	0		8	0,00%
Bibliotecología	5	0		5	0,00%
TOTAL	1711	65	6	1782	
			TOTAL % INCUMPLIMIENTO		3,98%

Tabla 5: Porcentaje de Incumplimiento por Tipo de Caso enero – junio de 2014

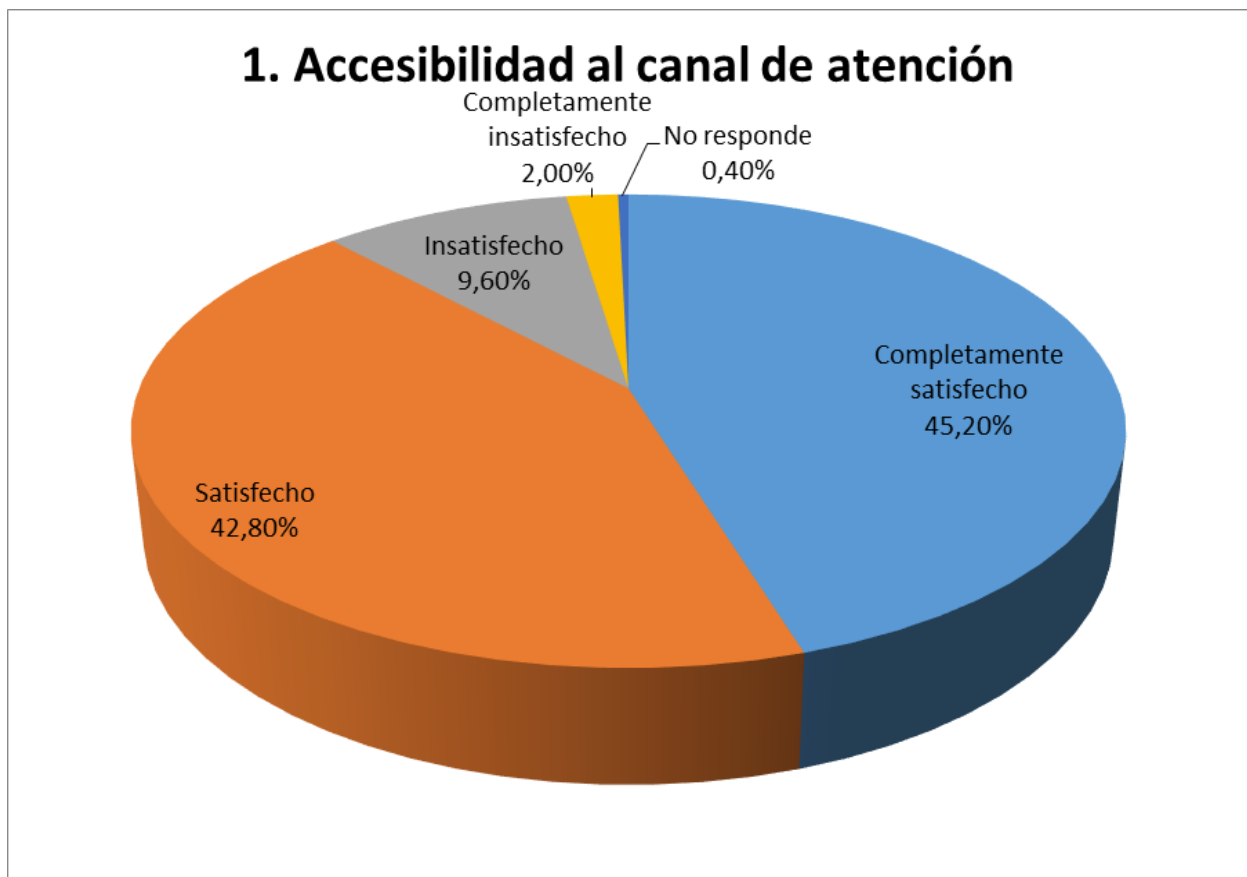
PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO POR TIPO DE CASO						
TIPO DE CASO	CERRADAS		ABIERTAS		TOTAL	%
	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO		
RECONOCIMIENTO	9	3	0	1	13	30,77%
DENUNCIA	10	4	0	0	14	28,57%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	73	8	0	0	81	9,88%
SUGERENCIA	29	3	0	0	32	9,38%
QUEJA	163	14	0	0	177	7,91%
PETICIÓN	386	16	0	2	404	4,46%
CONSULTA	958	17	0	3	978	2,04%
RECLAMO	83	0	0	0	83	0,00%
TOTAL	1711	65	0	6	1782	3,98%



