



INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo abril – junio de 2015

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Secretaría General
Desarrollo Institucional**

MAURICIO ALVIAR RAMÍREZ
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/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 regisra 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 segundo 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 abril al 30 de junio 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 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 4^º, 5^º, 6^º 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>

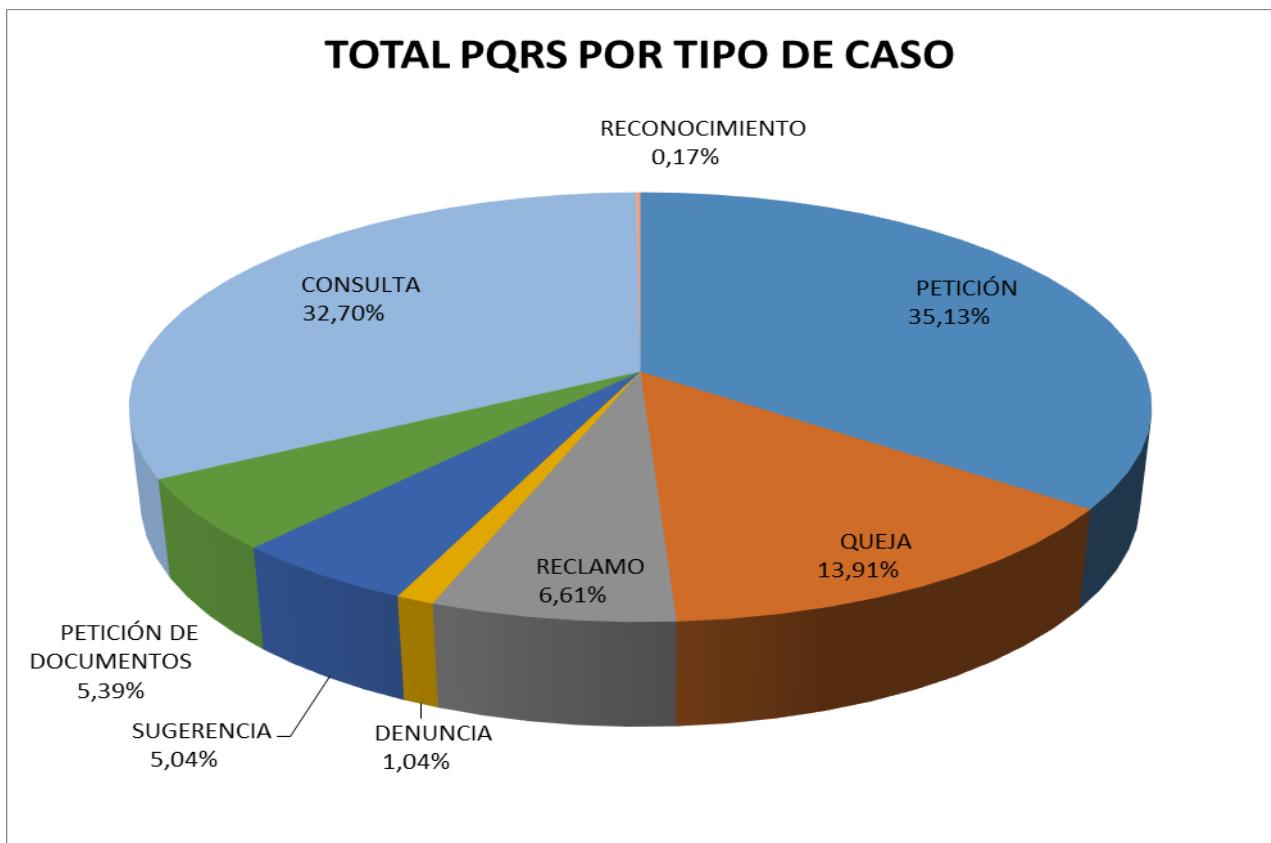
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, las PQRS son clasificadas por tema y subtema, se redireccionan a los responsables de Atención al Ciudadano de las 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 abril al 30 de junio 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 abril al 30 de junio de 2015

TIPO DE CASO	TOTAL PQRS RECIBIDAS POR TIPO DE CASO					Total	%	
	Cerradas		Abiertas		A Tiempo	Fuera de Tiempo		
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo				
PETICIÓN	176	18	0	8	176	18	202 35,13%	
CONSULTA	185	3	0	0	185	3	188 32,70%	
QUEJA	66	13	0	1	66	13	80 13,91%	
RECLAMO	31	5	0	2	31	5	38 6,61%	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	27	3	0	1	27	3	31 5,39%	
SUGERENCIA	12	17	0	0	12	17	29 5,04%	
DENUNCIA	6	0	0	0	6	0	6 1,04%	
RECONOCIMIENTO	1	0	0	0	1	0	1 0,17%	
TOTAL	504	59	0	12	504	59	575 100,00%	



En la tabla, se observa que el 35.13% de los casos recibidos corresponden a Peticiones (202) de un total de 575 de PQRS.

Tabla 2: Comparativo Trimestres 1 y 2 de 2015 - número de PQRS recibidos por tipo.

COMPARATIVO TRIMESTRE 1 Y 2 DE 2015						
TIPO DE CASO	PRIMER TRIMESTRE	% PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	% SEGUNDO TRIMESTRE	DIFERENCIA	DIFERENCIA %
PETICIÓN	193	23,28%	202	35,13%	9	-11,85%
QUEJA	62	7,48%	80	13,91%	18	-6,43%
RECLAMO	34	4,10%	38	6,61%	4	-2,51%
DENUNCIA	3	0,36%	6	1,04%	3	-0,68%
SUGERENCIA	7	0,84%	29	5,04%	22	-4,20%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	45	5,43%	31	5,39%	-14	0,04%
CONSULTA	483	58,26%	188	32,70%	-295	25,57%
RECONOCIMIENTO	2	0,24%	1	0,17%	-1	0,07%
TOTAL	829	100,00%	575	100,00%	-254	

