INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo julio – septiembre de 2015

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Secretaría General
Desarrollo Institucional

MAURICIO ALVIAR RAMÍREZ
Rector

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1803

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 Nº 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/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs

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 1755 de 2015 Derecho de Fundamental de Petición, Ley 962 de 2005 Antitramites, Ley 1474 de 2011 Anticorrupción, Ley 1712 Transparencia y Acceso de la Información de 2014 y su Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.

El presente informe contiene un analices de la información registrada a través del aplicativo institucional para registra 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 tercer trimestre 2015.

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 de julio al 30 de septiembre de 2015.

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.
- Ley 1755 de 2015 Derecho de Fundamental de Petición.
- 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 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- 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/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs

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

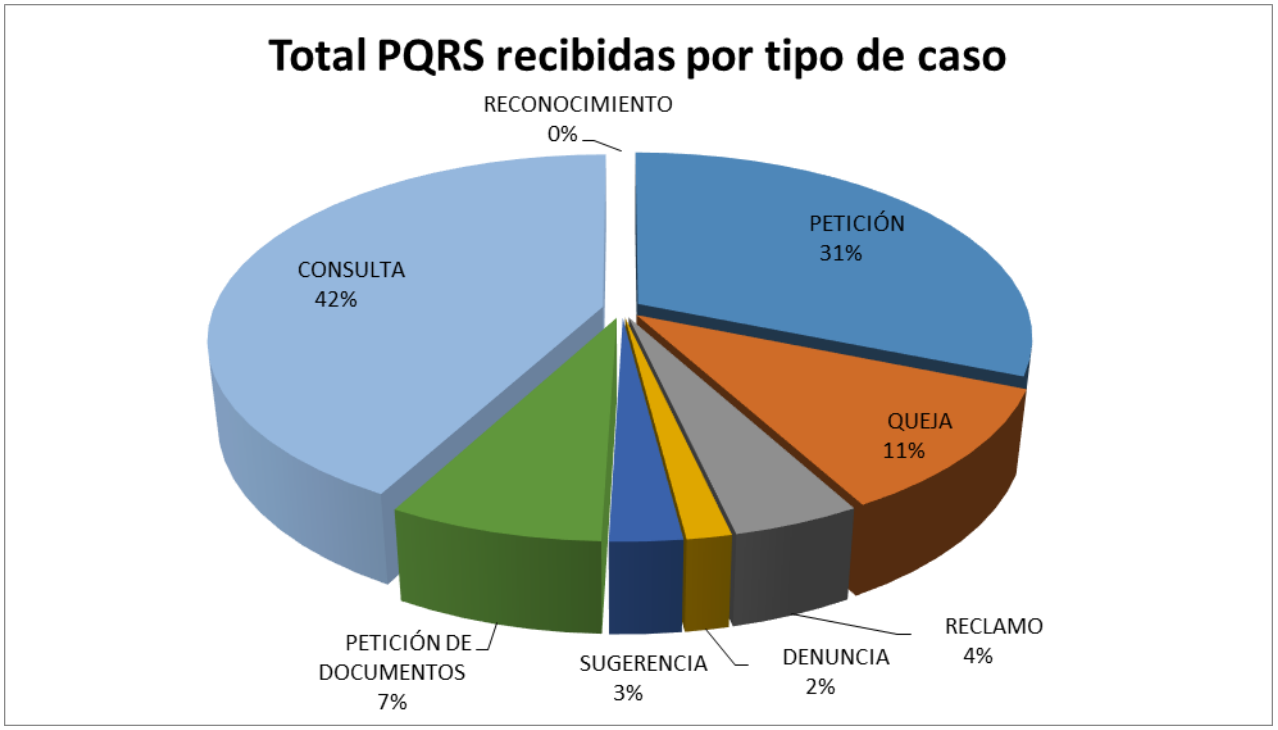
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, las PQRS son clasificadas por tema y subtema, se redireccionan a los responsables de Atención al Ciudadano de las 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 primer trimestre comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2015.

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 de julio al 30 de septiembre de 2015

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR TIPO DE CASO						
TIPO DE CASO	Cerradas		Abiertas		Total	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
PETICIÓN	233	25	0	4	262	31%
CONSULTA	347	6	0	1	354	42%
QUEJA	77	13	0	1	91	11%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	58	3	0	1	62	7%
RECLAMO	34	3	0	0	37	4%
SUGERENCIA	17	4	0	0	21	3%
DENUNCIA	10	2	0	1	13	2%
RECONOCIMIENTO	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	776	56	0	8	840	100%



En la tabla, se observa que el 31% de los casos recibidos corresponden a Peticiones (262) de un total de 840 de PQRS.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1803

Tabla 2: Comparativo Trimestres 2 y 3 de 2015 - número de PQRS recibidos por tipo.