En la tabla, se observa que el 30.77% del incumplimiento corresponde a reconocimientos, seguido de Denuncias con un 28.57%.

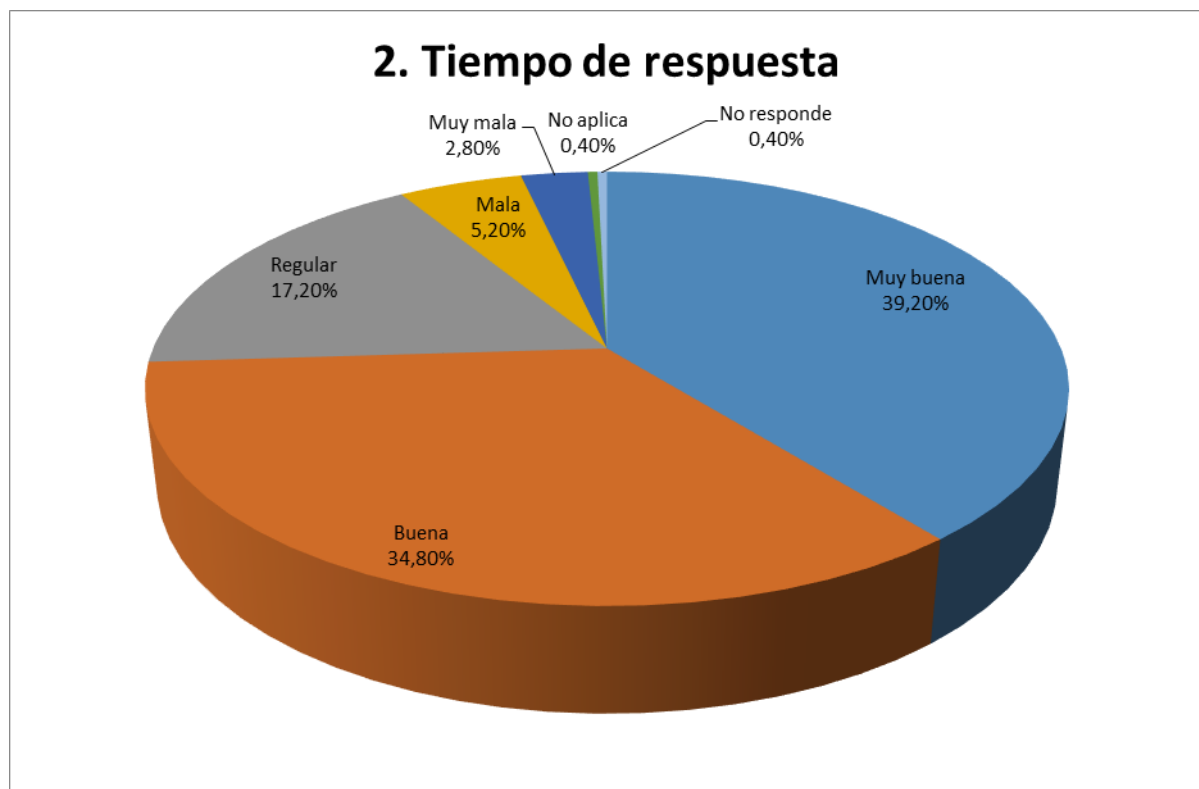
ENCUESTAS

Preguntas / Respuestas Encuesta	No. De Respuestas	%
1. Accesibilidad al canal de atención		
Completamente satisfecho	113	45,20%
Satisfecho	107	42,80%
Insatisfecho	24	9,60%
Completamente insatisfecho	5	2,00%
No responde	1	0,40%



En la tabla de accesibilidad al canal de atención, se observa que el 45.20% de los usuarios está completamente satisfecho y el 42.80% están satisfecho.

