



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

Periodo julio – septiembre de 2018

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Secretaría General**

**JOHN JAIRO ARBOLEDA CÉSPEDES
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..... | 15 |
| 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>

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).

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, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS-, de las solicitudes radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2018.

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 julio y el 30 de septiembre de 2018.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a. Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes unidades administrativas 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.

b. Informar sobre la oportunidad en la atención por parte de las unidades administrativas y 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, denuncias, consultas y felicitaciones que fueron registrados en el aplicativo institucional en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2018.

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 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/pqrs>

Este aplicativo institucional permite el registro, seguimiento y control de las PQRS. 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://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/somos-udea/empleados/manuales/contenido/asmenulateral/atencion-ciudadano/>

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

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones que fueron registrados en el aplicativo institucional en el tercer periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2018, como se observa a continuación:

Tabla 1: Número de PQRS recibidas por tipo de caso del 01 de julio al 30 de septiembre de 2018

| TIPO DE CASO | ABIERTO | | CERRADO | | TOTAL | % DEL TOTAL RECIBIDAS | % DE CUMPLIMIENTO POR TIPO |
|-----------------------|---------|-----------|---------|-----------|---------------|-----------------------|----------------------------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | | | |
| CONSULTA | 2 | 1 | 87 | 0 | 90, | 6,4% | 98,89% |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 5 | 1 | 6 | 0,43% | 83,33% |
| FELICITACION | 0 | 0 | 9 | 1 | 10 | 0,71% | 90,% |
| PETICION | 6 | 11 | 925 | 15 | 957 | 68,07% | 97,28% |
| PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 1 | 138 | 7 | 146 | 10,38% | 94,52% |
| QUEJA | 0 | 1 | 101 | 7 | 109 | 7,75% | 92,66% |
| RECLAMO | 0 | 0 | 67 | 2 | 69 | 4,91% | 97,1% |
| REQUERIMIENTO | 0 | 0 | 12 | 3 | 15 | 1,07% | 80,% |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 | 0,28% | 75,% |
| TOTAL | | | | | 1.406, | 100% | |

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo

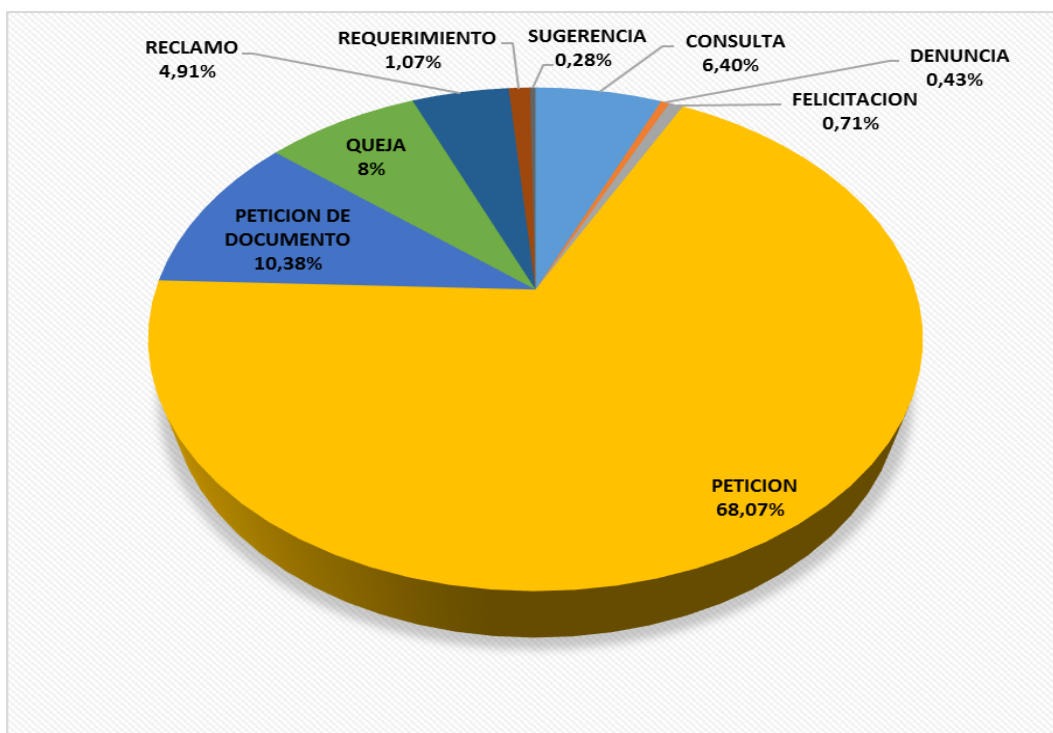


Tabla 2: Número de PQRS recibidas por dependencias, entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2018.