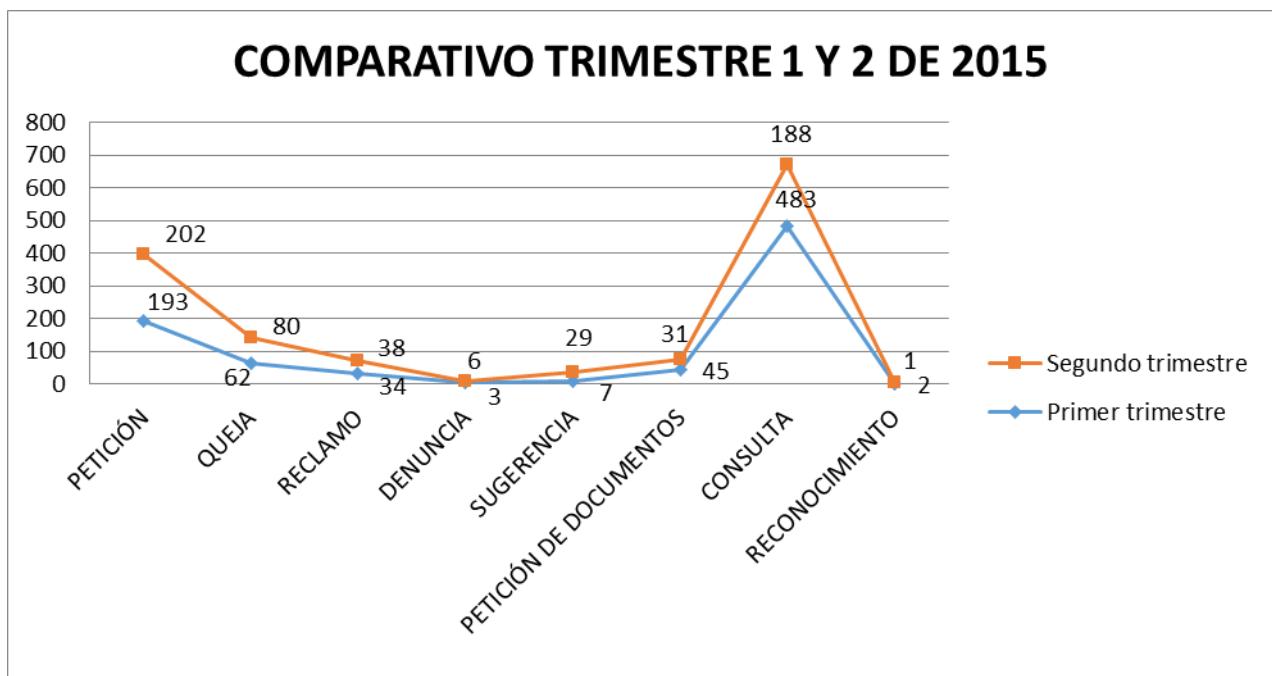


Tabla 3: Número de PQRS recibidos por Dependencias abril – junio de 2015

Responsable	Cerradas		Abiertas		Total	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
Admisiones y Registro	279	1	0	0	280	48,70%
PETICIÓN	112	1	0	0		
QUEJA	20	0	0	0		
RECLAMO	23	0	0	0		
DENUNCIA	1	0	0	0		
SUGERENCIA	3	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	17	0	0	0		
CONSULTA	102	0	0	0		
RECONOCIMIENTO	1	0	0	0		
Portal Universitario	10	21	0	0	31	5,39%
PETICIÓN	0	3	0	0		
QUEJA	2	5	0	0		
RECLAMO	0	1	0	0		
SUGERENCIA	3	11	0	0		
CONSULTA	5	1	0	0		
Gestión Informática	29	0	0	0	29	5,04%
PETICIÓN	5	0	0	0		
QUEJA	9	0	0	0		
SUGERENCIA	2	0	0	0		
CONSULTA	13	0	0	0		
Facultad de Medicina	21	0	0	0	21	3,65%
PETICIÓN	5	0	0	0		
RECLAMO	2	0	0	0		
CONSULTA	14	0	0	0		
Facultad de Ingeniería	20	0	0	0	20	3,48%
PETICIÓN	8	0	0	0		
QUEJA	4	0	0	0		
RECLAMO	1	0	0	0		
CONSULTA	7	0	0	0		
Desarrollo del Talento Humano	11	4	0	5	20	3,48%
PETICIÓN	3	0	0	2		
QUEJA	3	1	0	1		

RECLAMO	2	0	0	1		
SUGERENCIA	0	3	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	0	0	1		
Asesoría Jurídica	5	4	0	4	13	2,26%
PETICIÓN	5	2	0	4		
QUEJA	0	2	0	0		
Escuela de Idiomas	11	0	0	0	11	1,91%
PETICIÓN	5	0	0	0		
QUEJA	3	0	0	0		
CONSULTA	3	0	0	0		
Bienestar Universitario	10	0	0	0	10	1,74%
PETICIÓN	2	0	0	0		
QUEJA	4	0	0	0		
RECLAMO	2	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Vicerrectoría de Docencia	4	4	0	0	8	1,39%
PETICIÓN	3	3	0	0		
QUEJA	1	1	0	0		
Vicerrectoría de Investigación	7	0	0	1	8	1,39%
PETICIÓN	1	0	0	1		
CONSULTA	6	0	0	0		
Vicerrectoría Administrativa	8	0	0	0	8	1,39%
PETICIÓN	4	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Programa de Salud	3	5	0	0	8	1,39%
PETICIÓN	0	3	0	0		
QUEJA	2	1	0	0		
SUGERENCIA	0	1	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	8	0	0	0	8	1,39%
PETICIÓN	2	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	5	0	0	0		
Consultorio Jurídico	7	1	0	0	8	1,39%

PETICIÓN	2	0	0	0		
QUEJA	4	1	0	0		
DENUNCIA	1	0	0	0		
Facultad de Derecho	4	3	0	0	7	1,22%
PETICIÓN	2	0	0	0		
SUGERENCIA	0	1	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	2	0	0		
CONSULTA	2	0	0	0		
Vigilancia	5	2	0	0	7	1,22%
QUEJA	2	1	0	0		
RECLAMO	0	1	0	0		
DENUNCIA	1	0	0	0		
CONSULTA	2	0	0	0		
Facultad de Educación	6	1	0	0	7	1,22%
QUEJA	4	1	0	0		
CONSULTA	2	0	0	0		
Facultad de Artes	7	0	0	0	7	1,22%
PETICIÓN	4	0	0	0		
CONSULTA	3	0	0	0		
Dirección de Posgrados	4	2	0	0	6	1,04%
PETICIÓN	2	2	0	0		
CONSULTA	2	0	0	0		
Facultad Nacional de Salud Pública	4	2	0	0	6	1,04%
PETICIÓN	0	1	0	0		
RECLAMO	0	1	0	0		
CONSULTA	4	0	0	0		
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	6	0	0	0	6	1,04%
PETICIÓN	3	0	0	0		
CONSULTA	3	0	0	0		
Logística e Infraestructura	4	1	0	0	5	0,87%
PETICIÓN	1	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
DENUNCIA	2	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1	0	0		
Facultad de Comunicaciones	3	2	0	0	5	0,87%
PETICIÓN	0	1	0	0		
SUGERENCIA	1	1	0	0		

CONSULTA	2	0	0	0		
Regionalización	4	0	0	0	4	0,70%
PETICIÓN	1	0	0	0		
SUGERENCIA	3	0	0	0		
Facultad de Ciencias Económicas	0	4	0	0	4	0,70%
PETICIÓN	0	1	0	0		
RECLAMO	0	1	0	0		
CONSULTA	0	2	0	0		
Vicerrectoría de Extensión	2	1	0	0	3	0,52%
RECLAMO	0	1	0	0		
CONSULTA	2	0	0	0		
Desarrollo Institucional	3	0	0	0	3	0,52%
PETICIÓN	2	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Auditoría Institucional	3	0	0	0	3	0,52%
PETICIÓN	1	0	0	0		
QUEJA	2	0	0	0		
Administración Documental	3	0	0	0	3	0,52%
PETICIÓN	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	0	0	0		
Seccional Urabá - Turbo	2	0	0	0	2	0,35%
QUEJA	2	0	0	0		
Facultad de Ciencias Agrarias	2	0	0	0	2	0,35%
PETICIÓN	1	0	0	0		
DENUNCIA	1	0	0	0		
Escuela de Nutrición y Dietética	1	1	0	0	2	0,35%
PETICIÓN	1	1	0	0		
Escuela de Microbiología	1	0	0	1	2	0,35%
RECLAMO	1	0	0	1		
Seccional Magdalena Medio	1	0	0	0	1	0,17%
CONSULTA	1	0	0	0		
Seccional Oriente	1	0	0	0	1	0,17%
CONSULTA	1	0	0	0		
Instituto de Filosofía	1	0	0	0	1	0,17%
CONSULTA	1	0	0	0		
Seccional Suroeste	1	0	0	0	1	0,17%
QUEJA	1	0	0	0		

Facultad de Ciencias Farmacéuticas y alimentarias	1	0	0	0	1	0,17%
CONSULTA	1	0	0	0		
Escuela de Bibliotecología	1	0	0	0	1	0,17%
CONSULTA	1	0	0	0		
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	1	0	0	0	1	0,17%
QUEJA	1	0	0	0		
Sede de Investigación Universitaria - SIU	0	0	0	1	1	0,17%
PETICIÓN	0	0	0	1		
Total PQRS recibidas por dependencia					575	100,00%

Tabla 4: Comparativo Trimestre 1 y 2 de 2015 - Número de PQRS recibidos por Dependencias.