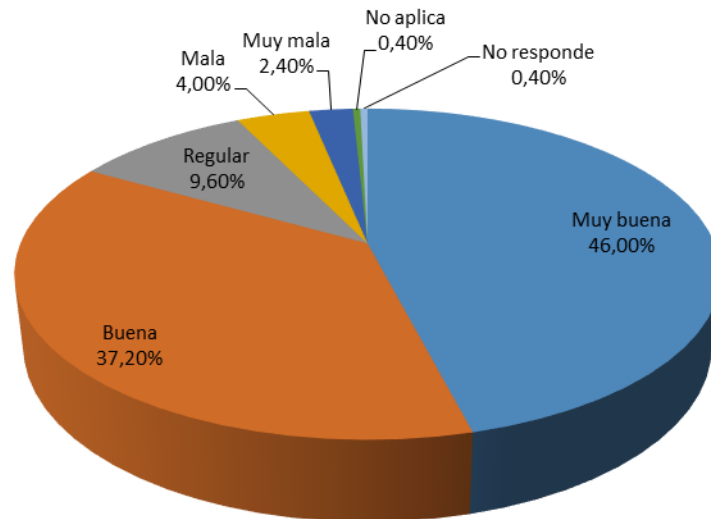
2. Tiempo de respuesta			
Muy buena	98	39,20%	
Buena	87	34,80%	
Regular	43	17,20%	
Mala	13	5,20%	
Muy mala	7	2,80%	
No aplica	1	0,40%	
No responde	1	0,40%	



En la tabla de tiempo de respuesta, se observa que el 39.20% de los usuarios es muy buena y el 34.80% es buena.