COMPARATIVO TOTAL PQRS RECIBIDAS POR TIPO DE CASO SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE 2015						
TIPO DE CASO	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Diferencia**	**% Diferencia**
PETICIÓN	202	35,13%	262	31,19%	-60	3,94%
QUEJA	80	13,91%	91	10,83%	-11	3,08%
RECLAMO	38	6,61%	37	4,40%	1	2,20%
DENUNCIA	6	1,04%	13	1,55%	-7	-0,50%
SUGERENCIA	29	5,04%	21	2,50%	8	2,54%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	31	5,39%	62	7,38%	-31	-1,99%
CONSULTA	188	32,70%	354	42,14%	-166	-9,45%
RECONOCIMIENTO	1	0,17%	0	0,00%	1	0,17%
TOTAL	**575**	**100,00%**	**840**	**100,00%**	**265**	

Tabla 3: Número de PQRS recibidos por Dependencias julio – septiembre de 2015

REPORTE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2015						
Responsable	**Cerradas**		**Abiertas**		**Total**	**%**
	A Tiempo	**Fuera de Tiempo**	**A Tiempo**	**Fuera de Tiempo**		
Admisiones y Registro	527	1	0	0	528	62,86%
PETICIÓN	157	0	0	0		
QUEJA	36	1	0	0		
RECLAMO	18	0	0	0		
DENUNCIA	7	0	0	0		
SUGERENCIA	5	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	33	0	0	0		
CONSULTA	271	0	0	0		
Gestión Informática	33	1	0	0	34	4,05%
PETICIÓN	3	0	0	0		
QUEJA	15	1	0	0		
RECLAMO	2	0	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		

CONSULTA	12	0	0	0		
Desarrollo del Talento Humano	28	4	0	0	32	3,81%
PETICIÓN	7	2	0	0		
QUEJA	2	0	0	0		
RECLAMO	1	1	0	0		
SUGERENCIA	0	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	14	1	0	0		
CONSULTA	4	0	0	0		
Bienestar Universitario	17	4	0	1	22	2,62%
PETICIÓN	10	1	0	0		
QUEJA	2	2	0	1		
DENUNCIA	0	1	0	0		
CONSULTA	5	0	0	0		
Facultad de Medicina	16	0	0	0	16	1,90%
PETICIÓN	1	0	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	13	0	0	0		
Logística e Infraestructura	6	7	0	1	14	1,67%
PETICIÓN	3	3	0	0		
QUEJA	2	3	0	0		
DENUNCIA	1	0	0	1		
SUGERENCIA	0	1	0	0		
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	13	0	0	1	14	1,67%
PETICIÓN	4	0	0	1		
QUEJA	3	0	0	0		
RECLAMO	2	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	3	0	0	0		
Portal Universitario	8	6	0	0	14	1,67%
PETICIÓN	0	2	0	0		
QUEJA	4	1	0	0		
RECLAMO	3	0	0	0		
SUGERENCIA	1	3	0	0		
Facultad de Ingeniería	13	0	0	0	13	1,55%
PETICIÓN	3	0	0	0		
RECLAMO	3	0	0	0		
CONSULTA	7	0	0	0		
Vicerrectoría de Docencia	8	3	0	0	11	1,31%

PETICIÓN	4	2	0	0		
QUEJA	1	1	0	0		
SUGERENCIA	2	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Facultad Nacional de Salud Pública	8	2	0	0	10	1,19%
PETICIÓN	3	1	0	0		
QUEJA	2	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	1	0	0		
CONSULTA	2	0	0	0		
Escuela de Idiomas	10	0	0	0	10	1,19%
PETICIÓN	3	0	0	0		
QUEJA	2	0	0	0		
SUGERENCIA	2	0	0	0		
CONSULTA	3	0	0	0		
Facultad de Ciencias Económicas	4	6	0	0	10	1,19%
PETICIÓN	1	5	0	0		
CONSULTA	3	1	0	0		
Asesoría Jurídica	4	5	0	1	10	1,19%
PETICIÓN	3	5	0	1		
DENUNCIA	1	0	0	0		
Facultad de Artes	9	0	0	0	9	1,07%
PETICIÓN	2	0	0	0		
RECLAMO	1	0	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
CONSULTA	5	0	0	0		
Facultad de Educación	8	0	0	0	8	0,95%
PETICIÓN	2	0	0	0		
RECLAMO	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	4	0	0	0		
Programa de Salud	6	2	0	0	8	0,95%
PETICIÓN	2	0	0	0		
QUEJA	4	1	0	0		
RECLAMO	0	1	0	0		
Sistema de Bibliotecas	7	1	0	0	8	0,95%
PETICIÓN	3	0	0	0		
QUEJA	1	1	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	0	0	0		