COMPARATIVO POR DEPENDENCIAS TRIMESTRE 1 Y 2 2015						
DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE	% PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	% SEGUNDO TRIMESTRE	DIFERENCIA	% DIFERENCIA
Admisiones y Registro	476	57,42%	280	48,70%	196	-48,46%
Portal Universitario	2	0,24%	31	5,39%	-29	-2,74%
Gestión Informática	22	2,65%	29	5,04%	-7	1,11%
Facultad de Medicina	51	6,15%	21	3,65%	30	1,05%
Facultad de Ingeniería	39	4,70%	20	3,48%	19	-2,51%
Escuela de Idiomas	8	0,97%	11	1,91%	-3	-1,07%
Asesoría Jurídica	7	0,84%	13	2,26%	-6	-1,66%
Bienestar Universitario	5	0,60%	10	1,74%	-5	-1,74%
Vicerrectoría de Investigación	0	0,00%	8	1,39%	-8	-0,42%
Consultorio Jurídico	8	0,97%	8	1,39%	0	-0,18%
Ciencias Exactas y Naturales	10	1,21%	8	1,39%	2	0,18%
Facultad de Educación	13	1,57%	7	1,22%	6	0,35%
Talento Humano	13	1,57%	20	3,48%	-7	-3,24%
Vicerrectoría de Docencia	2	0,24%	8	1,39%	-6	0,18%
Vicerrectoría Administrativa	13	1,57%	8	1,39%	5	-1,39%
Desarrollo Institucional	0	0,00%	3	0,52%	-3	-0,52%
Auditoría Institucional	0	0,00%	3	0,52%	-3	1,89%
Facultad de Artes	20	2,41%	7	1,22%	13	-0,50%

Facultad de Derecho	6	0,72%	7	1,22%	-1	-1,22%
Escuela de Microbiología	0	0,00%	2	0,35%	-2	0,49%
Seccional Urabá - Turbo	7	0,84%	2	0,35%	5	-0,23%
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	1	0,12%	1	0,17%	0	-0,17%
Seccional Magdalena Medio	0	0,00%	1	0,17%	-1	-0,17%
Sede de Investigación Universitaria - SIU	0	0,00%	1	0,17%	-1	0,19%
Vicerrectoría de Extensión	3	0,36%	3	0,52%	0	-0,16%
Ciencias Agrarias	3	0,36%	2	0,35%	1	0,01%
Nutrición y Dietética	3	0,36%	2	0,35%	1	1,34%
Facultad de Ciencias Económicas	14	1,69%	4	0,70%	10	-0,58%
Corporación Académica Ambiental	1	0,12%	0	0,00%	1	1,09%
Dirección de Posgrados	9	1,09%	6	1,04%	3	-0,92%
Bibliotecología	1	0,12%	1	0,17%	0	0,19%
Administración Documental	3	0,36%	3	0,52%	0	-0,40%
Seccional Suroeste	1	0,12%	1	0,17%	0	0,19%
Relaciones Internacionales	3	0,36%	0	0,00%	3	0,36%
Regionalización	3	0,36%	4	0,70%	-1	1,11%
Salud Pública	15	1,81%	6	1,04%	9	-0,92%
Instituto de Filosofía	1	0,12%	1	0,17%	0	0,92%
Vigilancia	9	1,09%	7	1,22%	2	-0,86%
Seccional Oriente	3	0,36%	1	0,17%	2	0,55%
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	6	0,72%	1	0,17%	5	0,55%
Logística e Infraestructura	6	0,72%	5	0,87%	1	-0,75%
Sistema de Bibliotecas	1	0,12%	0	0,00%	1	2,05%
Programa de Salud	17	2,05%	8	1,39%	9	-1,27%
Seccional Occidente	1	0,12%	0	0,00%	1	0,12%
Facultad de Odontología	1	0,12%	0	0,00%	1	0,12%
Enfermería	1	0,12%	0	0,00%	1	0,48%
Instituto de Educación Física y Deportes	4	0,48%	0	0,00%	4	1,81%
Ciencias Sociales y Humanas	15	1,81%	6	1,04%	9	-0,80%

Facultad de Comunicaciones	2	0,24%	5	0,87%	-3	-0,87%
TOTAL	829		575		254	

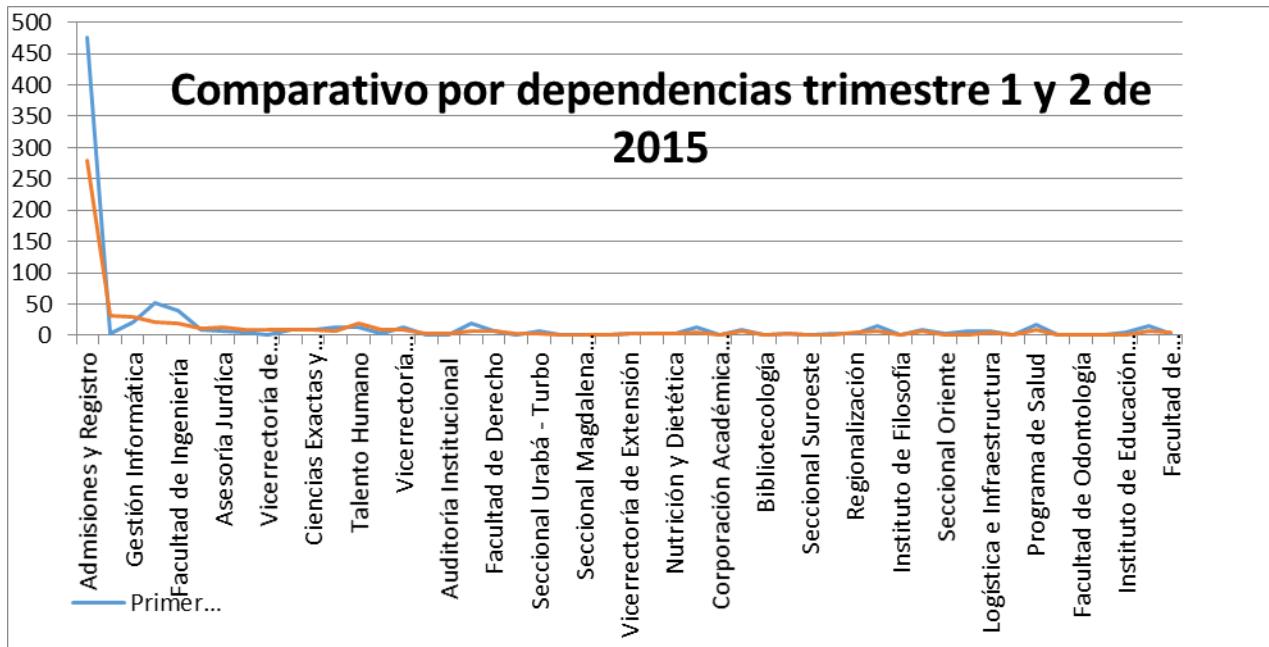


Tabla 5: Número de PQRS recibidos por Dependencias - Porcentaje abril – junio de 2015

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA Abril – junio de 2015		
REPORTE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA		
Admisiones y Registro	280	48,70%
Portal Universitario	31	5,39%
Gestión Informática	29	5,04%
Facultad de Medicina	21	3,65%
Facultad de Ingeniería	20	3,48%
Desarrollo del Talento Humano	20	3,48%

Asesoría Jurídica	13	2,26%
Escuela de Idiomas	11	1,91%
Bienestar Universitario	10	1,74%
Vicerrectoría de Docencia	8	1,39%
Vicerrectoría de Investigación	8	1,39%
Vicerrectoría Administrativa	8	1,39%
Programa de Salud	8	1,39%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	8	1,39%
Consultorio Jurídico	8	1,39%
Facultad de Derecho	7	1,22%
Vigilancia	7	1,22%
Facultad de Educación	7	1,22%
Facultad de Artes	7	1,22%
Dirección de Posgrados	6	1,04%
Facultad Nacional de Salud Pública	6	1,04%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	6	1,04%
Logística e Infraestructura	5	0,87%
Facultad de Comunicaciones	5	0,87%
Regionalización	4	0,70%
Facultad de Ciencias Económicas	4	0,70%
Vicerrectoría de Extensión	3	0,52%
Desarrollo Institucional	3	0,52%

Auditoría Institucional	3	0,52%
Administración Documental	3	0,52%
Seccional Urabá - Turbo	2	0,35%
Facultad de Ciencias Agrarias	2	0,35%
Escuela de Nutrición y Dietética	2	0,35%
Escuela de Microbiología	2	0,35%
Seccional Magdalena Medio	1	0,17%
Seccional Oriente	1	0,17%
Instituto de Filosofía	1	0,17%
Seccional Suroeste	1	0,17%
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y alimentarias	1	0,17%
Escuela de Bibliotecología	1	0,17%
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	1	0,17%
Sede de Investigación Universitaria - SIU	1	0,17%
Total PQRS recibidas por dependencia	575	100,00%

En la tabla, se observa que el 48.70% corresponde al Departamento de Admisiones y Registro para un total 280 de PQRS.