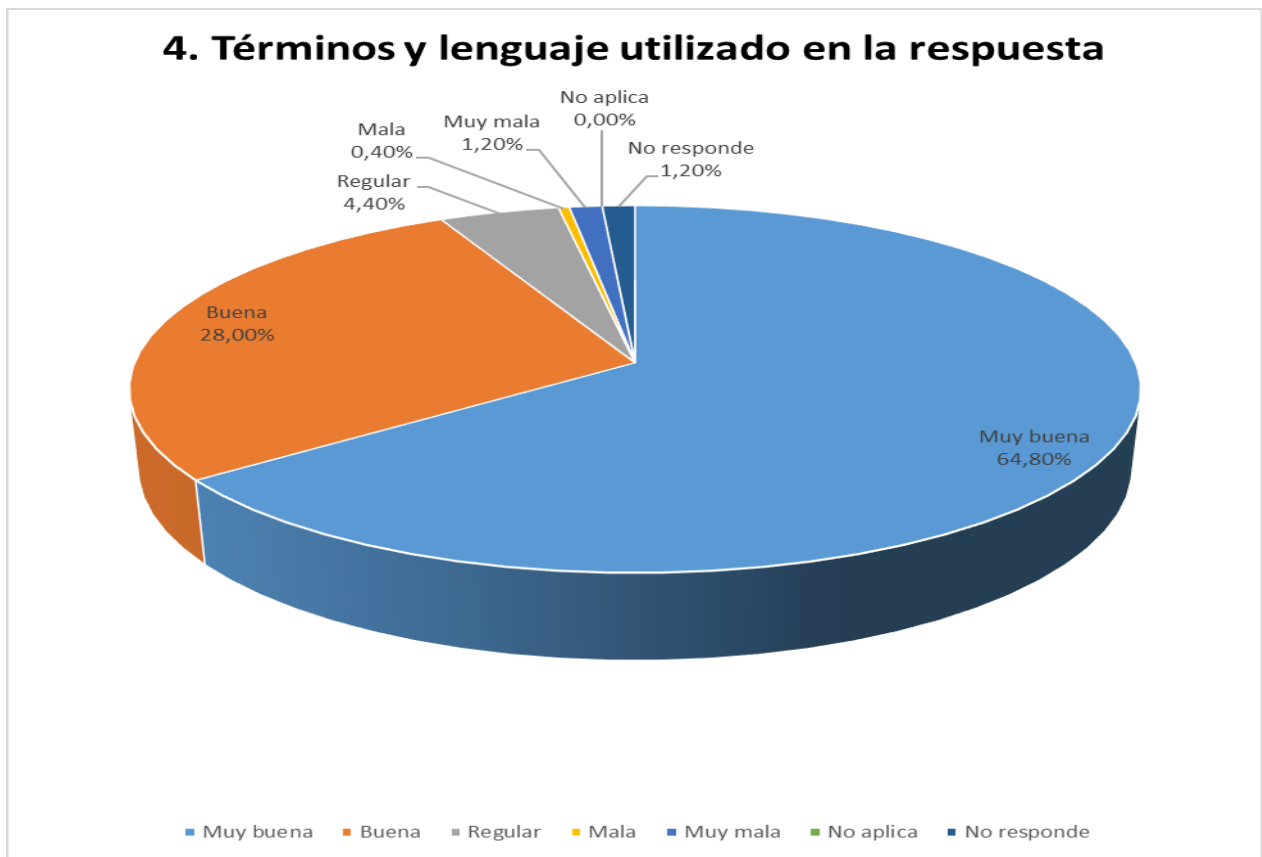
3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada			
Muy buena	115	46,00%	
Buena	93	37,20%	
Regular	24	9,60%	
Mala	10	4,00%	
Muy mala	6	2,40%	
No aplica	1	0,40%	
No responde	1	0,40%	

3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada



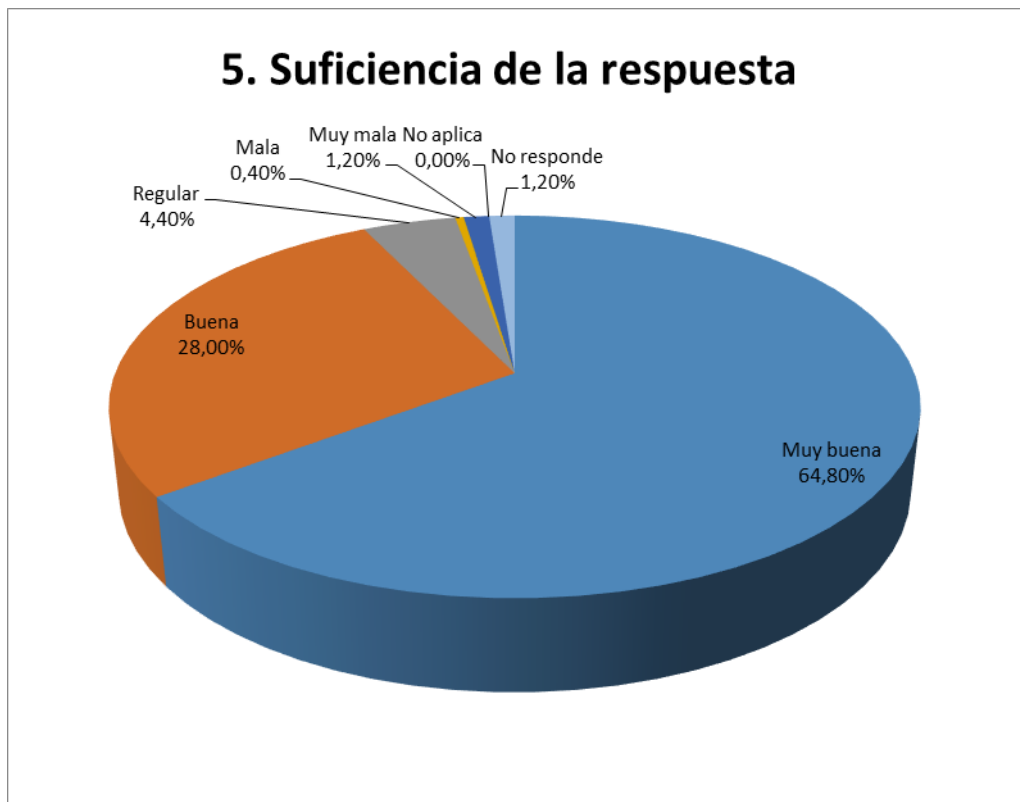
En la tabla de concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada, se observa que el 46.00% de los usuarios es muy buena y el 3720% es buena.

