



**UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**  
1803

**INFORME SOBRE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS FORMULARIO  
“CONTÁCTENOS”**

**Periodo Enero – Junio de 2013**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
Secretaría General  
Desarrollo Institucional**

ALBERTO URIBE CORREA  
**Rector**

LUQUEGI GIL NEIRA  
**Secretario General**

JOSE IGNACIO CALDERÓN DÍAZ  
**Asistente Secretario General**

JANETH OSPINA QUINTERO  
**Coordinadora Atención al Ciudadano**

JAIME IGNACIO MONTOYA GIRALDO  
**Director Desarrollo Institucional**

JULIO CÉSAR GARCÍA CASTRILLÓN  
**Profesional Especializado Dirección Desarrollo Institucional**

## 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 tendrá 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. Actualmente el mecanismo de atención para las PQRS es un formulario Web denominado “contáctenos” disponible en el Portal Universitario en la siguiente ruta:

<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/BibliotecaPortal/IconosAccesoRapido/contactenos2>

El proyecto Universitario 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 analices de la información recopilada a través del formulario “contáctenos”.

## INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - FORMULARIO CONTÁCTENOS

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 formulario Web denominado “contáctenos” disponible en el Portal Universitario en la siguiente ruta:

<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/BibliotecaPortal/IconosAccesoRapido/co ntactenos2>

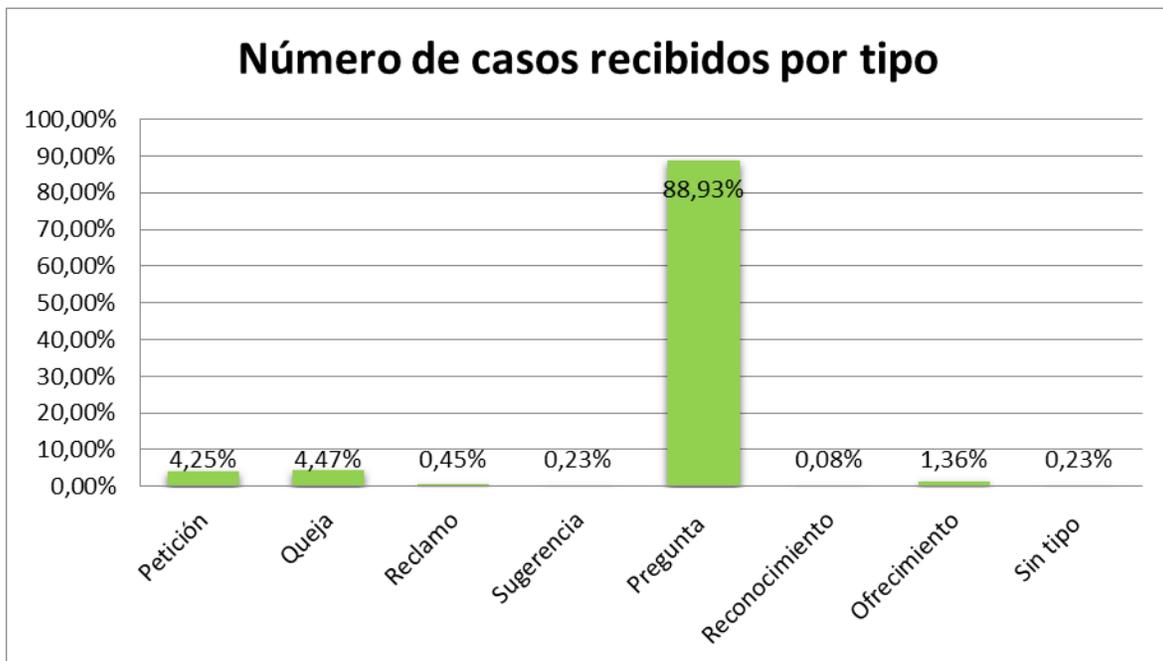
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del formulario Web denominados “contáctenos” son direccionados al correo electrónico denominado [atencionciudadano@udea.edu.co](mailto:atencionciudadano@udea.edu.co), desde el cual, son re-direccionados por la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, a 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 remitidas por medio del formulario contáctenos en el periodo comprendido entre el 3 de enero y 31 de junio de 2013.