Tabla 6: Tiempo de respuesta por Dependencia – Porcentaje de Incumplimiento abril – junio de 2015

Responsable	REPORTE INCUMPLIMIENTO PORS POR DEPENDENCIA DE ABRIL A JUNIO DE 2015					% de incumplimiento	
	Cerradas		Abiertas		Total incumplidas		
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
Portal Universitario	10	21	0	0	21	29,58%	
Desarrollo del Talento Humano	11	4	0	5	9	12,68%	
Asesoría Jurídica	5	4	0	4	8	11,27%	
Programa de Salud	3	5	0	0	5	7,04%	
Vicerrectoría de Docencia	4	4	0	0	4	5,63%	
Facultad de Ciencias Económicas	0	4	0	0	4	5,63%	
Facultad de Derecho	4	3	0	0	3	4,23%	
Vigilancia	5	2	0	0	2	2,82%	
Facultad Nacional de Salud Pública	4	2	0	0	2	2,82%	
Dirección de Posgrados	4	2	0	0	2	2,82%	
Facultad de Comunicaciones	3	2	0	0	2	2,82%	
Vicerrectoría de Extensión	2	1	0	0	1	1,41%	
Vicerrectoría de Investigación	7	0	0	1	1	1,41%	
Facultad de Educación	6	1	0	0	1	1,41%	
Logística e Infraestructura	4	1	0	0	1	1,41%	
Escuela de Microbiología	1	0	0	1	1	1,41%	
Admisiones y Registro	279	1	0	0	1	1,41%	
Consultorio Jurídico	7	1	0	0	1	1,41%	
Escuela de Nutrición y Dietética	1	1	0	0	1	1,41%	
Sede de Investigación Universitaria - SIU	0	0	0	1	1	1,41%	
Desarrollo Institucional	3	0	0	0	0	0,00%	

Facultad de Ciencias Agrarias	2	0	0	0	0	0,00%
Auditoría Institucional	3	0	0	0	0	0,00%
Regionalización	4	0	0	0	0	0,00%
Vicerrectoría Administrativa	8	0	0	0	0	0,00%
Seccional Magdalena Medio	1	0	0	0	0	0,00%
Seccional Oriente	1	0	0	0	0	0,00%
Escuela de Idiomas	11	0	0	0	0	0,00%
Gestión Informática	29	0	0	0	0	0,00%
Instituto de Filosofía	1	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	6	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Medicina	21	0	0	0	0	0,00%
Seccional Suroeste	1	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Ingeniería	20	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y alimentarias	1	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	8	0	0	0	0	0,00%
Facultad de Artes	7	0	0	0	0	0,00%
Seccional Urabá - Turbo	2	0	0	0	0	0,00%
Escuela de Bibliotecología	1	0	0	0	0	0,00%
Administración Documental	3	0	0	0	0	0,00%
Bienestar Universitario	10	0	0	0	0	0,00%
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	1	0	0	0	0	0,00%
Total PQRS incumplidas por dependencia	504	59	0	12	71	100,00%
Total PQRS incumplidas por dependencia					71	100,00%
				TOTAL % INCUMPLIMIENTO	12,35%	

Tabla 7: Comparativo Trimestre 1 y 2 de 2015 - Tiempo de respuesta por Dependencia – Porcentaje de Incumplimiento.

COMPARATIVO INCUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS TRIMESTRES 1 Y 2 DE 2015							
Dependencia	Primer trimestre	% de incumplimiento	Segundo trimestre	% de incumplimiento	Diferencia	% Diferencia	Índice de incumplimiento
Portal Universitario	1	50,00%	21	29,58%	-20	20,42%	Bajó
Talento Humano	2	15,38%	9	12,68%	-7	2,70%	Bajó
Asesoría Jurídica	2	28,57%	8	11,27%	-6	17,30%	Bajó
Programa de Salud	12	70,59%	5	7,04%	7	63,55%	Bajó
Vicerrectoría de Docencia	1	50,00%	4	5,63%	-3	44,37%	Bajó
Facultad de Ciencias Económicas	3	21,43%	4	5,63%	-1	15,80%	Bajó
Facultad de Derecho	1	16,67%	3	4,23%	-2	12,44%	Bajó
Vigilancia	2	22,22%	2	2,82%	0	19,40%	Bajó
Salud Pública	0	0,00%	2	2,82%	-2	-2,82%	Aumentó
Dirección de Posgrados	1	11,11%	2	2,82%	-1	8,29%	Bajó
Facultad de Comunicaciones	0	0,00%	2	2,82%	-2	-2,82%	Aumentó
Vicerrectoría de Extensión	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Logística e Infraestructura	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Admisiones y Registro	6	1,26%	1	1,41%	5	-0,15%	Aumentó
Consultorio Jurídico	1	12,50%	1	1,41%	0	11,09%	Bajó
Nutrición y Dietética	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Vicerrectoría de Investigación	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Escuela de Microbiología	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Sede de Investigación Universitaria - SIU	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Facultad de Educación	3	23,08%	1	1,14%	2	21,94%	Bajó
Ciencias Agrarias	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Relaciones Internacionales	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Regionalización	2	66,67%	0	0,00%	2	66,67%	Bajó
Vicerrectoría Administrativa	3	23,08%	0	0,00%	3	23,08%	Bajó

Seccional Oriente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Escuela de Idiomas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Seccional Occidente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Enfermería	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Gestión Informática	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Instituto de Filosofía	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Ciencias Sociales y Humanas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Facultad de Medicina	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Seccional Suroeste	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Instituto de Educación Física y Deportes	4	100,00%	0	0,00%	4	100,00%	Bajó
Facultad de Ingeniería	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Corporación Académica Ambiental	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%	Bajó
Facultad de Odontología	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	2	33,33%	0	0,00%	2	33,33%	Bajó
Ciencias Exactas y Naturales	1	10,00%	0	0,00%	1	10,00%	Bajó
Facultad de Artes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Seccional Urabá - Turbo	2	28,57%	0	0,00%	2	28,57%	Bajó
Sistema de Bibliotecas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Bibliotecología	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Administración Documental	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Bienestar Universitario	1	20,00%	0	0,00%	1	20,00%	Bajó
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
TOTAL	51		71				

