



**INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**
Periodo octubre – diciembre de 2016

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Secretaría General

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 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 cuarto trimestre 2016.

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 octubre al 31 de diciembre de 2016.

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>

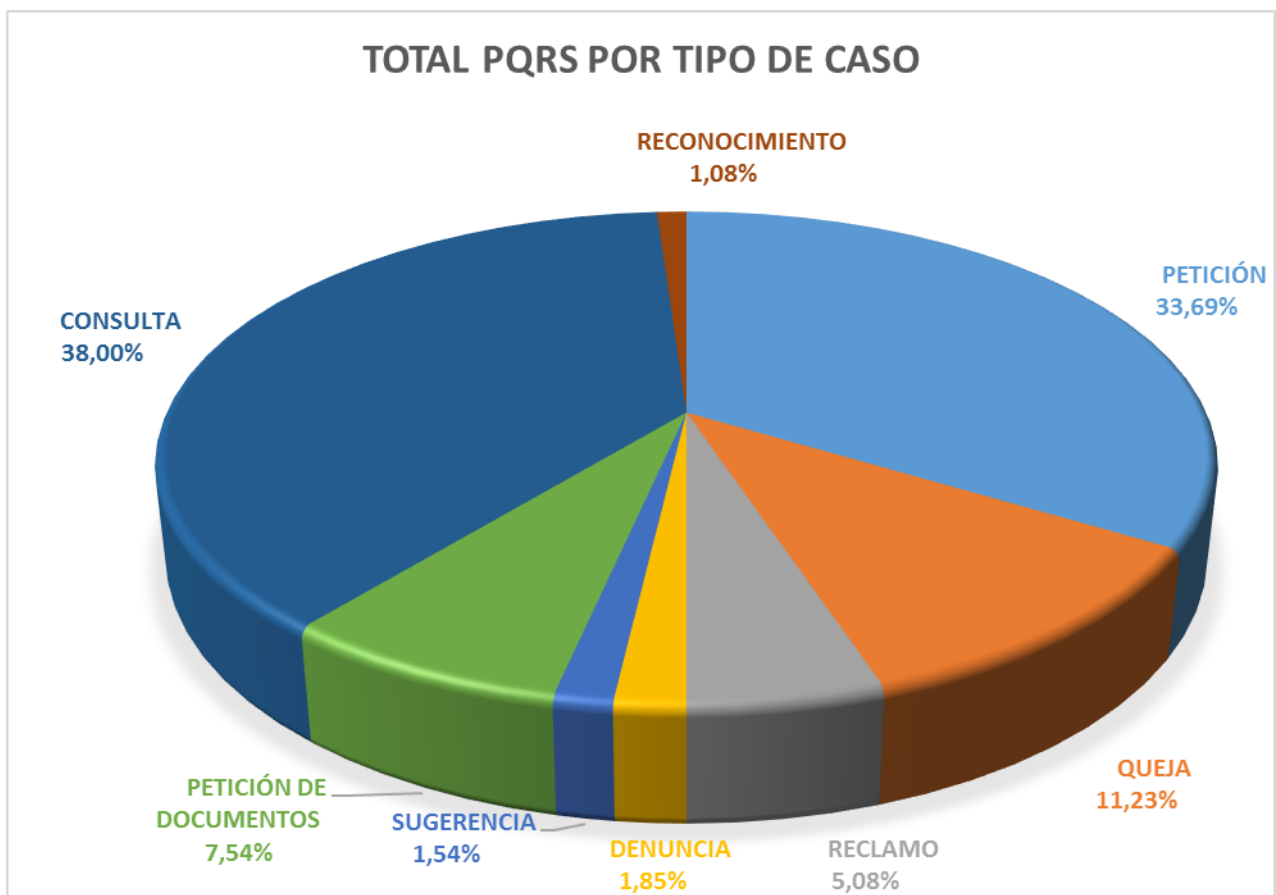
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados a la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, las PQRS son clasificadas por tema y subtema, se redireccionan a los responsables de Atención al Ciudadano de 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 octubre al 31 de diciembre de 2016.

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 octubre al 31 de diciembre de 2016.

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR TIPO DE CASO						
TIPO DE CASO	Cerradas		Abiertas		Total	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
PETICIÓN	182	13	0	24	219	33,69%
QUEJA	60	6	0	7	73	11,23%
RECLAMO	31	0	0	2	33	5,08%
DENUNCIA	7	3	0	2	12	1,85%
SUGERENCIA	7	0	0	3	10	1,54%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	42	2	0	5	49	7,54%
CONSULTA	229	3	7	8	247	38,00%
RECONOCIMIENTO	6	1	0	0	7	1,08%
TOTAL	564	28	7	51	650	100%



En la tabla, se observa que el 38.00% de los casos recibidos corresponden a Consultas (247) de un total de 650 de PQRS.