CONSULTA	1	0	0	0		
Facultad de Derecho	8	0	0	0	8	0,95%
PETICIÓN	5	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	0	0	0		
Vicerrectoría de Extensión	7	0	0	0	7	0,83%
PETICIÓN	3	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Dirección de Posgrados	4	2	0	0	6	0,71%
PETICIÓN	2	0	0	0		
QUEJA	0	1	0	0		
CONSULTA	2	1	0	0		
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	4	1	0	1	6	0,71%
PETICIÓN	0	0	0	1		
QUEJA	0	1	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	2	0	0	0		
Consultorio Jurídico	4	1	0	0	5	0,60%
PETICIÓN	1	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
RECLAMO	0	1	0	0		
CONSULTA	2	0	0	0		
Desarrollo Institucional	3	0	0	0	3	0,36%
PETICIÓN	1	0	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Facultad de Ciencias Agrarias	3	0	0	0	3	0,36%
PETICIÓN	2	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
Instituto de Educación Física y Deportes	3	0	0	0	3	0,36%
PETICIÓN	1	0	0	0		
RECLAMO	2	0	0	0		
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	3	0	0	0	3	0,36%

CONSULTA	3	0	0	0		
Facultad de Comunicaciones	2	0	0	1	3	0,36%
PETICIÓN	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	0	0	1		
CONSULTA	1	0	0	0		
Vicerrectoría de Investigación	1	1	0	0	2	0,24%
PETICIÓN	1	0	0	0		
CONSULTA	0	1	0	0		
Regionalización	2	0	0	0	2	0,24%
PETICIÓN	1	0	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
Vicerrectoría Administrativa	1	1	0	0	2	0,24%
RECLAMO	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1	0	0		
Seccional Oriente	1	1	0	0	2	0,24%
PETICIÓN	1	0	0	0		
CONSULTA	0	1	0	0		
Facultad de Odontología	2	0	0	0	2	0,24%
PETICIÓN	1	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Seccional Urabá – Turbo	0	2	0	0	2	0,24%
PETICIÓN	0	1	0	0		
CONSULTA	0	1	0	0		
Escuela de Bibliotecología	0	1	0	1	2	0,24%
PETICIÓN	0	1	0	1		
Auditoría Institucional	0	1	0	0	1	0,12%
DENUNCIA	0	1	0	0		
Dirección / Auditoría y Control	0	1	0	0		
Instituto de Estudios Políticos	1	0	0	0	1	0,12%
PETICIÓN	1	0	0	0		
Seccional Occidente – Santa Fe de Antioquia	0	1	0	0	1	0,12%
PETICIÓN	0	1	0	0		
Instituto de Filosofía	1	0	0	0	1	0,12%
DENUNCIA	1	0	0	0		
Escuela de Microbiología	0	1	0	0	1	0,12%
PETICIÓN	0	1	0	0		
Seccional Bajo Cauca – Caucasia	0	1	0	0	1	0,12%
CONSULTA	0	1	0	0		

Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	0	0	0	1	1	0,12%
CONSULTA	0	0	0	1		
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	1	0	0	0	1	0,12%
PETICIÓN	1	0	0	0		
Total PQRS recibidas por dependencia					**840**	100,00%

Tabla 4: Número de PQRS recibidos por Dependencias - Porcentaje julio – septiembre de 2015.

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA julio – septiembre de 2015		
Dependencia	**Total**	**%**
Admisiones y Registro	528	62,86%
Gestión Informática	34	4,05%
Desarrollo del Talento Humano	32	3,81%
Bienestar Universitario	22	2,62%
Facultad de Medicina	16	1,90%
Logística e Infraestructura	14	1,67%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	14	1,67%
Portal Universitario	14	1,67%
Facultad de Ingeniería	13	1,55%
Vicerrectoría de Docencia	11	1,31%
Facultad Nacional de Salud Pública	10	1,19%
Escuela de Idiomas	10	1,19%
Facultad de Ciencias Económicas	10	1,19%
Asesoría Jurídica	10	1,19%
Facultad de Artes	9	1,07%
Facultad de Educación	8	0,95%
Programa de Salud	8	0,95%

Sistema de Bibliotecas	8	0,95%
Facultad de Derecho	8	0,95%
Vicerrectoría de Extensión	7	0,83%
Dirección de Posgrados	6	0,71%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	6	0,71%
Consultorio Jurídico	5	0,60%
Desarrollo Institucional	3	0,36%
Facultad de Ciencias Agrarias	3	0,36%
Instituto de Educación Física y Deportes	3	0,36%
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	3	0,36%
Facultad de Comunicaciones	3	0,36%
Vicerrectoría de Investigación	2	0,24%
Regionalización	2	0,24%
Vicerrectoría Administrativa	2	0,24%
Seccional Oriente	2	0,24%
Facultad de Odontología	2	0,24%
Seccional Urabá – Turbo	2	0,24%
Escuela de Bibliotecología	2	0,24%
Auditoría Institucional	1	0,12%
Instituto de Estudios Políticos	1	0,12%
Seccional Occidente – Santa Fe de Antioquia	1	0,12%
Instituto de Filosofía	1	0,12%
Escuela de Microbiología	1	0,12%
Seccional Bajo Cauca – Caucasia	1	0,12%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	1	0,12%

Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	1	0,12%
Total PQRS recibidas por dependencia	**840**	100,00%

En la tabla, se observa que el 62.86% corresponde al Departamento de Admisiones y Registro para un total 528 de PQRS.