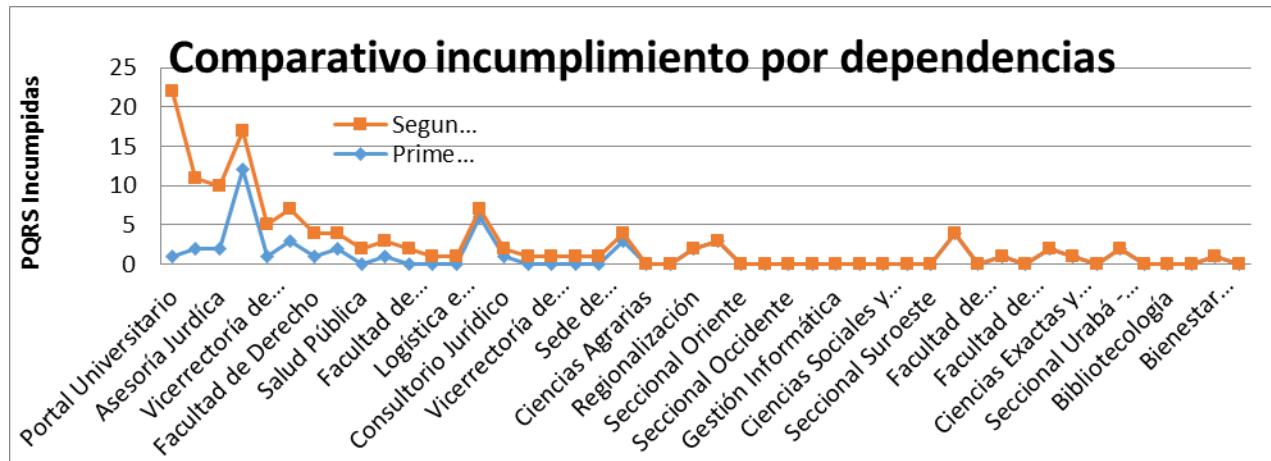
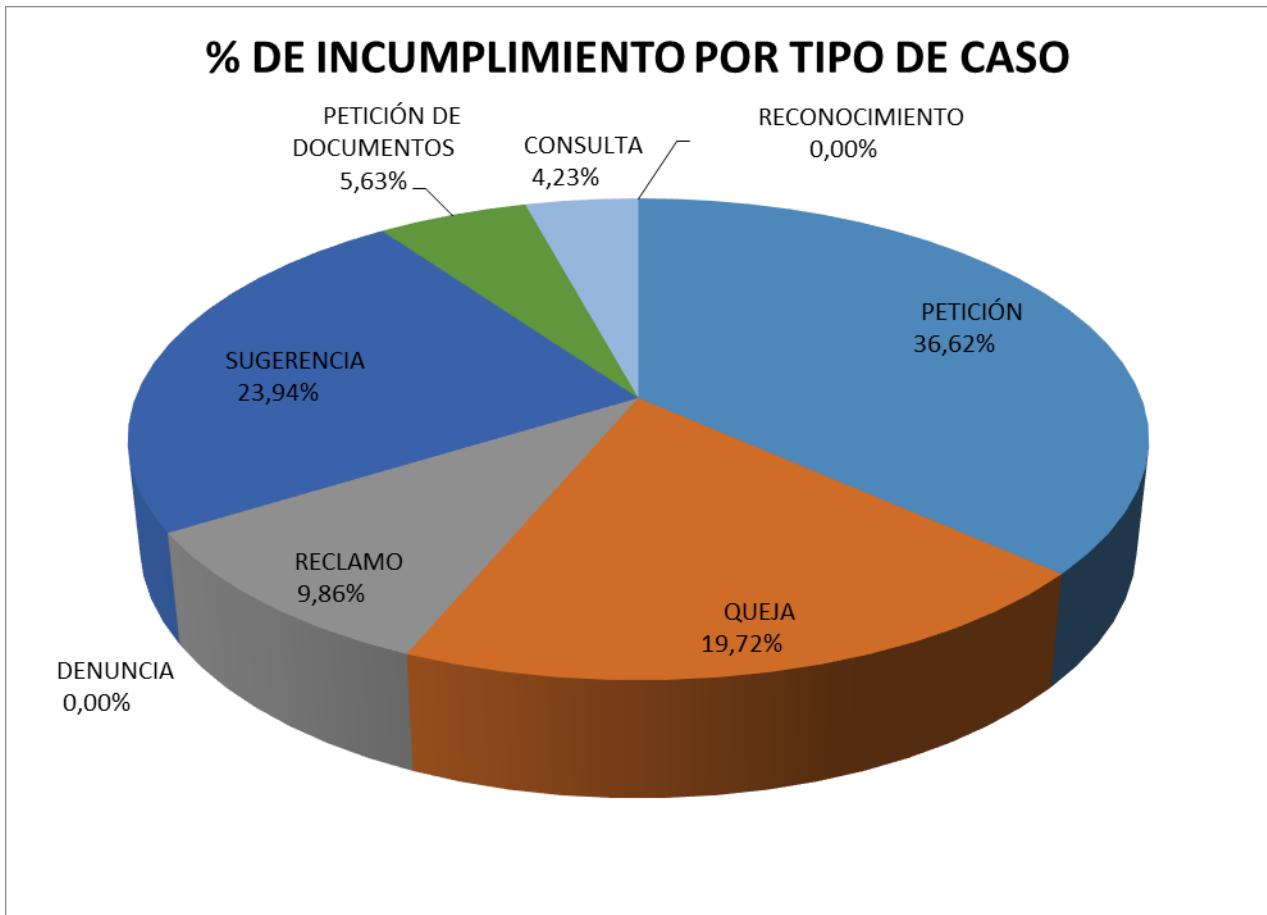


Tabla 8: Porcentaje de Incumplimiento por Tipo de Caso abril – junio de 2015

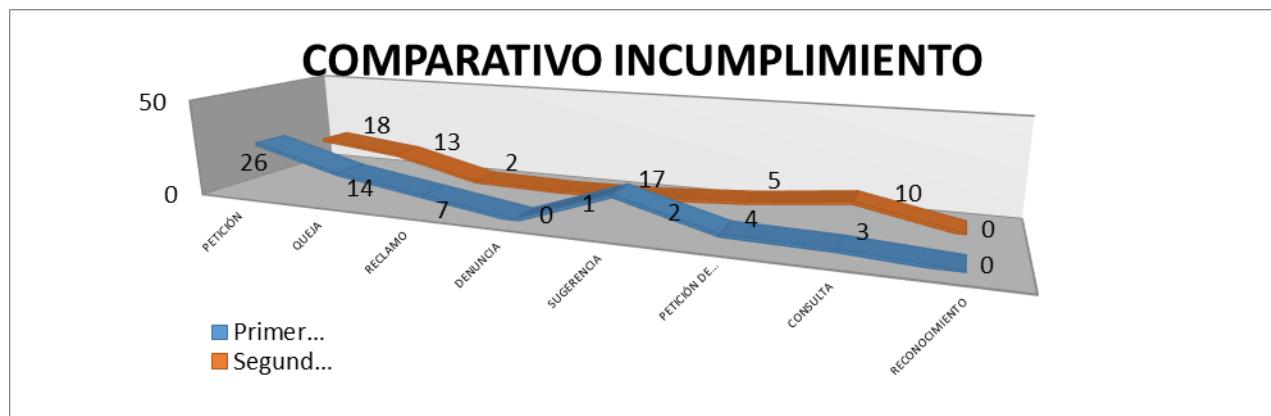
TIPO DE CASO	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO POR TIPO DE CASO				Total PQRS Incumplidas	Total por tipo	% de incumplimiento			
	Cerradas		Abiertas							
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo						
PETICIÓN	176	18	0	8	26	202	36,62%			
SUGERENCIA	12	17	0	0	17	29	23,94%			
QUEJA	66	13	0	1	14	80	19,72%			
RECLAMO	31	5	0	2	7	38	9,86%			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	27	3	0	1	4	31	5,63%			
CONSULTA	185	3	0	0	3	188	4,23%			
DENUNCIA	6	0	0	0	0	6	0,00%			
RECONOCIMIENTO	1	0	0	0	0	1	0,00%			
TOTAL	504	59	0	12	71	575	100,00%			
Porcentaje de incumplimiento para el segundo trimestre: 12,35%										



En la tabla, se observa que el 36.62% del incumplimiento corresponde a Petición, seguido de Sugerencias con un 23.94%.

