



# **INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**

**Periodo enero – marzo de 2017**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
Secretaría General**

**MAURICIO ALVIAR RAMÍREZ  
Rector**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
I. OBJETIVO GENERAL.....	4
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
III. ALCANCE DEL INFORME.....	4
IV. RESPONSABILIDAD.....	4
V. MARCO REFERENCIAL.....	5
VI. INFORME PQRS.....	6
VII. INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN.....	17
VIII. ANOTACIONES FINALES.....	19

## 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 consultas y reconocimientos. Por ello, en el Portal Universitario se crea un espacio que permite la interacción ciudadanía-universidad. Este espacio puede encontrarse en el 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; Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición.

El presente informe contiene un reporte de la información registrada a través del aplicativo institucional designado para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Reconocimientos, de las solicitudes radicadas en el periodo Enero a Marzo de 2017.

## **I. OBJETIVO GENERAL**

Presentar el informe trimestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Reconocimientos, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia, durante el periodo Enero-Marzo 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 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.

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 DEL INFORMACIÓN**

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Reconocimientos que fueron registradas en el aplicativo institucional en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2017.

## **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 ciudadanos.

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: (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, CONSULTAS Y RECONOCIMIENTOS.**

El presente informe corresponde a las Preguntas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Reconocimientos que fueron registradas en el aplicativo institucional en el primer trimestre comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2017.

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 el siguiente enlace:

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

Este aplicativo institucional permite el registro, seguimiento y control de las PQRS y recomendaciones dirigidas a las dependencias y órganos de gobierno de la Universidad. 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, disponibles en el siguiente enlace:

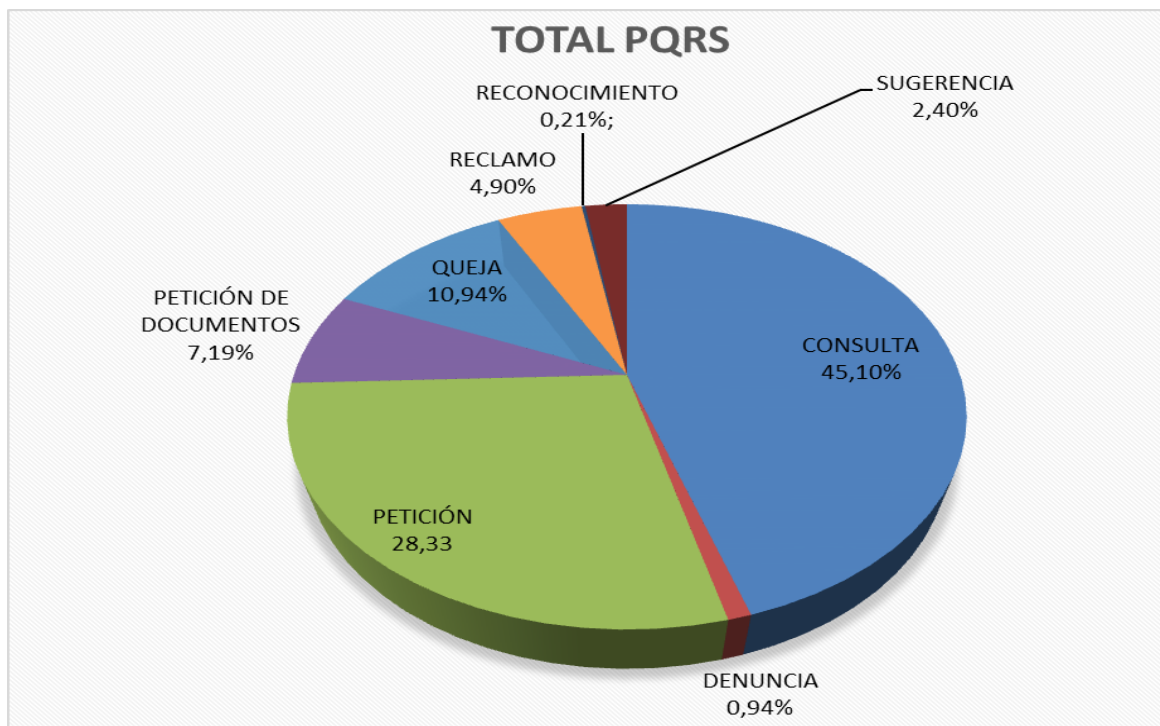
<http://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/manuales/contenido/asmenulateral/atencion-ciudadano>

Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados por 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, como se observan a continuación:

**Tabla 1: Número de PQRS recibidas por tipo de caso del 1 enero al 31 de marzo de 2017**

PQRS POR TIPO		
CONSULTA	433	45,10%
DENUNCIA	9	0,94%
PETICIÓN	272	28,33%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	69	7,19%
QUEJA	105	10,94%
RECLAMO	47	4,90%
RECONOCIMIENTO	2	0,21%
SUGERENCIA	23	2,40%
<b>TOTAL</b>	<b>960</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo**



**Tabla 2: Número de PQRS recibidas por dependencias 1 enero al 31 de marzo de 2017**

DEPENDENCIA	Total
<b>Secretaría General</b>	<b>71</b>
CONSULTA	29
DENUNCIA	1
PETICIÓN	33
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2
QUEJA	4
RECLAMO	2
<b>Administración Documental</b>	<b>19</b>
CONSULTA	6
PETICIÓN	3
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	9
QUEJA	1
<b>Portal Universitario</b>	<b>10</b>
CONSULTA	5
PETICIÓN	1
QUEJA	2
SUGERENCIA	2
<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	<b>22</b>
CONSULTA	8
PETICIÓN	6
QUEJA	2
RECLAMO	6
<b>Vicerrectoría de Docencia</b>	<b>15</b>
CONSULTA	3
DENUNCIA	1
PETICIÓN	6
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3
QUEJA	1
SUGERENCIA	1
<b>Vicerrectoría de Extensión</b>	<b>3</b>
QUEJA	1
RECLAMO	2
<b>Vicerrectoría de Investigación</b>	<b>3</b>
CONSULTA	1



PETICIÓN	2
<b>Dirección de Asesoría Jurídica</b>	<b>7</b>
CONSULTA	1
PETICIÓN	5
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
<b>Dirección de Bienestar</b>	<b>10</b>
CONSULTA	3
PETICIÓN	4
QUEJA	2
RECLAMO	1
<b>Desarrollo Institucional</b>	<b>4</b>
CONSULTA	1
DENUNCIA	1
PETICIÓN	1
SUGERENCIA	1
<b>Admisiones y Registro</b>	<b>527</b>
CONSULTA	277
DENUNCIA	1
PETICIÓN	137
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	33
QUEJA	44
RECLAMO	32
SUGERENCIA	3
<b>Desarrollo de Talento Humano</b>	<b>19</b>
CONSULTA	3
DENUNCIA	1
PETICIÓN	6
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	8
QUEJA	1
<b>Gestión Informática</b>	<b>43</b>
CONSULTA	14
PETICIÓN	12
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
QUEJA	14
SUGERENCIA	2
<b>Dirección Logística e Infraestructura</b>	<b>22</b>
CONSULTA	3
DENUNCIA	2
PETICIÓN	5
QUEJA	4

RECLAMO	1
SUGERENCIA	7
<b>Dirección de Posgrados</b>	<b>23</b>
CONSULTA	16
PETICIÓN	6
QUEJA	1
<b>Relaciones Internacionales</b>	<b>1</b>
PETICIÓN	1
<b>Facultad de Artes</b>	<b>8</b>
CONSULTA	5
DENUNCIA	2
PETICIÓN	1
<b>Facultad de Ciencias Agrarias</b>	<b>13</b>
CONSULTA	3
PETICIÓN	8
QUEJA	1
SUGERENCIA	1
<b>Facultad de Ciencias Económicas</b>	<b>5</b>
CONSULTA	3
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
RECLAMO	1
<b>Facultad de Ciencias Exactas y Naturales</b>	<b>5</b>
CONSULTA	3
PETICIÓN	1
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
<b>Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias</b>	<b>4</b>
CONSULTA	1
PETICIÓN	1
QUEJA	2
<b>Facultad de Ciencias Sociales y Humanas</b>	<b>8</b>
CONSULTA	2
PETICIÓN	5
QUEJA	1
<b>Facultad de Comunicaciones</b>	<b>3</b>
CONSULTA	1
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
SUGERENCIA	1
<b>Facultad de Derecho y Ciencias Políticas</b>	<b>12</b>
CONSULTA	9