| DEPENDENCIA | TIPO DE CASO | ABIERTO | | CERRADO | | Total | % Recibidas por dependencia | % Cumplimiento por dependencia |
|--|-----------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|--------------------------------|
| | | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | | | |
| SECRETARIA GENERAL | CONSULTA | 0 | 0 | 12 | 0 | | | |
| | DENUNCIA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 17 | 1 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 4 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | | 0 | 0 | 35 | 1 | 36 | 2,65% |
| DIVISION DE GESTION DOCUMENTAL | PETICION | 0 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 11 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 13 | 0 | 13 | 0,96% | 100% |
| DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES | PETICION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,07% | 100% |
| DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO | DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 1 | | | |
| | PETICION | 0 | 1 | 10 | 1 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 4 | 1 | | | |
| | RECLAMO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 1 | | | |
| | Total | | 0 | 1 | 17 | 4 | 22 | 1,62% |
| DIRECCION DE COMUNICACIONES | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| DIVISION DE COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA | CONSULTA | 1 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | SUGERENCIA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |

| | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|---|----|---|----|-------|--------|
| | Total | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0,22% | 100% |
| DIVISION DE CONTENIDOS, MEDIOS Y EVENTOS | PETICION | 0 | 1 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,07% | 0% |
| DIVISION SISTEMA DE RADIO UNIVERSITARIA | PETICION | 0 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0,15% | 100% |
| DIRECCION DE PLANEACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| DIVISION DE PLANES Y PROYECTOS | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| DIVISION DE GESTION INFORMATICA | PETICION | 0 | 0 | 36 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 5 | 0 | | | |
| | RECLAMO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 42 | 0 | 42 | 3,1% | 100% |
| DIVISION DE ARQUITECTURA DE PROCESOS | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,07% | 100% |
| DIRECCION DE POSGRADOS | PETICION | 0 | 0 | 2 | 1 | | | |
| | REQUERIMIENTO | 0 | 0 | 0 | 1 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 | 0,29% | 50% |
| DIRECCION DE REGIONALIZACION | PETICION | 0 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0,15% | 100% |
| DIRECCION DE RELACIONES INTERNACIONALES | PETICION | 0 | 0 | 6 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 0,44% | 100% |
| DIRECCION JURIDICA | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 5 | 6 | 3 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 0 | 1 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 5 | 8 | 4 | 17 | 1,25% | 47,06% |
| OFICINA DE AUDITORIA INSTITUCIONAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |

| | | | | | | | | |
|------------------------------------|-----------------------|----------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|---------------|
| DIVISION DE TALENTO HUMANO | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 1 | 1 | 7 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 45 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | RECLAMO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 1 | 1 | 55 | 0 | 57 | 4,2% | 98,25% |
| DIVISION DE SERVICIOS LOGISTICOS | CONSULTA | 1 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | FELICITACION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 6 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 7 | 0 | | | |
| | RECLAMO | 0 | 0 | 4 | 0 | | | |
| Total | 1 | 0 | 21 | 0 | 22 | 1,62% | 100% | |
| DIVISION DE INFRAESTRUCTURA FISICA | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | DENUNCIA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | FELICITACION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 3 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 3 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 9 | 0 | 9 | 0,66% | 100% |
| DIVISION DE GESTION FINANCIERA | PETICION | 0 | 0 | 3 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | RECLAMO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | REQUERIMIENTO | 0 | 0 | 0 | 1 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 6 | 1 | 7 | 0,52% | 85,71% |
| DIVISION PROGRAMA DE SALUD | PETICION | 0 | 0 | 5 | 1 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 0 | 2 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 5 | 5 | | | |
| | REQUERIMIENTO | 0 | 0 | 0 | 1 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 10 | 9 | 19 | 1,4% | 52,63% |
| VICERRECTORIA DE DOCENCIA | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 6 | 0 | | | |

| | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------|----------|------------|-----------|------------|---------------|---------------|---------------|
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | REQUERIMIENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 9 | 0 | 9 | 0,66% | 100% |
| DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO | CONSULTA | 0 | 0 | 12 | 0 | | | |
| | FELICITACION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 644 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 42 | 1 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 52 | 0 | | | |
| | RECLAMO | 0 | 0 | 56 | 0 | | | |
| | REQUERIMIENTO | 0 | 0 | 9 | 0 | | | |
| | SUGERENCIA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| Total | 0 | 0 | 817 | 1 | 818 | 60,32% | 99,88% | |
| DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 2 | 1 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 2 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 5 | 3 | 8 | 0,59% | 62,5% |
| VICERRECTORIA DE EXTENSION | FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 1 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 3 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | SUGERENCIA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 6 | 1 | 7 | 0,52% | 85,71% |
| VICERRECTORIA DE INVESTIGACION | PETICION | 0 | 1 | 0 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 1 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0,15% | 0% |
| SIU | FELICITACION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 1 | 1 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 0,22% | 66,67% |
| FACULTAD ARTES | PETICION | 0 | 0 | 10 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 11 | 0 | 11 | 0,81% | 100% |

| | | | | | | | | |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|--------------|---------------|
| FACULTAD CIENCIAS AGRARIAS | FELICITACION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 1 | 3 | 6 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 1 | 3 | 8 | 0 | 12 | 0,88% | 75% |
| FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS | PETICION | 0 | 0 | 6 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 | 0,52% | 100% |
| FACULTAD CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES | CONSULTA | 0 | 0 | 3 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 9 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 14 | 0 | 14 | 1,03% | 100% |
| FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS | PETICION | 0 | 0 | 9 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | RECLAMO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 13 | 0 | 13 | 0,96% | 100% |
| FACULTAD COMUNICACIONES | PETICION | 0 | 0 | 6 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 | 0,52% | 100% |
| FACULTAD DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 6 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 9 | 0 | 9 | 0,66% | 100% |
| DEPARTAMENTO DE PRACTICAS Y CONSULTORIO JURIDICO | CONSULTA | 0 | 0 | 6 | 0 | | | |
| | DENUNCIA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 6 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 2 | 2 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 15 | 2 | 17 | 1,25% | 88,24% |
| CENTRO DE CONCILIACION | PETICION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |

| | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|---|----|---|----|-------|--------|
| | Total | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,07% | 100% |
| FACULTAD EDUCACION | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 9 | 1 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 11 | 1 | 12 | 0,88% | 91,67% |
| FACULTAD ENFERMERIA | PETICION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,07% | 100% |
| FACULTAD INGENIERIA | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 32 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 3 | 0 | | | |
| | REQUERIMIENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 37 | 0 | 37 | 2,73% | 100% |
| FACULTAD MEDICINA | CONSULTA | 0 | 1 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 14 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 13 | 2 | | | |
| | Total | 0 | 1 | 28 | 2 | 31 | 2,29% | 90,32% |
| FACULTAD NACIONAL DE SALUD PUBLICA | PETICION | 0 | 1 | 4 | 3 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 3 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 1 | 7 | 3 | 11 | 0,81% | 63,64% |
| FACULTAD ODONTOLOGIA | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,07% | 100% |
| FACULTAD CIENCIAS FARMACEUTICAS Y ALIMENTARIAS | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 4 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 0 | 1 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 6 | 1 | 7 | 0,52% | 85,71% |
| ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGIA | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 1 | 1 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 0,22% | 66,67% |
| ESCUELA IDIOMAS | FELICITACION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 9 | 0 | | | |

| | | | | | | | | |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|--------------|-------------|
| | QUEJA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 11 | 0 | 11 | 0,81% | 100% |
| ESCUELA MICROBIOLOGIA | CONSULTA | 0 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0,22% | 100% |
| ESCUELA NUTRICION Y DIETETICA | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | PETICION | 0 | 0 | 2 | 2 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 | 0,37% | 60% |
| INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACION FISICA | PETICION | 0 | 0 | 3 | 0 | | | |
| | RECLAMO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0,29% | 100% |
| INSTITUTO FILOSOFIA | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| INSTITUTO ESTUDIOS POLITICOS | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| INSTITUTO ESTUDIOS REGIONALES | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| CORPORACION ACADEMICA AMBIENTAL | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,07% | 100% |
| CORPORACION ACADEMICA CIENCIAS BASICAS BIOMEDICAS | FELICITACION | 0 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | PETICION DE DOCUMENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | QUEJA | 0 | 0 | 3 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 0,44% | 100% |
| CORPORACION ACADEMICA ESTUDIO DE PATOLOGIAS TROPICALES | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| SEDE AMALFI | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| SEDE NORTE YARUMAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| SEDE SONSON | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |

| | | | | | | | | |
|---|----------|---|---|---|---|-------|-------|------|
| SEDE SEGOVIA | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| SECCIONAL BAJO CAUCA - CAUCASIA | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| SECCIONAL MAGDALENA MEDIO - PUERTO BERRIO | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| SECCIONAL OCCIDENTE - SANTA FE DE ANTIOQUIA | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| SECCIONAL ORIENTE - CARMEN DE VIBORAL | PETICION | 0 | 0 | 2 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0,15% | 100% |
| SECCIONAL SUROESTE - ANDES | PETICION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,07% | 100% |
| SECCIONAL URABA - TURBO - CAREPA - APARTADO | PETICION | 0 | 0 | 1 | 0 | | | |
| | Total | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,07% | 100% |
| Total | | | | | | 1.339 | 99% | 0% |

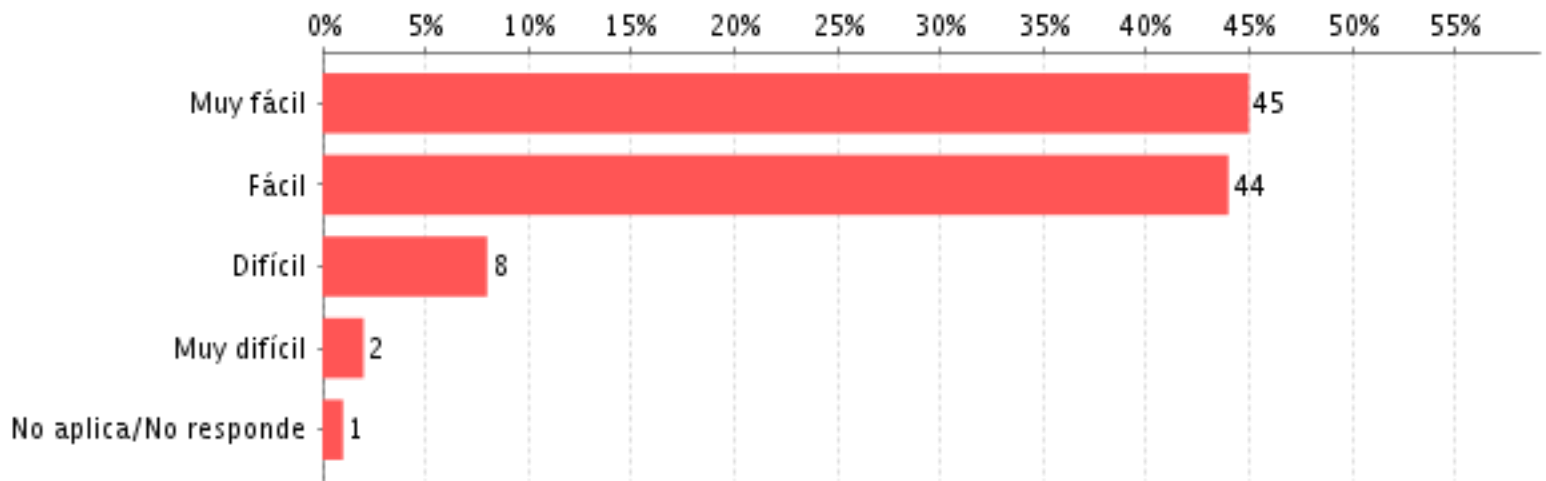
VI. INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Tabla 1: Respuestas encuestas de percepción aplicadas entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2018