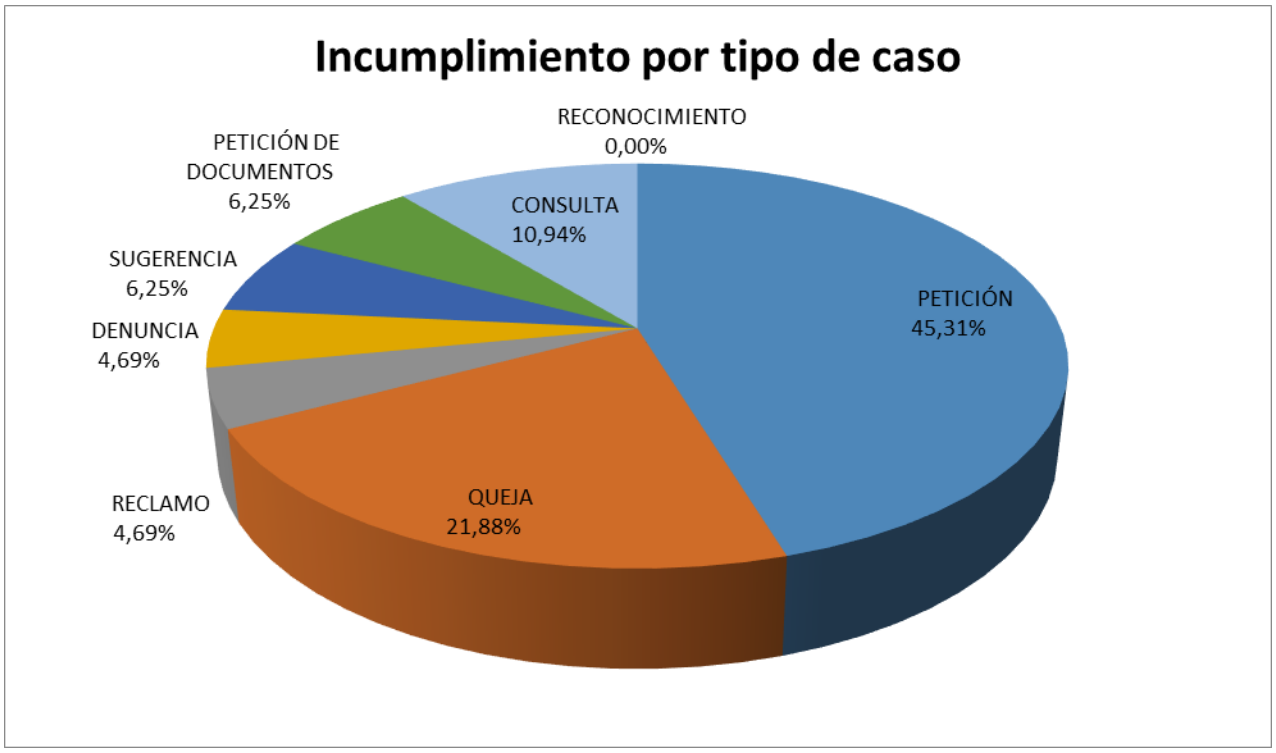
Tabla 4: Tiempo de respuesta por Dependencia – Porcentaje de Incumplimiento julio – septiembre de 2015

REPORTE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DE JULIO - SEPTIEMBRE DE 2015						
Responsable	**Cerradas**		**Abiertas**		**Total incumplidas**	**% de incumplimiento**
	A Tiempo	**Fuera de Tiempo**	**A Tiempo**	**Fuera de Tiempo**		
Logística e Infraestructura	6	7	0	1	7	12,50%
Facultad de Ciencias Económicas	4	6	0	0	6	10,71%
Portal Universitario	8	6	0	0	6	10,71%
Asesoría Jurídica	4	5	0	1	5	8,93%
Desarrollo del Talento Humano	28	4	0	0	4	7,14%
Bienestar Universitario	17	4	0	1	4	7,14%
Vicerrectoría de Docencia	8	3	0	0	3	5,36%
Facultad Nacional de Salud Pública	8	2	0	0	2	3,57%
Programa de Salud	6	2	0	0	2	3,57%
Dirección de Posgrados	4	2	0	0	2	3,57%
Seccional Urabá – Turbo	0	2	0	0	2	3,57%
Vicerrectoría de Investigación	1	1	0	0	1	1,79%
Auditoría Institucional	0	1	0	0	1	1,79%
Vicerrectoría Administrativa	1	1	0	0	1	1,79%
Seccional Oriente	1	1	0	0	1	1,79%
Seccional Occidente – Santa Fe de Antioquia	0	1	0	0	1	1,79%
Gestión Informática	33	1	0	0	1	1,79%
Escuela de Microbiología	0	1	0	0	1	1,79%
Seccional Bajo Cauca – Caucasia	0	1	0	0	1	1,79%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	4	1	0	1	1	1,79%
Admisiones y Registro	527	1	0	0	1	1,79%
Consultorio Jurídico	4	1	0	0	1	1,79%