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 casos recibidos por tipo Enero a Junio 2013**

Tipo de casos	No.	%
Petición	56	4,24%
Queja	59	4,46%
Reclamo	6	0,45%
Sugerencia	3	0,23%
Pregunta	1173	88,93%
Reconocimiento	1	0,08%
Ofrecimiento	18	1,36%
Sin tipo	3	0,23%
Total:	1322	100%



En la tabla, se observa que el 88.93% de los casos recibidos corresponden a preguntas, un 61.12% corresponde al Departamento de Admisiones y Registro.

Para el caso de Peticiones, quejas o reclamos, los porcentajes no superan el 4.5%, lo que indica que el formulario contáctenos es utilizado en la mayoría de los casos para buscar solución a inquietudes puntuales.

**Tabla 2: Agrupaciones por tema Enero – Junio de 2013**

Agrupaciones por tema	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Pregunta	Reconocimiento	Ofrecimiento	Sin tipo	Total general	%
Admisiones y registro	18	18	1		770		1		808	61,26%
Asuntos académicos	8	6			110		1		125	9,48%
Asuntos financieros		1	2		9				12	0,91%
Asuntos logísticos		4	1		16				21	1,59%
Cultura y Bienestar	2	2			18				22	1,67%
Educación no formal y actividades de extensión	1		1		35				37	2,81%
Egresados					12		10		22	1,67%

Gobierno y asuntos institucionales					2				2	0,15%
Información y comunicación	1			1	11		1		14	1,06%
Investigación	1				4				5	0,38%
Programas académicos	7				132		1		140	10,61%
Regionalización					2				2	0,15%
Relaciones Internacionales					8				8	0,61%
Talento humano	7			1	19		4		31	2,35%
Tecnología e informática	9	27	1	1	25	1			64	4,85%
Sin tema	2	1						3	6	0,45%
<b>Total general</b>									<b>1319</b>	<b>100%</b>



En la agrupación por tema el 61.26% corresponde al Departamento de Admisiones y Registros y el 10.61% corresponde a otros asuntos académicos, para un total del 71.87%.

Los casos asociados a estos temas, 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.

Otro de los ítems representativos de esta tabla, es 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.

Una de las preguntas más recurrentes es el costo asociado a los diferentes programas que según el proceso de liquidación dependen de las condiciones socioeconómicas del aspirante y de la documentación presentada para los programas de pregrado y de los valores que se definen según la norma vigente para los programas de posgrado.

En porcentajes muy similares se presentan casos relacionados con educación no formal y servicios de extensión, principalmente solicitando información sobre eventos, cursos, formas de inscripción, costos, entre otros.

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.

En la siguiente tabla se pueden observar los tiempos de respuesta, teniendo como referencia 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la remisión del correo por parte de la coordinadora Atención al Ciudadano, según la temática asociada:



## ANOTACIONES FINALES

- El 61.26% de las preguntas que hacen los ciudadanos a través del formulario Web denominado “contáctenos” corresponde al Departamento de Admisiones y Registro, se debe fortalecer la visibilidad de la información en el portal, brindar información por medio de la emisora de la Universidad, se recomienda revisar con el Departamento de Admisiones la opción de preguntas frecuentes, con el fin de incluir los temas de mayor consulta, igualmente verificar que otros medios está utilizando el Departamento de Admisiones y Registro en la publicación de la información y en los cuales se debe fortalecer.
- Se dará continuidad a lo planteado en el proyecto de atención al ciudadano en términos de implementar un sistema de información que facilite la recepción, asignación, respuesta y seguimiento de los casos presentados a la Universidad como denuncias, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Elaboró:

Julio César García Castrillón – Desarrollo Institucional

Janeth Ospina Quintero – Secretaría General - Atención al Ciudadano

30-Julio- 2013