PETICIÓN	2
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
<b>Consultorio Jurídico "Guillermo Peña Alzate"</b>	<b>13</b>
CONSULTA	8
PETICIÓN	3
QUEJA	1
RECONOCIMIENTO	1
<b>Facultad de Educación</b>	<b>9</b>
CONSULTA	3
DENUNCIA	1
PETICIÓN	3
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
SUGERENCIA	1
<b>Facultad de Ingeniería</b>	<b>15</b>
CONSULTA	7
PETICIÓN	5
QUEJA	2
RECLAMO	1
<b>Facultad de Odontología</b>	<b>4</b>
QUEJA	1
SUGERENCIA	1
CONSULTA	2
<b>Facultad Nacional de Salud Pública</b>	<b>6</b>
CONSULTA	1
PETICIÓN	2
QUEJA	3
<b>Escuela de Idiomas</b>	<b>11</b>
CONSULTA	7
PETICIÓN	1
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
QUEJA	2
<b>Escuela Interamericana de Bibliotecología</b>	<b>2</b>
CONSULTA	1
PETICIÓN	1
<b>Escuela de Microbiología</b>	<b>1</b>
CONSULTA	1
<b>Escuela de Nutrición y Dietética</b>	<b>1</b>
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
<b>Instituto Universitario de Educación Física</b>	<b>5</b>
CONSULTA	1

PETICIÓN	1
QUEJA	1
RECLAMO	1
SUGERENCIA	1
<b>Corporación Académica Ambiental</b>	<b>2</b>
PETICIÓN	1
RECLAMO	1
<b>Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales</b>	<b>1</b>
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
<b>Sede Sonsón</b>	<b>1</b>
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
<b>Seccional Magdalena Medio</b>	<b>1</b>
PETICIÓN	1
<b>Seccional Oriente</b>	<b>4</b>
PETICIÓN	4
<b>Seccional Urabá</b>	<b>1</b>
CONSULTA	1
<b>Sistema de Bibliotecas</b>	<b>6</b>
CONSULTA	2
PETICIÓN	1
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2
SUGERENCIA	1
<b>Programa de Salud</b>	<b>20</b>
CONSULTA	2
PETICIÓN	4
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
QUEJA	13
<b>TOTAL</b>	<b>960</b>

**Tabla 3: Número de PQRS recibidos por Dependencias - Porcentaje 1 de enero al 31 de marzo de 2017.**

Responsable	TOTAL	%
Secretaría General	71	7,40%
Administración Documental	19	1,98%
Portal Universitario	10	1,04%

<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	22	2,29%
<b>Vicerrectoría de Docencia</b>	15	1,56%
<b>Vicerrectoría de Extensión</b>	3	0,31%
<b>Vicerrectoría de Investigación</b>	3	0,31%
<b>Dirección de Asesoría Jurídica</b>	7	0,73%
<b>Dirección de Bienestar</b>	10	1,04%
<b>Desarrollo Institucional</b>	4	0,42%
<b>Admisiones y Registro</b>	527	54,90%
<b>Desarrollo de Talento Humano</b>	19	1,98%
<b>Gestión Informática</b>	43	4,48%
<b>Dirección de Logística e Infraestructura</b>	22	2,29%
<b>Dirección de Posgrados</b>	23	2,40%
<b>Dirección de Relaciones Internacionales</b>	1	0,10%
<b>Facultad de Artes</b>	8	0,83%
<b>Facultad de Ciencias Agrarias</b>	13	1,35%
<b>Facultad de Ciencias Económicas</b>	5	0,52%
<b>Facultad de Ciencias Exactas y Naturales</b>	5	0,52%
<b>Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias</b>	4	0,42%
<b>Facultad de Ciencias Sociales y Humanas</b>	8	0,83%
<b>Facultad de Comunicaciones</b>	3	0,31%
<b>Facultad de Derecho y Ciencias Políticas</b>	12	1,25%
<b>Consultorio Jurídico "Guillermo Peña Alzate"</b>	13	1,35%
<b>Facultad de Educación</b>	9	0,94%