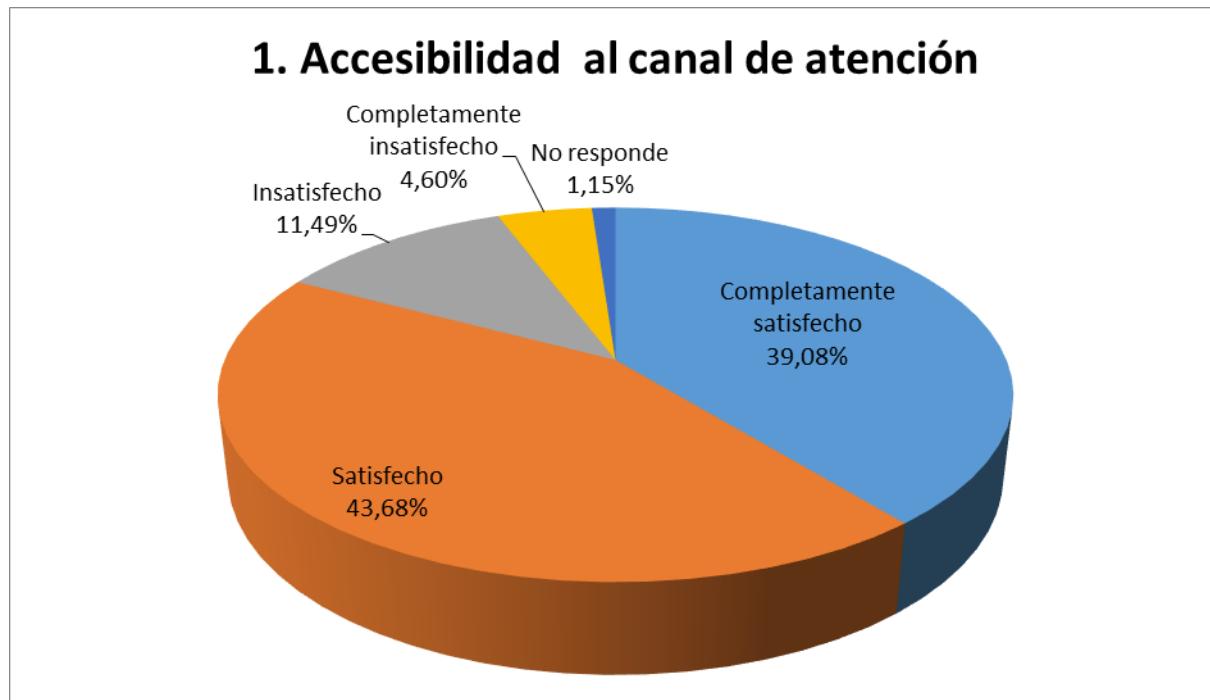
Tabla 8: Comparativo Trimestre 1 y 2 de 2015 - Incumplimiento por Tipo de Caso.

COMPARATIVO INCUMPLIMIENTO						
TIPO DE CASO	INCUMPLIDAS 2015 -1	% INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIDAS 2015 - 2	% INCUMPLIMIENTO	DIFERENCIA	% DIFERENCIA
PETICIÓN	26	9,33%	18	36,62%	8	-27,29%
QUEJA	14	20,97%	13	19,72%	1	1,25%
RECLAMO	7	5,88%	2	9,86%	5	-3,98%
DENUNCIA	0	33,33%	1	0,00%	-1	33,33%
SUGERENCIA	17	28,57%	2	23,94%	15	4,63%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	4	11,11%	5	5,63%	-1	5,48%
CONSULTA	3	2,07%	10	4,23%	-7	-2,16%
RECONOCIMIENTO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	71	Porcentaje de incumplimiento en el periodo: 6,15%	51	Porcentaje de incumplimiento en el periodo: 12,35%		Incremento del 6,2 %



ENCUESTAS

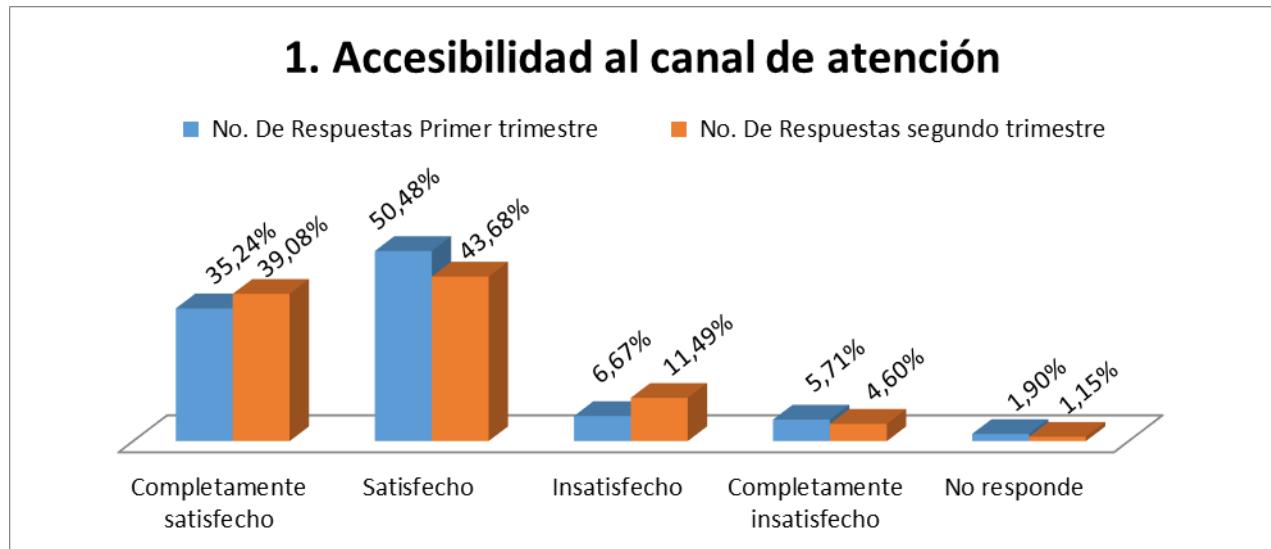
Preguntas / Respuestas Encuesta	No. De Respuestas	%
1. Accesibilidad al canal de atención		
Completamente satisfecho	34	39,08%
Satisfecho	38	43,68%
Insatisfecho	10	11,49%
Completamente insatisfecho	4	4,60%
No responde	1	1,15%



En la tabla de accesibilidad al canal de atención, se observa que el 43.68% de los usuarios están satisfechos y el 39.08% están completamente satisfechos.

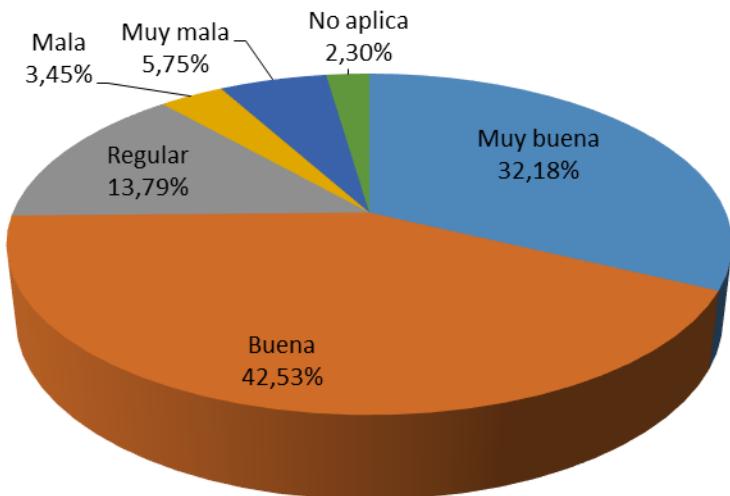
Comparativo encuesta 1. Accesibilidad al canal de atención

Preguntas / Respuestas Encuesta	No. De Respuestas Primer trimestre	%	No. De Respuestas segundo trimestre	%	Diferencia	% Diferencia	Índice de percepción
1. Accesibilidad al canal de atención							
Completamente satisfecho	37	35,24%	34	39,08%	3	-3,84%	Aumentó
Satisfecho	53	50,48%	38	43,68%	15	6,80%	Bajó
Insatisfecho	7	6,67%	10	11,49%	-3	-4,83%	Aumentó
Completamente insatisfecho	6	5,71%	4	4,60%	2	1,12%	Bajó
No responde	2	1,90%	1	1,15%	1	0,76%	Estable