Tabla 2: Número de PQRS recibidos por Dependencias 1 de octubre al 31 diciembre de 2016

REPORTE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA						
DE OCTUBRE - DICIEMBRE 2016						
Responsable	Cerradas		Abiertas		Total	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
Administrador del Sistema	<u>564</u>	<u>28</u>	<u>7</u>	<u>51</u>	650	100,00%
PETICIÓN	182	13	0	24	219	
QUEJA	60	6	0	7	73	
RECLAMO	31	0	0	2	33	
DENUNCIA	7	3	0	2	12	
SUGERENCIA	7	0	0	3	10	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	42	2	0	5	49	
CONSULTA	229	3	7	8	247	
RECONOCIMIENTO	6	1	0	0	7	
Atención al Ciudadano	<u>41</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	41	6,31%
PETICIÓN	5	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
RECLAMO	0	0	0	0		
DENUNCIA	1	0	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	30	0	0	0		
RECONOCIMIENTO	2	0	0	0		
Vicerrectoría de Extensión	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,15%
SUGERENCIA	0	0	0	1		
Desarrollo Institucional	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,31%
PETICIÓN	1	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Facultad de Ciencias Agrarias	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,15%
RECLAMO	1	0	0	0		
Vicerrectoría de Docencia	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	9	1,38%
PETICIÓN	3	1	0	0		
QUEJA	1	1	0	1		

DENUNCIA	0	1	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Vicerrectoría de Investigación	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	2	0,31%
PETICIÓN	0	0	0	1		
CONSULTA	1	0	0	0		
Auditoría Institucional	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0	0,00%
DENUNCIA	0	0	0	0		
Relaciones Internacionales	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	3	0,46%
PETICIÓN	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1	0	0		
CONSULTA	0	1	0	0		
Facultad Nacional de Salud Pública	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	2	0,31%
PETICIÓN	0	1	0	1		
Vicerrectoría Administrativa	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	0,77%
PETICIÓN	3	0	0	0		
RECONOCIMIENTO	2	0	0	0		
Seccional Magdalena Medio – Puerto Berrío	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,15%
CONSULTA	0	0	0	1		
Seccional Oriente	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,15%
RECLAMO	1	0	0	0		
Escuela de Idiomas	<u>14</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	14	2,15%
PETICIÓN	3	0	0	0		
RECLAMO	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	0	0	0		
CONSULTA	8	0	0	0		
Facultad de Educación	<u>7</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	1,38%
PETICIÓN	2	1	0	0		
QUEJA	4	1	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
Facultad de Enfermería	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	6	0,92%
PETICIÓN	1	0	0	2		
QUEJA	1	0	0	0		
CONSULTA	2	0	0	0		
Programa de Salud	<u>10</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	12	1,85%
PETICIÓN	2	0	0	0		
QUEJA	5	0	0	0		
RECLAMO	0	0	0	2		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	0	0	0		

Gestión Informática	<u>42</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	42	6,46%
PETICIÓN	21	0	0	0		
QUEJA	7	0	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
CONSULTA	13	0	0	0		
Facultad de Medicina	<u>15</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	18	2,77%
PETICIÓN	5	0	0	1		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	0	0	0		
CONSULTA	6	0	2	0		
Escuela de Microbiología	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,15%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	0	0	1		
Instituto de Educación Física y Deportes	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	6	0,92%
PETICIÓN	1	0	0	0		
QUEJA	0	0	0	4		
SUGERENCIA	0	0	0	1		
Facultad de Ingeniería	<u>20</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	21	3,23%
PETICIÓN	10	0	0	1		
QUEJA	3	0	0	0		
RECLAMO	1	0	0	0		
SUGERENCIA	2	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	3	0	0	0		
Facultad de Odontología	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	3	0,46%
QUEJA	3	0	0	0		
Facultad de Ciencias Económicas	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	8	1,23%
PETICIÓN	3	0	0	3		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	0	0	1		
CONSULTA	1	0	0	0		
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	0,77%
PETICIÓN	1	0	0	0		
CONSULTA	2	2	0	0		
Dirección de Posgrados	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>6</u>	12	1,85%
PETICIÓN	1	0	0	5		
CONSULTA	5	0	0	1		
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>5</u>	8	1,23%
PETICIÓN	0	1	0	1		
DENUNCIA	1	0	0	0		