Facultad de Ingeniería	15	1,56%
Facultad de Odontología	4	0,42%
Facultad Nacional de Salud Pública	6	0,63%
Escuela de Idiomas	11	1,15%
Escuela de Microbiología	1	0,10%
Escuela de Nutrición y Dietética	1	0,10%
Escuela Interamericana de Bibliotecología	2	0,21%
Instituto Universitario de Educación Física	5	0,52%
Corporación Académica Ambiental	2	0,21%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	1	0,10%
Sede Sonsón	1	0,10%
Seccional Magdalena Medio	1	0,10%
Seccional Oriente	4	0,42%
Seccional Urabá	1	0,10%
Sistema de Bibliotecas	6	0,63%
Programa de Salud	20	2,08%
<b>TOTAL</b>	<b>960</b>	<b>100,00%</b>

En la tabla, se observa que el 54.90% corresponde al Departamento de Admisiones y Registro para un total 527 de PQRS, en su mayoría relacionadas con el proceso de admisión 2017-2.

**Tabla 4: Tiempo de respuesta por Dependencia – Porcentaje de Incumplimiento 1 de enero al 31 de marzo de 2017**

Responsable	Cerradas		Abiertas		Total incumplidas	TOTAL	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
Secretaría General	66	0	5	0	0	71	0,00%

<b>Administración Documental</b>	7	10	0	2	12	19	63,16%
<b>Portal Universitario</b>	10	0	0	0	0	10	0,00%
<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	21	0	0	1	1	22	4,55%
<b>Vicerrectoría de Docencia</b>	10	4	0	1	5	15	33,33%
<b>Vicerrectoría de Extensión</b>	0	0	0	3	3	3	100,00%
<b>Vicerrectoría de Investigación</b>	1	0	0	2	2	3	66,67%
<b>Dirección de Asesoría Jurídica</b>	3	0	0	4	4	7	57,14%
<b>Dirección de Bienestar</b>	10	0	0	0	0	10	0,00%
<b>Desarrollo Institucional</b>	3	0	0	1	1	4	25,00%
<b>Admisiones y Registro</b>	526	1	0	0	1	527	0,19%
<b>Desarrollo de Talento Humano</b>	16	0	0	3	3	19	15,79%
<b>Gestión Informática</b>	42	0	1	0	0	43	0,00%
<b>Dirección de Logística e Infraestructura</b>	14	6	0	2	8	22	36,36%
<b>Dirección de Posgrados</b>	21	2	0	0	2	23	8,70%
<b>Dirección de Relaciones Internacionales</b>	1	0	0	0	0	1	0,00%
<b>Facultad de Artes</b>	8	0	0	0	0	8	0,00%
<b>Facultad de Ciencias Agrarias</b>	13	0	0	0	0	13	0,00%
<b>Facultad de Ciencias Económicas</b>	4	1	0	0	1	5	20,00%
<b>Facultad de Ciencias Exactas y Naturales</b>	4	1	0	0	1	5	20,00%
<b>Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias</b>	2	1	0	1	2	4	50,00%
<b>Facultad de Ciencias Sociales y Humanas</b>	8	0	0	0	0	8	0,00%
<b>Facultad de Comunicaciones</b>	3	0	0	0	0	3	0,00%

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	12	0	0	0	0	12	0,00%
Consultorio Jurídico "Guillermo Peña Alzate"	13	0	0	0	0	13	0,00%
Facultad de Educación	7	2	0	0	2	9	22,22%
Facultad de Ingeniería	13	1	0	1	2	15	13,33%
Facultad de Odontología	4	0	0	0	0	4	0,00%
Facultad Nacional de Salud Pública	5	1	0	0	1	6	16,67%
Escuela de Idiomas	11	0	0	0	0	11	0,00%
Escuela de Microbiología	1	0	0	0	0	1	0,00%
Escuela de Nutrición y Dietética	0	1	0	0	1	1	100,00%
Escuela Interamericana de Bibliotecología	1	0	0	1	1	2	50,00%
Instituto Universitario de Educación Física	5	0	0	0	0	5	0,00%
Corporación Académica Ambiental	2	0	0	0	0	2	0,00%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	0	0	0	1	1	1	100,00%
Sede Sonsón	0	0	0	1	1	1	100,00%
Seccional Magdalena Medio	0	0	0	1	1	1	100,00%
Seccional Oriente	4	0	0	0	0	4	0,00%
Seccional Urabá	1	0	0	0	0	1	0,00%
Sistema de Bibliotecas	4	2	0	0	2	6	33,33%
Programa de Salud	8	12	0	0	12	20	60,00%
<b>TOTAL</b>	<b>876</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>58</b>	<b>960</b>	