2. Tiempo de respuesta			
Muy buena	28	32,18%	
Buena	37	42,53%	
Regular	12	13,79%	
Mala	3	3,45%	
Muy mala	5	5,75%	
No aplica	2	2,30%	

2. Tiempo de respuesta



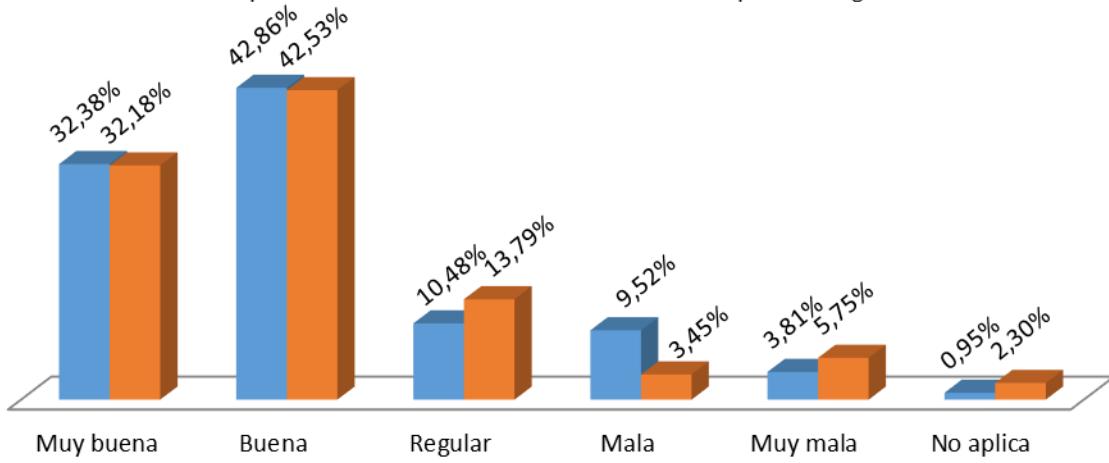
En la tabla de tiempo de respuesta, se observa que el 42.53% de los usuarios es buena y el 32.18% es muy buena.

Comparativo encuesta 2. Tiempo de Respuesta

2. Tiempo de respuesta							
Muy buena	34	32,38%	28	32,18%	6	0,20%	Estable
Buena	45	42,86%	37	42,53%	8	0,33%	Estable
Regular	11	10,48%	12	13,79%	-1	-3,32%	Aumentó
Mala	10	9,52%	3	3,45%	7	6,08%	Bajó
Muy mala	4	3,81%	5	5,75%	-1	-1,94%	Aumentó
No aplica	1	0,95%	2	2,30%	-1	-1,35%	Aumentó

2. Tiempo de respuesta

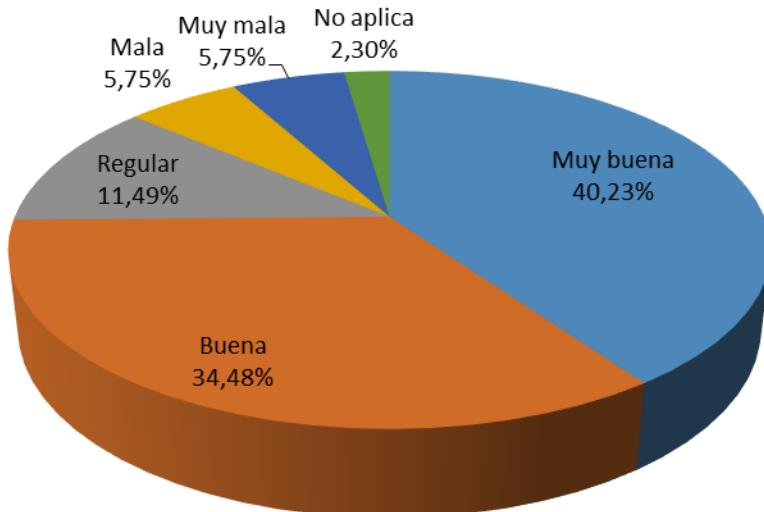
■ No. De Respuestas Primer trimestre ■ No. De Respuestas segundo trimestre



3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada

Muy buena	35	40,23%
Buena	30	34,48%
Regular	10	11,49%
Mala	5	5,75%
Muy mala	5	5,75%
No aplica	2	2,30%

3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada



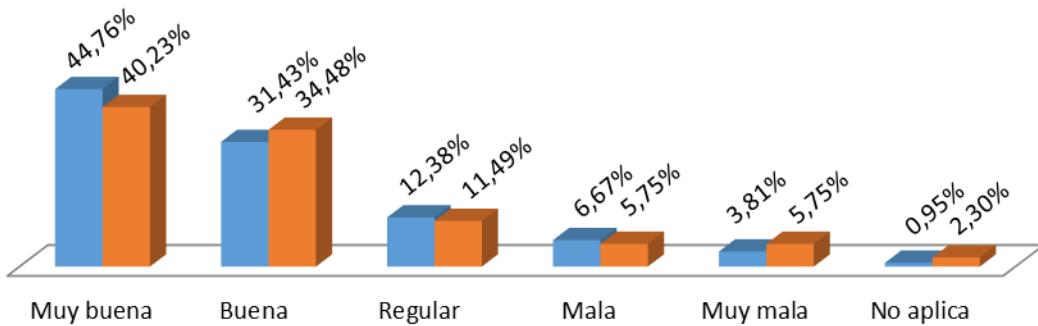
En la tabla de concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada, se observa que el 40.23% de los usuarios es muy buena y el 34.48% es buena.

Comparativo encuesta 3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada

3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada							
Muy buena	47	44,76%	35	40,23%	12	4,53%	Bajó
Buena	33	31,43%	30	34,48%	3	-3,05%	Aumentó
Regular	13	12,38%	10	11,49%	3	0,89%	Bajó
Mala	7	6,67%	5	5,75%	2	0,92%	Bajó
Muy mala	4	3,81%	5	5,75%	-1	-1,94%	Aumentó
No aplica	1	0,95%	2	2,30%	-1	-1,35%	Aumentó

3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada

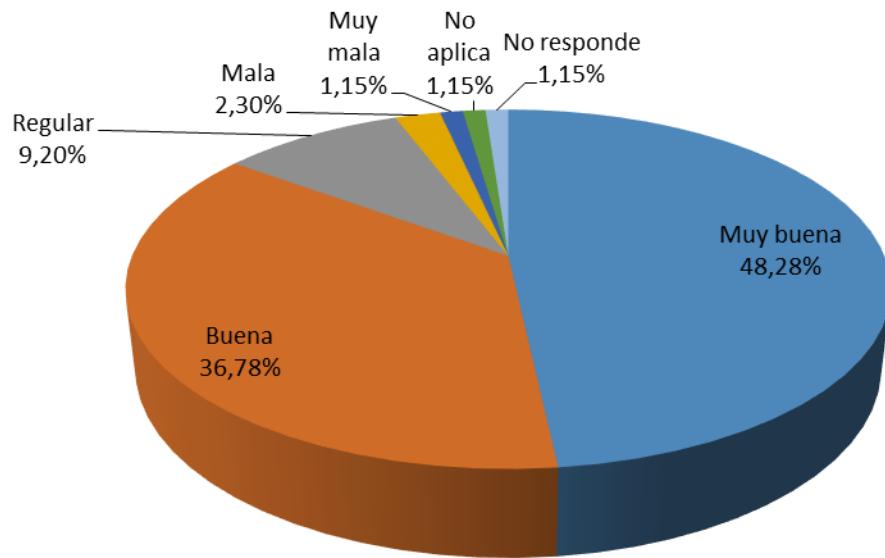
■ No. De Respuestas Primer trimestre ■ No. De Respuestas segundo trimestre