CONSULTA	0	0	1	4		
Facultad de Comunicaciones	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,62%
PETICIÓN	1	2	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Admisiones y Registro	<u>306</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	311	47,85%
PETICIÓN	94	0	0	1		
QUEJA	24	0	0	0		
RECLAMO	24	0	0	0		
DENUNCIA	2	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	22	0	0	0		
CONSULTA	139	0	4	0		
RECONOCIMIENTO	1	0	0	0		
Talento Humano	<u>10</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	14	2,15%
PETICIÓN	4	3	0	0		
RECLAMO	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	4	1	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Facultad de Artes	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	11	1,69%
PETICIÓN	1	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
CONSULTA	8	0	0	0		
RECONOCIMIENTO	1	0	0	0		
Consultorio Jurídico	<u>6</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	8	1,23%
PETICIÓN	2	0	0	0		
QUEJA	4	0	0	1		
RECONOCIMIENTO	0	1	0	0		
Escuela de Interamericana de Bibliotecología	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	3	0,46%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	0	0	0	2		
Escuela de Nutrición y Dietética	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,15%
PETICIÓN	0	0	0	1		
Administración Documental	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	6	0,92%
PETICIÓN	0	0	0	1		
QUEJA	1	0	0	1		
SUGERENCIA	0	0	0	1		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	0	0	2		
Logística e Infraestructura	<u>22</u>	<u>7</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	29	4,46%
PETICIÓN	11	3	0	0		
QUEJA	3	2	0	0		

DENUNCIA	3	2	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	4	0	0	0		
Sistema de Bibliotecas	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,15%
QUEJA	0	1	0	0		
Extensión Escuela de Nutrición y Dietética	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	2	0,31%
DENUNCIA	0	0	0	2		
Asesoría Jurídica	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	9	1,38%
PETICIÓN	1	0	0	4		
RECLAMO	2	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	1		
Portal Universitario	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	5	0,77%
PETICIÓN	1	0	0	1		
QUEJA	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Bienestar Universitario	<u>8</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	9	1,38%
PETICIÓN	4	0	0	1		
QUEJA	1	0	0	0		
SUGERENCIA	2	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,62%
PETICIÓN	0	1	0	0		
QUEJA	0	1	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0	650	

Tabla 3: Número de PQRS recibidos por Dependencias - Porcentaje 1 de octubre al 31 de diciembre de 2016.

REPORTE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DE OCTUBRE - DICIEMBRE 2016						
Responsable	Cerradas		Abiertas		Total	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
Admisiones y Registro	<u>306</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	311	47,85%
Gestión Informática	<u>42</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	42	6,46%
Atención al Ciudadano	<u>41</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	41	6,31%
Logística e Infraestructura	<u>22</u>	<u>7</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	29	4,46%

Facultad de Ingeniería	<u>20</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	21	3,23%
Facultad de Medicina	<u>15</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	18	2,77%
Escuela de Idiomas	<u>14</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	14	2,15%
Talento Humano	<u>10</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	14	2,15%
Bienestar Universitario	<u>8</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	9	1,38%
Vicerrectoría de Docencia	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	9	1,38%
Facultad de Educación	<u>7</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	1,38%
Programa de Salud	<u>10</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	12	1,85%
Dirección de Posgrados	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>6</u>	12	1,85%
Facultad de Artes	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	11	1,69%
Asesoría Jurídica	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	9	1,38%
Facultad de Ciencias Económicas	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	8	1,23%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>5</u>	8	1,23%
Consultorio Jurídico	<u>6</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	8	1,23%
Administración Documental	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	6	0,92%
Facultad de Enfermería	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	6	0,92%
Instituto de Educación Física y Deportes	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	6	0,92%
Vicerrectoría Administrativa	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	0,77%
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	0,77%
Portal Universitario	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	5	0,77%
Facultad de Comunicaciones	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,62%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,62%
Relaciones Internacionales	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	3	0,46%
Facultad de Odontología	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	3	0,46%
Escuela de Interamericana de Bibliotecología	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	3	0,46%
Desarrollo Institucional	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,31%
Vicerrectoría de Investigación	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	2	0,31%
Facultad Nacional de Salud Pública	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	2	0,31%
Extensión Escuela de Nutrición y Dietética	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	2	0,31%
Vicerrectoría de Extensión	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,15%
Facultad de Ciencias Agrarias	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,15%
Seccional Magdalena Medio – Puerto Berrío	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,15%
Seccional Oriente	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,15%
Escuela de Microbiología	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,15%
Escuela de Nutrición y Dietética	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,15%
Sistema de Bibliotecas	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,15%
Auditoría Institucional	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0	0,00%

En la tabla, se observa que el 47.85% corresponde al Departamento de Admisiones y Registro para un total 311 de PQRS.