4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta			
Muy buena	162	64,80%	
Buena	70	28,00%	
Regular	11	4,40%	
Mala	1	0,40%	
Muy mala	3	1,20%	
No aplica	0	0,00%	
No responde	3	1,20%	



En la tabla en términos y lenguaje utilizado en la respuesta, se observa que el 64.80% de los usuarios es muy buena y el 28.00% es buena.

5. Suficiencia de la respuesta			
Muy buena	162	64,80%	
Buena	70	28,00%	
Regular	11	4,40%	
Mala	1	0,40%	
Muy mala	3	1,20%	
No aplica	0	0,00%	
No responde	3	1,20%	



En la tabla en suficiencia de la respuesta, se observa que el 64.80% de los usuarios es muy buena y el 28.00% es buena.

En el informe de las encuestas realizadas a los usuarios fueron 1782, las cuales fueron diligenciada por los usuarios 250 para un 14.03%

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, 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. Semestralmente la Coordinación de Atención al Ciudadano, presenta informes al Comité Rectoral de la Universidad de Antioquia, del número de PQRS recibidas por periodo, indicando el tiempo de respuesta, la relación de las encuestas de satisfacción que diligencia el ciudadano, y la propuesta del plan de mejora de la Atención al Ciudadano.
3. Desde el Comité de Universidad en Línea estamos implementado una estrategia de comunicación, en coordinación con el Portal y la Oficina de Atención al Ciudadano. La estrategia consiste en utilizar los medios de la Universidad (UdeA Televisión, Portal Universitario, Emisora Cultural, Suplemento Alma Máter y un plegable), con el fin de dar a conocer a toda la comunidad universitaria y a la comunidad en general el plan anticorrupción y en especial la oficina de Atención al Ciudadano.
4. Migrar al aplicativo institucional: Luego de firmar un nuevo contrato con ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS por un periodo de seis (6), se ha manifestado por parte de la Universidad algunas necesidades de ajustes y nuevos requerimientos, con el fin de evaluar la pertinencia de continuar o no, con el arrendamiento del software.
5. Los casos asociados a estos tipos de casos, corresponden en su mayoría a preguntas relacionadas con el examen de admisión, fechas de inscripción, compra del PIN, Bancos autorizados, lugar para presentar el examen y dificultades en la inscripción, liquidación de matrícula, cancelación, transferencia, reconocimiento de materias entre otros.
6. Otro de los ítems representativos en este informe, son los programas académicos, que corresponde a información sobre los diferentes programas de pregrado y posgrado que ofrece la Universidad, donde el usuario indaga por su estructura curricular, su campo de aplicación, sedes y modalidades académicas entre otros.
7. 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.



Elaboró:

Ánderson Arley Serna Silvera – Secretaría General

Janeth Ospina Quintero – Secretaría General - Atención al Ciudadano