



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

**Periodo abril – junio de 2018**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
Secretaría General**

**JOHN JAIRO ARBOLEDA CÉSPEDES  
Rector**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
I. OBJETIVO GENERAL.....	3
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
III. ALCANCE DEL INFORME.....	4
IV. RESPONSABILIDAD.....	4
V. MARCO REFERENCIAL .....	5
VI. INFORME PQRS.....	5

## INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución Rectoral N° 37421 del 27 de junio de 2013 “*Por medio de la cual se crea el equipo de atención al ciudadano, y se adopta el Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia*”, se fija como objeto la construcción de una universidad transparente y participativa, que preste mejores servicios a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, que permitan atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias consultas y reconocimientos. Por ello, en el Portal Universitario se crea un espacio que permite la interacción ciudadanía-universidad, a través del siguiente enlace:

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

La Oficina de Atención al Ciudadano, toma como referente lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia y sus normas desarrolladoras como lo son la Ley 962 de 2005 (Antitrámites), Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), Ley 1474 de 2011 (Anticorrupción), Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información), y su Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014; y finalmente, la Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición).

### I. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe trimestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Reconocimientos, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia, durante el periodo 01 de abril a 30 de junio de 2018.

### II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a. Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes Unidades Administrativas y las Unidades Académicas, a las PQRS solicitados por la comunidad universitaria y la comunidad en general a través de los siguientes canales de Atención al Ciudadano habilitados por la Universidad de Antioquia para la recepción de PQRS:

- Línea gratuita de Atención al Ciudadano 01 8000 416384.
- Conmutador de la Universidad de Antioquia 219 8332.

- Presencial, responsables de Atención al Ciudadano.
- Correo electrónico: [atencionciudadano@udea.edu.co](mailto:atencionciudadano@udea.edu.co)

b. Informar sobre la oportunidad en la atención por parte de las Unidades Administrativas y Unidades Académicas de la Universidad de Antioquia de las PQRS recibidas.

c. Propiciar en el personal administrativo y docente de la Universidad de Antioquia, la cultura de atención al ciudadano con calidad, motivando la proyección de respuestas oportunas, pertinentes y orientadas a las necesidades de la ciudadanía.

### **III. ALCANCE DEL INFORMACIÓN**

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias, y Felicitaciones que fueron registradas en los Canales de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 01 de abril a 30 de junio de 2018.

### **IV. RESPONSABILIDADES**

Según lo establecido por Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio de 2013, el equipo de atención al ciudadano estará conformado por los empleados designados por los vicerrectores y directores de las unidades administrativas, y por los decanos y directores de las unidades académicas, tanto en la sede central como en las seccionales y sedes municipales. Los servidores escogidos deberán asumir, además de las responsabilidades inherentes a su cargo, las tareas asignadas que se relacionen con la atención a los ciudadanos.

También harán parte del equipo de atención al ciudadano, los empleados designados por el coordinador para atender de manera presencial, telefónica y electrónica, las solicitudes, las peticiones, las quejas, los reclamos y las sugerencias de la ciudadanía.

Las responsabilidades del equipo son: (1) Acatar y poner en práctica las políticas y los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano, así mismo la normativa vigente que sobre este tema se aplique a la Universidad; (2) participar de las jornadas de formación que sobre el tema programe la dirección y coordinación del equipo de atención al ciudadano, (3) retroalimentar los planes de atención al usuario establecidos, y participar en su efectiva ejecución, en armonía con lo dispuesto en la normatividad; (4) poner en práctica los procedimientos y protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano; (5) presentar informes a las autoridades universitarias que lo requieran; (6) realizar seguimiento sobre el desempeño del modelo de atención aplicado, y proponer correcciones y acciones de mejoramiento sobre el mismo, entre otras.

## **V. MARCO REFERENCIAL**

- Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74 y 209
- Ley 57 de 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales, artículos 12 y siguientes.
- Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 55.
- Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995: Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículos 73 y 76.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones, artículos 24 y siguientes.
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición
- Acuerdo Superior 1 del 5 de marzo de 1994 – Estatuto General Universitario, artículos 4º, 5º, 6º entre otros.
- Circular de Rectoría 1000-001 del 21 de junio de 2012. Por la cual se da aplicación a la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

## **VI. INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECONOCIMIENTOS.**

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 diversos mecanismos de atención, la Universidad dispuso el correo electrónico [atencionciudadano@udea.edu.co](mailto:atencionciudadano@udea.edu.co), debido a que se

encontraba en desarrollo el nuevo aplicativo de PQRS que optimiza la interacción de los ciudadanos con la Universidad.