Escuela de Bibliotecología	0	1	0	1	1	1,79%
Sistema de Bibliotecas	7	1	0	0	1	1,79%
Vicerrectoría de Extensión	7	0	0	0	0	0,00%
Desarrollo Institucional	3	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Ciencias Agrarias	3	0	0	0	0	0,00%
Regionalización	2	0	0	0	0	0,00%
Escuela de Idiomas	10	0	0	0	0	0,00%
Instituto de Estudios Políticos	1	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Educación	8	0	0	0	0	0,00%
Instituto de Filosofía	1	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	13	0	0	1	0	0,00%
Facultad de Medicina	16	0	0	0	0	0,00%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	0	0	0	1	0	0,00%
Instituto de Educación Física y Deportes	3	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Ingeniería	13	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Odontología	2	0	0	0	0	0,00%
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	3	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Comunicaciones	2	0	0	1	0	0,00%
Facultad de Artes	9	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Derecho	8	0	0	0	0	0,00%
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	1	0	0	0	0	0,00%
Total PQRS incumplidas por dependencia					**56**	**100,00%**
Porcentaje de incumplimiento para el tercer trimestre: 7.62%						

Tabla 5: Número de PQRS recibidos por tipo de caso – Porcentaje de Incumplimiento julio – septiembre 2015

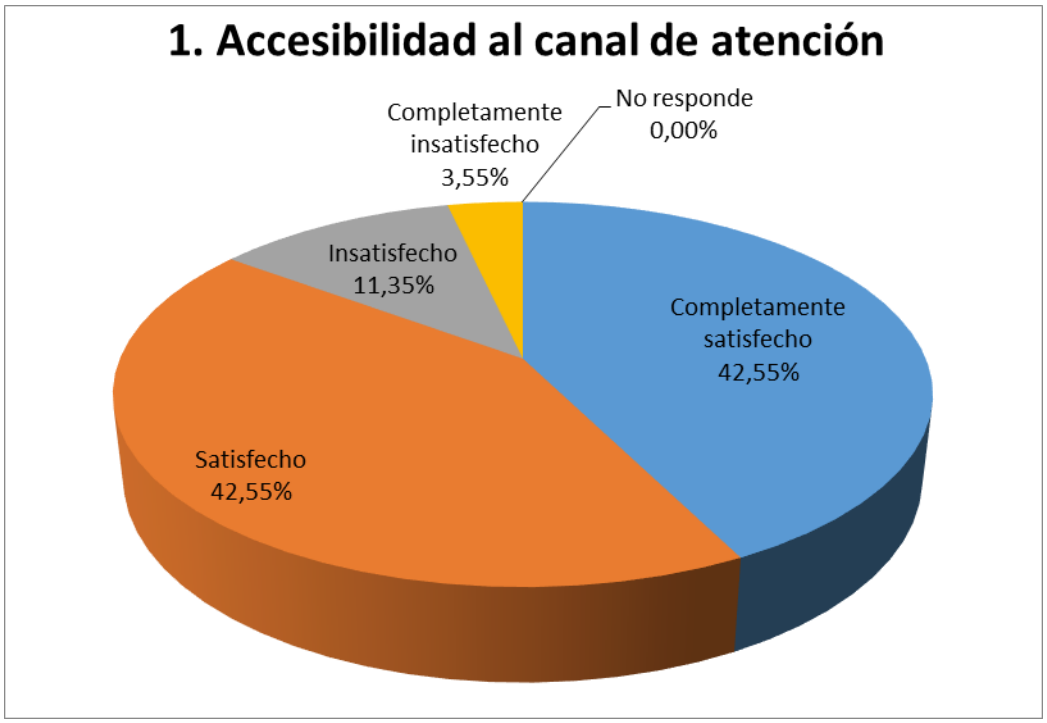
TOTAL PQRS RECIBIDAS POR TIPO DE CASO							
TIPO DE CASO	Cerradas		Abiertas		Total PQRS Incumplidas	Total por tipo	% de incumplimiento
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
PETICIÓN	233	25	0	4	29	262	45,31%
QUEJA	77	13	0	1	14	91	21,88%
CONSULTA	347	6	0	1	7	354	10,94%
SUGERENCIA	17	4	0	0	4	21	6,25%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	58	3	0	1	4	62	6,25%
RECLAMO	34	3	0	0	3	37	4,69%
DENUNCIA	10	2	0	1	3	13	4,69%
RECONOCIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	**776**	**56**	**0**	**8**	**64**	**840**	**100,00%**
Porcentaje de incumplimiento para el tercer trimestre: 7,62%							