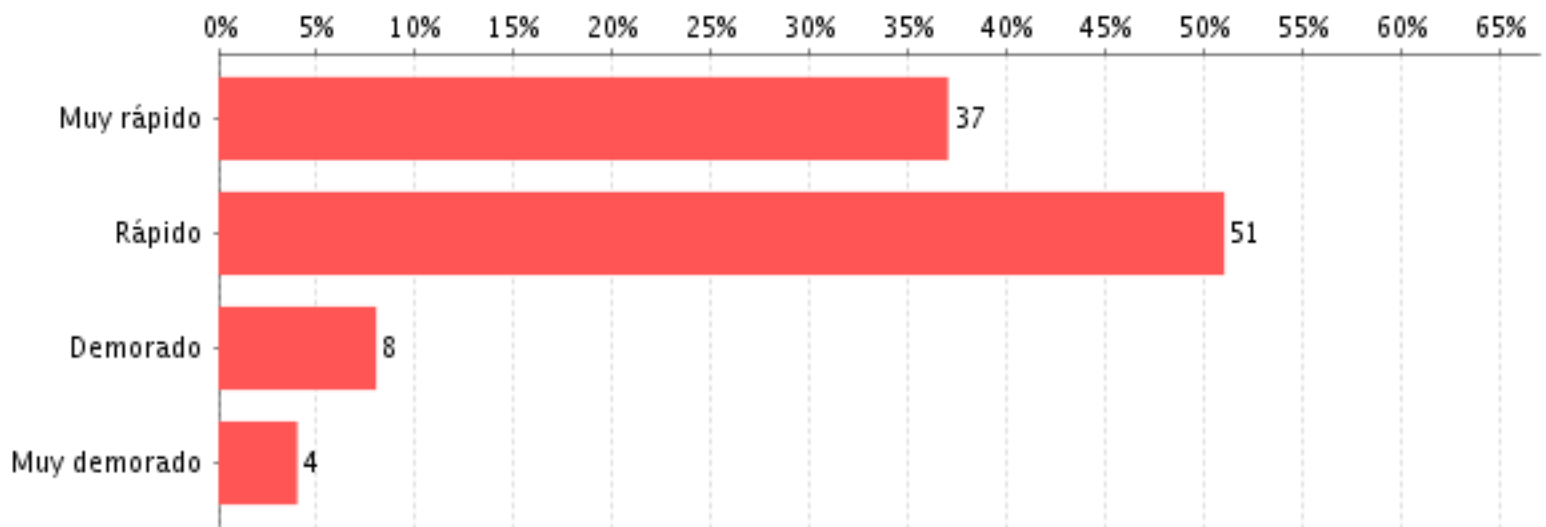
Con el fin de conocer la percepción del ciudadano que radica una PQRS a la Universidad, frente al tiempo de respuesta y concordancia de la misma con lo solicitado, cuando se ofrece la respuesta vía correo electrónico, se le solicita al ciudadano diligenciar una encuesta para calificar el servicio, a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

De 1127 incidencias registradas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2018, 140 ciudadanos diligenciaron la encuesta, equivalente al 12,42% del total de incidencias.

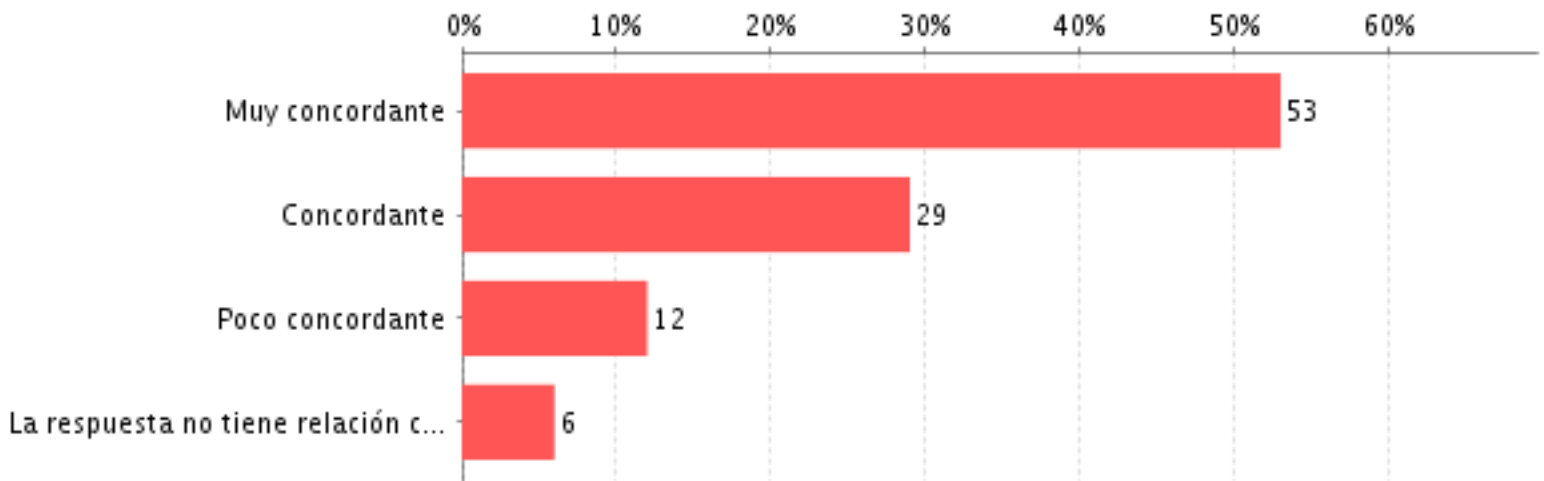
Considera que la accesibilidad al canal de atención (virtual, telefonico, presencial) de la Universidad de Antioquia es