Las actividades, responsabilidades y los procedimientos asociados con esta operación estarán descritos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano o instructivos de manejo y uso del aplicativo, disponibles en el siguiente enlace:

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

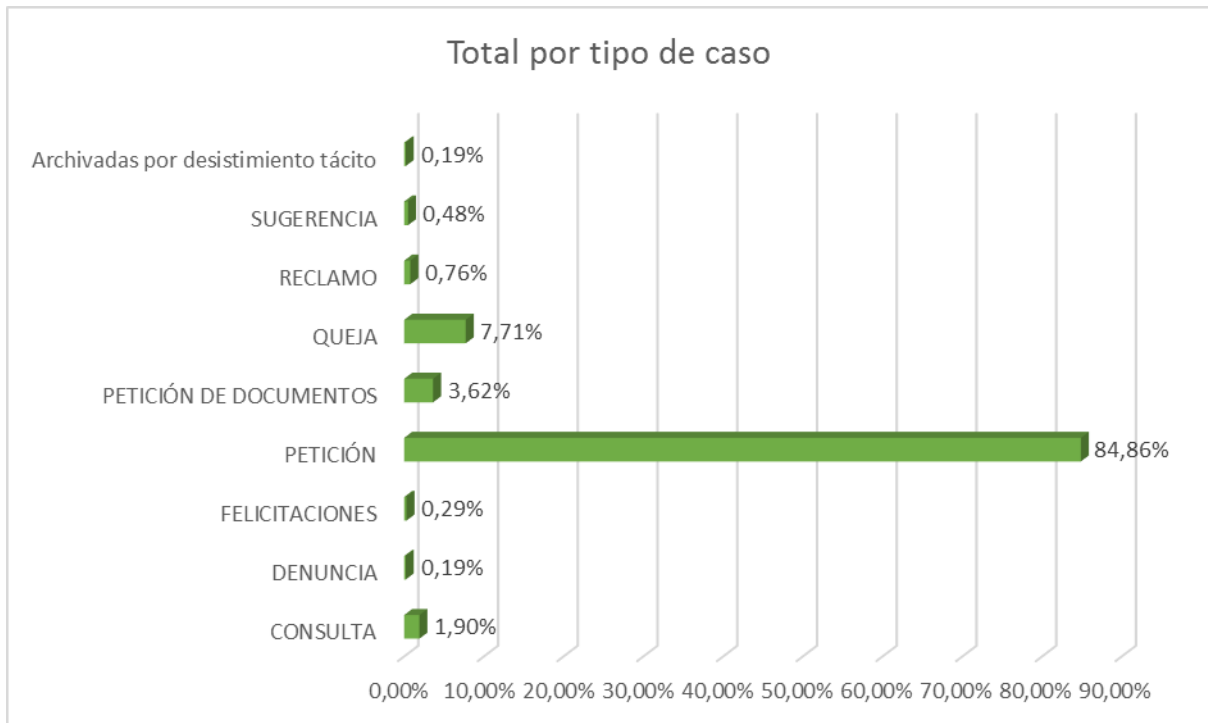
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del correo electrónico son direccionados por la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, a los gestores de Atención al Ciudadano de las diferentes unidades administrativas y académicas universitarias de acuerdo a la competencia.

A continuación, se presenta el balance de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y reconocimientos que fueron registrados en el segundo trimestre comprendido entre el 01 de abril a 30 de junio de 2018.

**Tabla 1: Número de PQRS recibidas por tipo de caso del 01 de abril a 30 de junio de 2018**

Tipo de Caso	Cerradas		Abiertas		Total	% del Total recibidas	% de cumplimiento por tipo
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
CONSULTA	19	1	0	0	20	1,90%	95,00%
DENUNCIA	2	0	0	0	2	0,19%	100,00%
FELICITACIONES	3	0	0	0	3	0,29%	100,00%
PETICIÓN	828	35	0	28	891	84,86%	92,93%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	36	2	0	0	38	3,62%	94,74%
QUEJA	62	16	0	3	81	7,71%	76,54%
RECLAMO	7	0	0	1	8	0,76%	87,50%
SUGERENCIA	3	1	0	1	5	0,48%	60,00%
Archivadas por desistimiento tácito					2	0,19%	
<b>Total</b>					<b>1050</b>	<b>100,00%</b>	

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



**Tabla 2: Número de PQRS recibidas por dependencias 01 de abril a 30 de junio de 2018**

Responsable	Cerradas		Abiertas		Total	% Recibidas por dependencia	% Cumplimiento por dependencia
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
<b>Secretaría General</b>	36	5	0	0	41	3,91%	87,80%
CONSULTA	0	0	0	0			
DENUNCIA	1	0	0	0			
PETICIÓN	18	3	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	9	0	0	0			
QUEJA	6	2	0	0			
REQUERIMIENTO	2	0	0	0			
<b>División de Gestión Documental</b>	6	1	0	0	7	0,67%	85,71%
PETICIÓN	6	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1	0	0			