**Tabla 5: Número de PQRS recibidos por tipo de caso – Porcentaje de Incumplimiento 1 de enero al 31 de marzo de 2017**

TOTAL PQRS	Cerradas		Abiertas		Total Incumplidas	TOTAL	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
	884	46	6	24			
CONSULTA	425	2	1	5	7	433	0,73%
DENUNCIA	7	1	0	1	2	9	0,21%
PETICIÓN	242	15	5	10	25	272	2,60%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	55	12	0	2	14	69	1,46%
QUEJA	92	9	0	4	13	105	1,35%
RECLAMO	44	2	0	1	3	47	0,31%
RECONOCIMIENTO	1	1	0	0	1	2	0,10%
SUGERENCIA	18	4	0	1	5	23	0,52%

En la tabla, se observa que el 2,60% del incumplimiento corresponde a Petición, seguido de Petición de documentos con un 1,46%.

## VII. INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

**Tabla 1: Respuestas encuestas de percepción aplicadas entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2017**

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN			
Pregunta	Respuesta	# Respuestas	% Respuestas
1. Accesibilidad al canal de atención	Completamente satisfecho	50	41,67%
	Satisfecho	51	42,50%
	Insatisfecho	10	8,33%
	Completamente insatisfecho	9	7,50%
	No responde	0	0,00%
2. Tiempo de respuesta	Muy buena	37	30,83%
	Buena	58	48,33%
	Regular	12	10,00%
	Mala	2	1,67%
	Muy mala	7	5,83%
	No aplica	3	2,50%
	No responde	1	0,83%

<b>3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada</b>	Muy buena	50	41,67%
	Buena	42	35,00%
	Regular	12	10,00%
	Mala	4	3,33%
	Muy mala	8	6,67%
	No aplica	3	2,50%
	No responde	1	0,83%

<b>4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta</b>	Muy buena	65	54,17%
	Buena	40	33,33%
	Regular	8	6,67%
	Mala	1	0,83%
	Muy mala	2	1,67%
	No aplica	2	1,67%
	No responde	2	1,67%

<b>5. Suficiencia en la respuesta</b>	Muy buena	64	53,33%
	Buena	41	34,17%
	Regular	8	6,67%
	Mala	1	0,83%
	Muy mala	2	1,67%
	No aplica	2	1,67%
	No responde	2	1,67%

De 960 incidencias registradas en el periodo 1 de enero a 31 de marzo de 2017, sólo 120 ciudadanos diligenciaron la encuesta, equivalente al 12,5% del total de incidencias.

A pesar de la poca acogida de la encuesta de percepción de la atención al ciudadano, las respuestas ofrecidas permiten analizar la imagen que proyecta la Universidad de Antioquia a la comunidad.

Un porcentaje alto de la comunidad, percibe que los canales asignados por la Universidad de Antioquia para la atención al ciudadano, son accesibles. Como también, existe una percepción de 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.

## VIII. 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. 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 doce (12), 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. A través de oficio, se le solicitó a la Dirección de Desarrollo Institucional, suministrar en el menor tiempo posible con el apoyo de la Coordinación de Gestión Informática, el estudio de arquitectura, infraestructura de servidores, almacenamiento y seguridad de las propuestas presentadas por UNE, DRAI, ITS-SOLUCIONES y los Ingenieros de la Facultad de Ingeniería, para la implementación de una nueva herramienta para el tratamiento de las PQRS.
5. Los asuntos 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, 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:

Viviana Higueta Ortega –Coordinadora Atención al Ciudadano - Secretaría General

Ánderson Arley Serna Silvera – Asistente Coordinación Atención al Ciudadano - Secretaría General