4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta

Muy buena	42	48,28%
Buena	32	36,78%
Regular	8	9,20%
Mala	2	2,30%
Muy mala	1	1,15%
No aplica	1	1,15%
No responde	1	1,15%

4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta



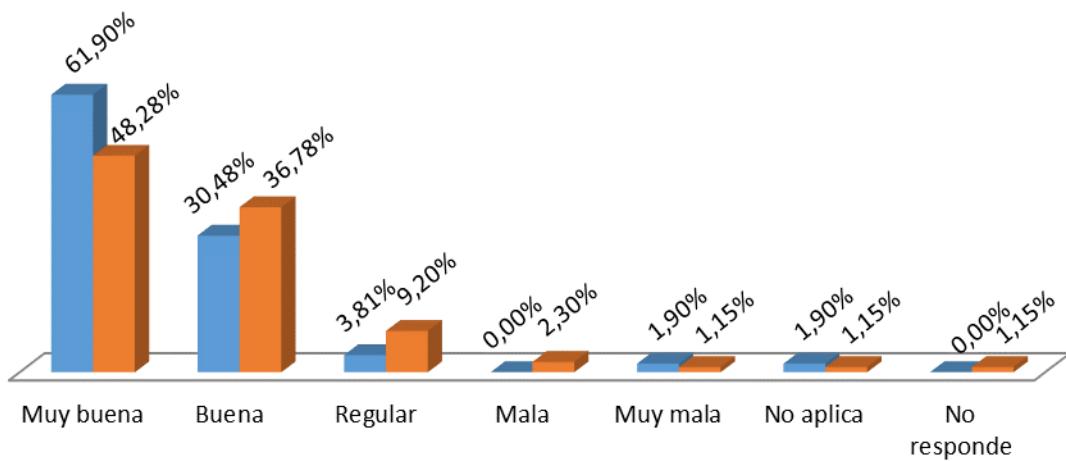
En la tabla en términos y lenguaje utilizado en la respuesta, se observa que el 48.28% de los usuarios es muy buena y el 36.78% es buena.

Comparativo encuesta 4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta

4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta							
Muy buena	65	61,90%	42	48,28%	23	13,63%	Bajó
Buena	32	30,48%	32	36,78%	0	-6,31%	Aumentó
Regular	4	3,81%	8	9,20%	-4	-5,39%	Aumentó
Mala	0	0,00%	2	2,30%	-2	-2,30%	Aumentó
Muy mala	2	1,90%	1	1,15%	1	0,76%	Estable
No aplica	2	1,90%	1	1,15%	1	0,76%	Estable
No responde	0	0,00%	1	1,15%	-1	-1,15%	Aumentó

4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta

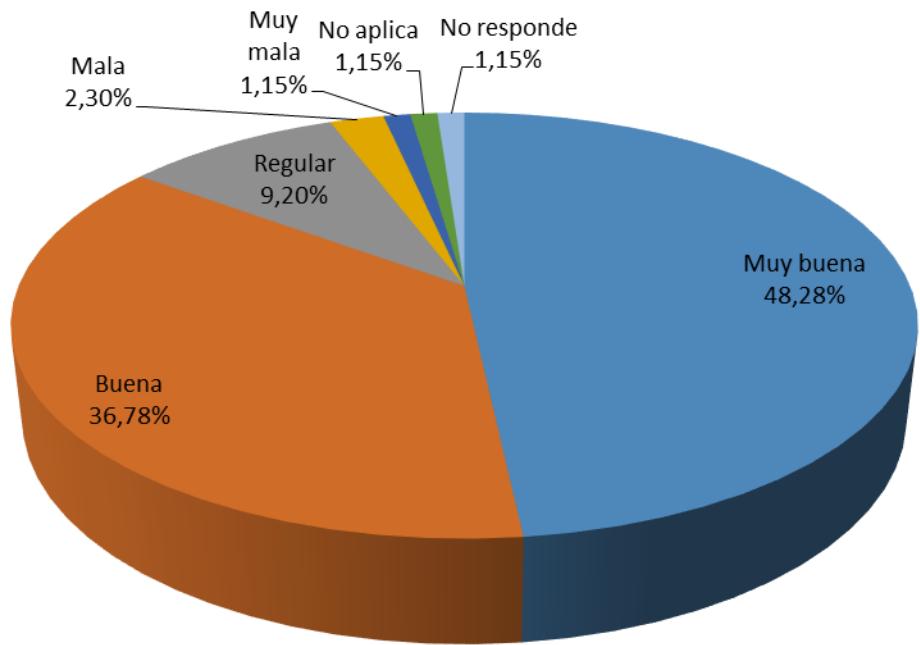
■ No. De Respuestas Primer trimestre ■ No. De Respuestas segundo trimestre



5. Suficiencia de la respuesta

Muy buena	42	48,28%
Buena	32	36,78%
Regular	8	9,20%
Mala	2	2,30%
Muy mala	1	1,15%
No aplica	1	1,15%
No responde	1	1,15%
Total encuestas para el segundo trimestre de 2015: 87		

5. Suficiencia de la respuesta



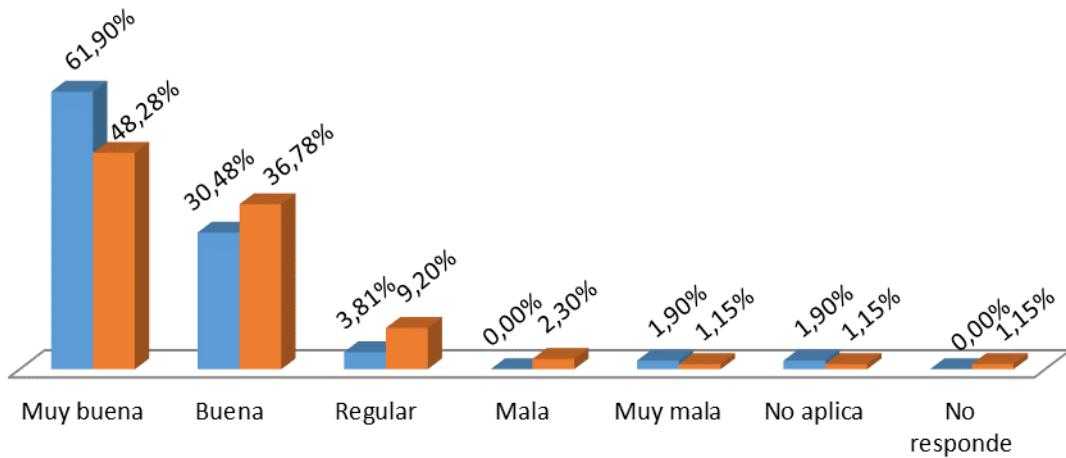
En la tabla en suficiencia de la respuesta, se observa que el 48.28% de los usuarios es muy buena y el 36.78% es buena.

Comparativo encuesta 5. Suficiencia de la respuesta

5. Suficiencia de la respuesta								
	Muy buena	65	61,90%	42	48,28%	23	13,63%	Bajó
Buena	32	30,48%	32	36,78%	0	-6,31%	Aumentó	
Regular	4	3,81%	8	9,20%	-4	-5,39%	Aumentó	
Mala	0	0,00%	2	2,30%	-2	-2,30%	Aumentó	
Muy mala	2	1,90%	1	1,15%	1	0,76%	Estable	
No aplica	2	1,90%	1	1,15%	1	0,76%	Estable	
No responde	0	0,00%	1	1,15%	-1	-1,15%	Aumentó	
		Total 105		Total 87		Diferencia de encuestas: 18		

5. Suficiencia de la respuesta

■ No. De Respuestas Primer trimestre ■ No. De Respuestas segundo trimestre



En el informe de las encuestas realizadas a los usuarios fueron 575, las cuales fueron diligenciada por los usuarios 87 para un 15.13%

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 implementando 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