<b>Departamento de Publicaciones</b>	3	0	0	0	3	0,29%	100,00%
PETICIÓN	3	0	0	0			
<b>Vicerrectoría de Docencia</b>	10	4	0	0	14	1,34%	71,43%
PETICIÓN	7	4	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
CONSULTA	2	0	0	0			
<b>Departamento de Admisiones y Registro</b>	570	0	0	0	570	54,39%	100,00%
CONSULTA	11	0	0	0			
PETICIÓN	528	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	12	0	0	0			
QUEJA	10	0	0	0			
RECLAMO	6	0	0	0			
SUGERENCIA	2	0	0	0			
REQUERIMIENTO	1	0	0	0			
<b>Sistema de Bibliotecas</b>	4	1	0	0	5	0,48%	80,00%
PETICIÓN	3	0	0	0			
QUEJA	1	1	0	0			
<b>Vicerrectoría de Investigación</b>	0	0	0	1	1	0,10%	0,00%
PETICIÓN	0	0	0	1			
<b>Sede de Investigación Universitaria - SIU</b>	1	0	0	1	2	0,19%	50,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
QUEJA	0	0	0	1			
<b>Vicerrectoría de Extensión</b>	4	0	0	5	9	0,86%	44,44%
PETICIÓN	2	0	0	5			
QUEJA	1	0	0	0			
CONSULTA	1						
<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	9	0	0	0	9	0,86%	100,00%
PETICIÓN	6	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	0	0	0			
QUEJA	1	0	0	0			
<b>División de Talento Humano</b>	47	17	0	0	64	6,11%	73,44%
QUEJA	0	1	0	0			



PETICIÓN	41	16	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	5	0	0	0			
SUGERENCIA	1	0	0	0			
<b>División de Infraestructura Física</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0,76%</b>	<b>87,50%</b>
PETICIÓN	3	0	0	0			
QUEJA	3	0	0	0			
SUGERENCIA	0	1	0	0			
DENUNCIA	1	0	0	0			
<b>División de Servicios Logísticos</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>1,43%</b>	<b>66,67%</b>
PETICIÓN	7	1	0	0			
QUEJA	3	4	0	0			
<b>Programa de Salud</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>3,63%</b>	<b>76,32%</b>
PETICIÓN	10	0	0	0			
QUEJA	17	7	0	2			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
RECLAMO	1	0	0	0			
<b>Dirección Jurídica</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>1,91%</b>	<b>75,00%</b>
CONSULTA	1	0	0	0			
PETICIÓN	13	3	0	2			
REQUERIMIENTO	1	0	0	0			
<b>Dirección de Bienestar Universitario</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0,86%</b>	<b>100,00%</b>
CONSULTA	1	0	0	0			
PETICIÓN	6	0	0	0			
QUEJA	2	0	0	0			
<b>Dirección de Posgrado</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0,29%</b>	<b>33,33%</b>
PETICIÓN	0	0	0	1			
REQUERIMIENTO	1	0	0	0			
RECLAMO	0	0	0	1			
<b>Dirección de Regionalización</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0,19%</b>	<b>50,00%</b>
PETICIÓN	1	1	0	0			
<b>Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional</b>							
<b>División de Arquitectura de Procesos</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,10%</b>	<b>100,00%</b>

PETICIÓN	1	0	0	0			
<b>División de Gestión Informática</b>	25	0	0	0	25	2,39%	100,00%
PETICIÓN	21	0	0	0			
QUEJA	4	0	0	0			
<b>División de Planes y Proyectos</b>	1	0	0	0	1	0,10%	100,00%
PETICIÓN	1						
<b>Dirección de Relaciones Internacionales</b>	1	0	0	2	3	0,29%	33,33%
PETICIÓN	1	0	0	2			
<b>Dirección de Comunicaciones</b>							
<b>División de Comunicación Interna y Externa</b>	0	0	0	1	1	0,10%	0,00%
SUGERENCIA	0	0	0	1			
<b>División de Contenidos, Medios y Eventos</b>	1	0	0	0	1	0,10%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
<b>División de Sistema de Radio Universitaria</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Oficina de Auditoría Institucional</b>	2	0	0	0	2	0,19%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
<b>Facultad de Artes</b>	4	0	0	0	4	0,38%	100,00%
PETICIÓN	3	0	0	0			
QUEJA	1						
<b>Facultad de Ciencias Agrarias</b>	12	0	0	2	14	1,34%	85,71%
PETICIÓN	10	0	0	2			
QUEJA	2	0	0	0			
<b>Facultad de Ciencias Económicas</b>	8	2	0	0	10	0,95%	80,00%
PETICIÓN	8	2	0	0			
<b>Facultad de Ciencias Exactas y Naturales</b>	9	0	0	5	14	1,34%	64,29%
PETICIÓN	9	0	0	5			
<b>Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias</b>	9	0	0	0	9	0,86%	100,00%
PETICIÓN	9	0	0	0			