En la tabla, se observa que el 45.31% del incumplimiento corresponde a Petición, seguido de Queja con un 21.88%.

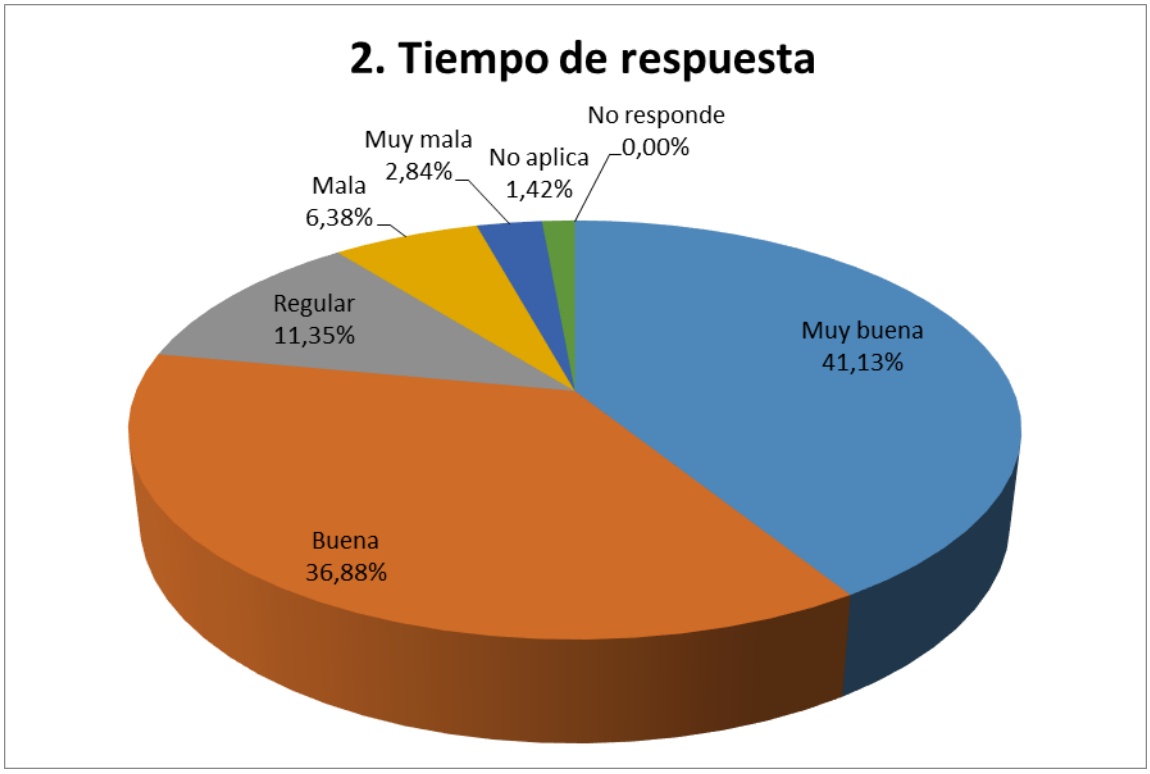
ENCUESTAS

Preguntas / Respuestas Encuesta		No. De Respuestas	%
1. Accesibilidad al canal de atención			
	Completamente satisfecho	60	42,55%
	Satisfecho	60	42,55%
	Insatisfecho	16	11,35%
	Completamente insatisfecho	5	3,55%
	No responde	0	0,00%