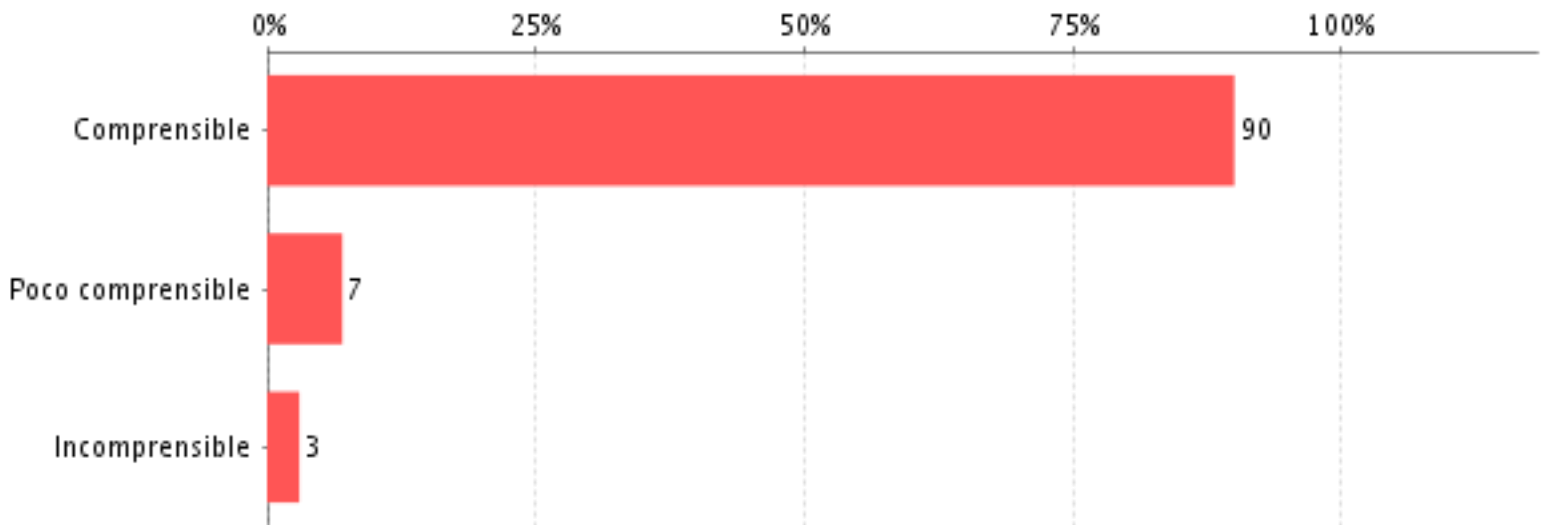
Considera que el tiempo de respuesta a su solicitud fue



Considera que la concordancia entre la solicitud presentada y la respuesta ofrecida fue



El lenguaje usado en la respuesta fue



Comentarios, recomendaciones y sugerencias

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 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.

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 Vicerrectoría de Extensión, la Sede de Investigación Universitaria – SIU, la Dirección de Asesoría Jurídica y 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.

Elaboró:

Hugo Mauricio Orrego Vargas –Coordinador Atención al Ciudadano - Secretaría General
Anderson Arley Serna Silvera –Contratista de Apoyo Coordinación Atención al Ciudadano - Secretaría General