<b>Facultad de Ciencias Sociales y Humanas</b>	7	1	0	1	9	0,86%	77,78%
PETICIÓN	6	0	0	1			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	1	0	0			
<b>Facultad de Comunicaciones</b>	3	0	0	0	3	0,29%	100,00%
PETICIÓN	3	0	0	0			
<b>Facultad de Derecho y Ciencias Políticas</b>	9	0	0	0	9	0,86%	100,00%
PETICIÓN	9	0	0	0			
<b>Departamento de Prácticas y Consultorio Jurídico "Guillermo Peña Alzate"</b>	12	1	0	0	13	1,24%	92,31%
CONSULTA	2	0	0	0			
PETICIÓN	3	0	0	0			
QUEJA	7	1	0	0			
<b>Facultad de Educación</b>	6	0	0	2	8	0,76%	75,00%
PETICIÓN	6	0	0	2			
<b>Facultad de Enfermería</b>	2	0	0	0	2	0,19%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
<b>Facultad de Ingeniería</b>	32	1	0	0	33	3,15%	96,97%
PETICIÓN	30	1	0	0			
QUEJA	2	0	0	0			
<b>Facultad de Medicina</b>	32	0	0	0	32	3,05%	100,00%
PETICIÓN	27	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	4	0	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Facultad de Odontología</b>	2	4	0	0	6	0,57%	33,33%
CONSULTA	0	1	0	0			
PETICIÓN	2	3	0	0			
<b>Facultad Nacional de Salud Pública</b>	5	1	0	5	11	1,05%	45,45%
PETICIÓN	2	1	0	5			
QUEJA	1	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
REQUERIMIENTO	1	0	0	0			
<b>Escuela de Idiomas</b>	5	0	0	0	5	0,48%	100,00%

PETICIÓN	5	0	0	0			
<b>Escuela Interamericana de Bibliotecología</b>	1	0	0	1	2	0,19%	50,00%
PETICIÓN	1	0	0	1			
<b>Escuela de Microbiología</b>	2	0	0	0	2	0,19%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
<b>Escuela de Nutrición y Dietética</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Instituto de Estudios Políticos</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Instituto de Estudios Regionales</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Instituto de Filosofía</b>	1	0	0	0	1	0,10%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
<b>Instituto Universitario de Educación Física</b>	1	0	0	1	2	0,19%	50,00%
PETICIÓN	1	0	0	1			
<b>Corporación Académica Ambiental</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Corporación Académica de Ciencias Básicas Biomédicas</b>	5	0	0	0	5	0,48%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
QUEJA	1	0	0	0			
FELICITACIONES	3	0	0	0			
<b>Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Seccional Bajo Cauca</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Seccional Magdalena Medio</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Seccional Occidente - Santa Fe de Antioquia</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Seccional Oriente</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Seccional Suroeste - Andes</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Seccional Urabá – Turbo</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Sede Sonsón</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Sede Amalfi</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Sede Norte - Yarumal</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Sede Segovia</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%

<b>Total</b>	<b>960</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>1048</b>	<b>100,00%</b>	<b>91,60%</b>
<b>Archivadas</b>	<b>2</b>						

La dependencia con mayores incidencias registradas durante este periodo fue el Departamento de Admisiones y Registro con 570 incidencias, equivalentes al 54,39% del total del registro.

Los porcentajes de cumplimiento en la gestión de PQRS, hacen relación a la oportunidad en las respuestas ofrecidas, esto es, que la atención, trámite y notificación de la respuesta se haya dado dentro del término legal establecido.

Partiendo de lo anterior, las dependencias con el mejor porcentaje de respuestas oportunas fueron: Departamento de Publicaciones, Departamento de Admisiones y Registro, Vicerrectoría Administrativa, Dirección de Bienestar Universitario, División de Arquitectura de Procesos, División de Gestión Informática, División de Planes y Proyectos, División de Contenidos, Medios y Eventos; Oficina de Auditoría Institucional, Facultad de Artes, Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias, Facultad de Comunicaciones, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Facultad de Enfermería, Facultad de Medicina, Escuela de Idiomas, Escuela de Microbiología, Instituto de Filosofía y Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas.

En general, la Universidad de Antioquia atiende de manera oportuna las PQRS que le son presentadas por la comunidad académica y por la comunidad en general, obteniendo un porcentaje de atención oportuna del 91.43%. Sin embargo, debe velarse porque esta cifra aumente, pues ello representaría mejor atención a la ciudadanía.

Elaboró:

Anderson Arley Serna Silvera – Contratista Coordinación Atención al Ciudadano - Secretaría General

Aprobó:

Hugo Mauricio Orrego Vargas – Profesional Gestión Atención al Ciudadano – Secretaría General