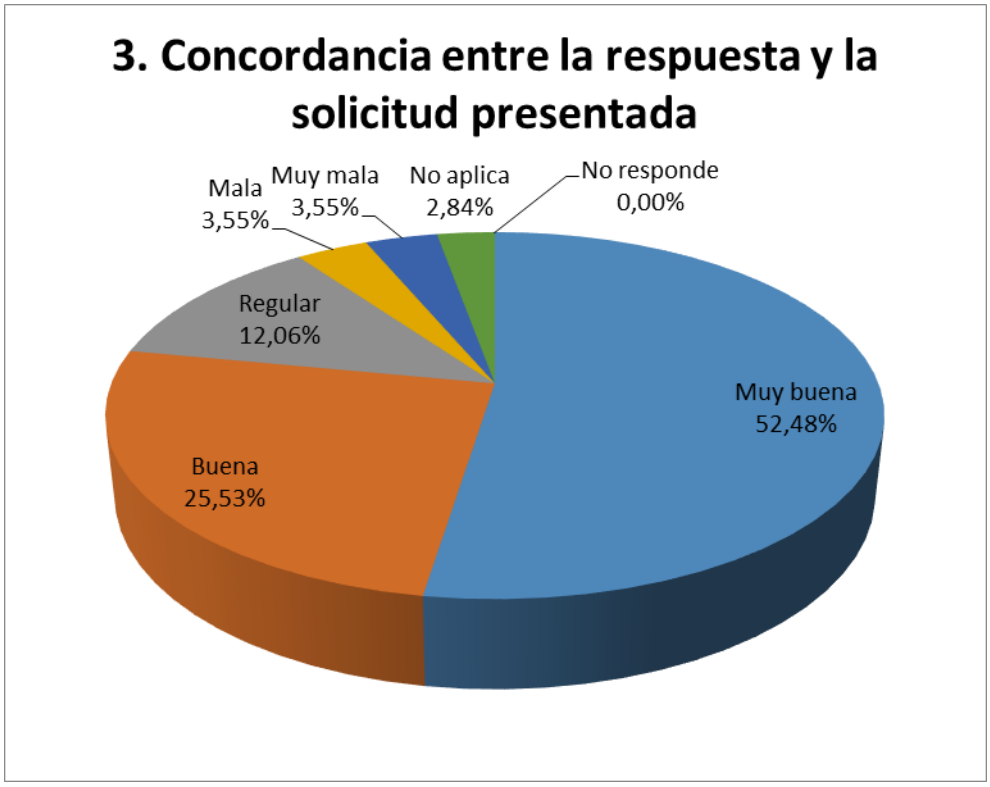
En la tabla de accesibilidad al canal de atención, se observa que el 42.55% de los usuarios están completamente satisfechos y el 42.55% están satisfechos.

2. Tiempo de respuesta			
	Muy buena	58	41,13%
	Buena	52	36,88%
	Regular	16	11,35%
	Mala	9	6,38%
	Muy mala	4	2,84%
	No aplica	2	1,42%
	No responde	0	0,00%



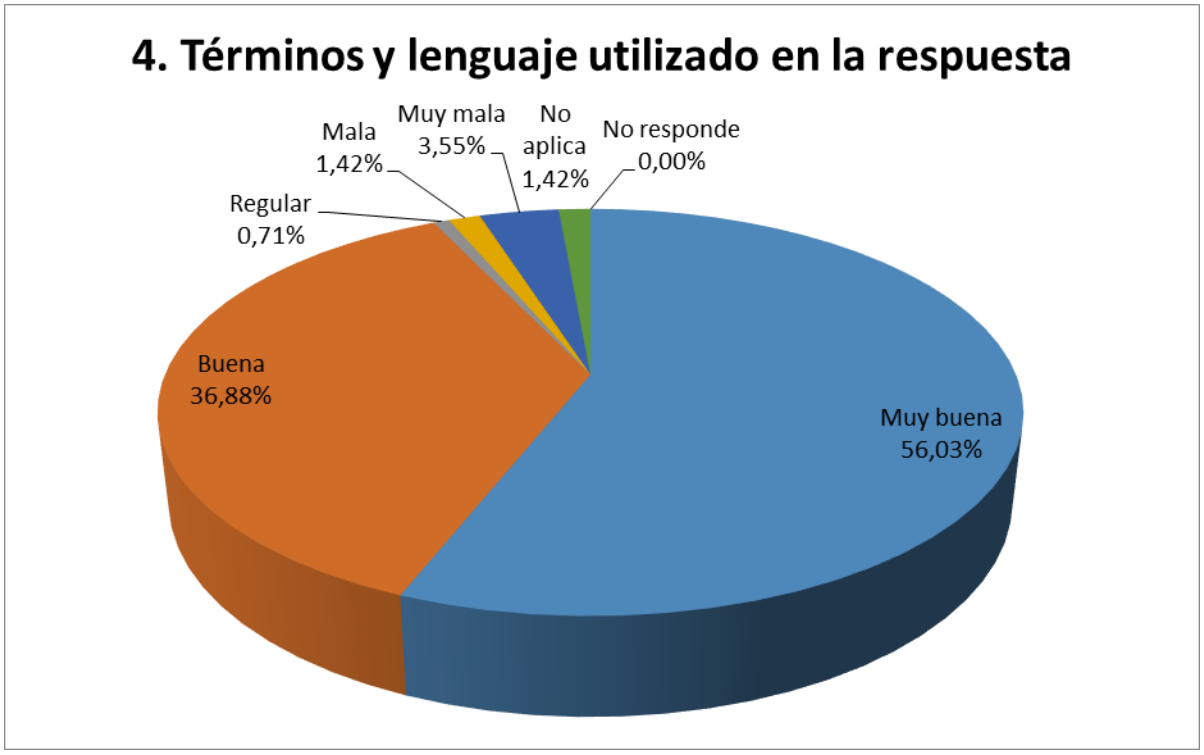
En la tabla de tiempo de respuesta, se observa que el 41.13% de los usuarios es muy buena y el 36.88% es buena.

3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada			
	Muy buena	74	52,48%
	Buena	36	25,53%
	Regular	17	12,06%
	Mala	5	3,55%
	Muy mala	5	3,55%
	No aplica	4	2,84%
	No responde	0	0,00%



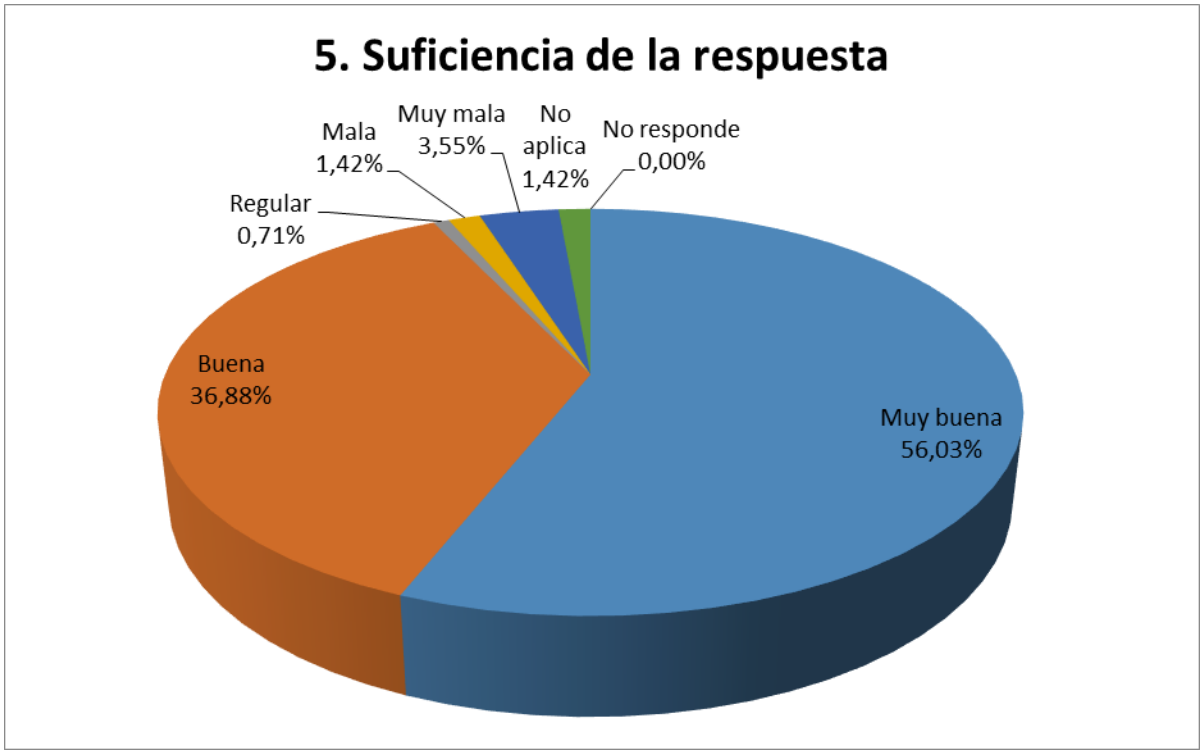
En la tabla de concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada, se observa que el 52.48% de los usuarios es muy buena y el 25.53% es buena.

4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta			
	Muy buena	79	56,03%
	Buena	52	36,88%
	Regular	1	0,71%
	Mala	2	1,42%
	Muy mala	5	3,55%
	No aplica	2	1,42%
	No responde	0	0,00%



En la tabla en términos y lenguaje utilizado en la respuesta, se observa que el 56.03% de los usuarios es muy buena y el 36.88% es buena.

5. Suficiencia de la respuesta			
	Muy buena	79	56,03%
	Buena	52	36,88%
	Regular	1	0,71%
	Mala	2	1,42%
	Muy mala	5	3,55%
	No aplica	2	1,42%
	No responde	0	0,00%
Total encuentas para el tercer trimestre de 2015: 141			



En la tabla en suficiencia de la respuesta, se observa que el 56.03% de los usuarios es muy buena y el 36.88% es buena.

En el informe de las encuestas realizadas a los usuarios fueron 840, las cuales fueron diligenciadas por los usuarios 141.

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