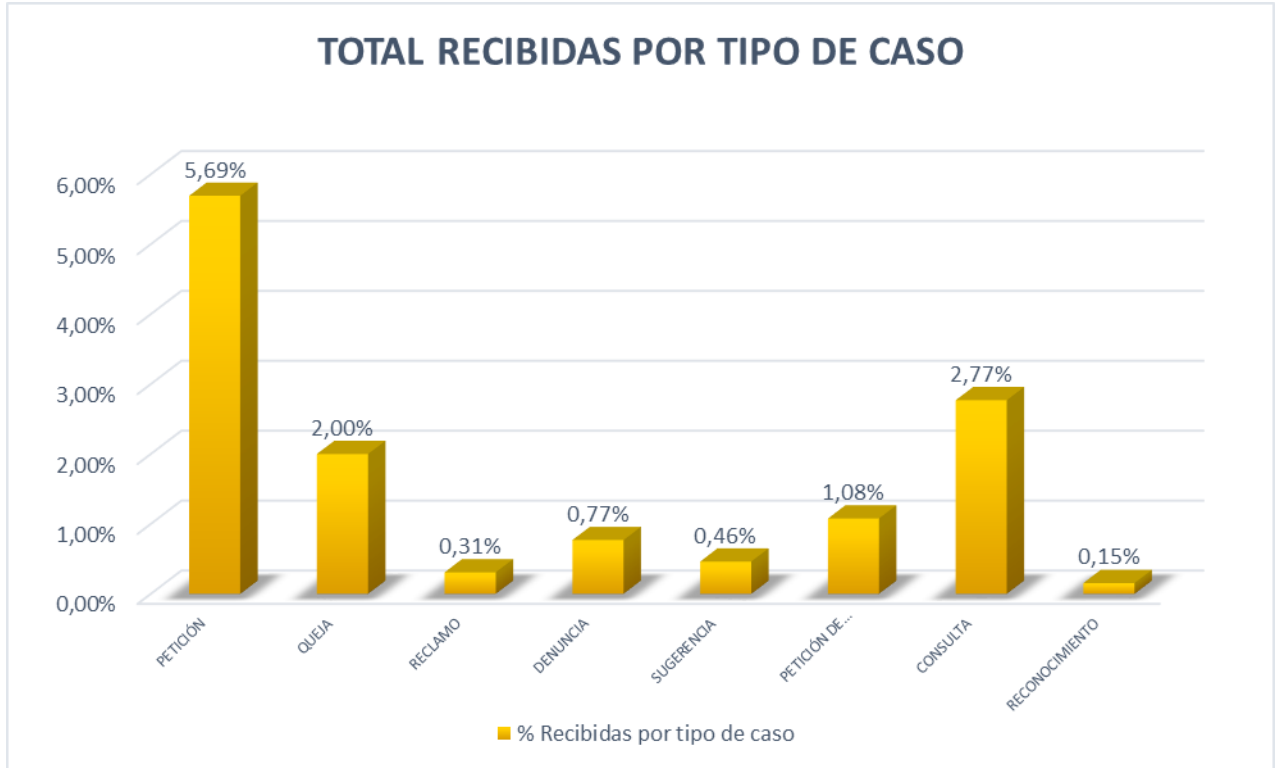
Tabla 4: Tiempo de respuesta por Dependencia – Porcentaje de Incumplimiento octubre – diciembre de 2016

REPORTE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DE OCTUBRE - DICIEMBRE 2016						
Responsable	Cerradas		Abiertas		Total	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
Vicerrectoría de Extensión	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	100,00%
Facultad Nacional de Salud Pública	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	2	100,00%
Seccional Magdalena Medio – Puerto Berrio	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	100,00%
Escuela de Microbiología	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	100,00%
Escuela de Nutrición y Dietética	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	100,00%
Sistema de Bibliotecas	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	100,00%
Extensión Escuela de Nutrición y Dietética	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	2	100,00%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>5</u>	8	87,50%
Instituto de Educación Física y Deportes	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	6	83,33%
Administración Documental	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	6	83,33%
Relaciones Internacionales	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	3	66,67%
Escuela de Interamericana de Bibliotecología	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	3	66,67%
Asesoría Jurídica	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	9	55,56%
Vicerrectoría de Investigación	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	2	50,00%
Facultad de Ciencias Económicas	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	8	50,00%
Dirección de Posgrados	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>6</u>	12	50,00%
Facultad de Comunicaciones	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	50,00%
Vicerrectoría de Docencia	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	9	44,44%
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	40,00%
Facultad de Enfermería	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	6	33,33%
Talento Humano	<u>10</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	14	28,57%
Consultorio Jurídico	<u>6</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	8	25,00%
Logística e Infraestructura	<u>22</u>	<u>7</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	29	24,14%
Facultad de Educación	<u>7</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	22,22%
Portal Universitario	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	5	20,00%
Programa de Salud	<u>10</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	12	16,67%
Facultad de Medicina	<u>15</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	18	16,67%
Bienestar Universitario	<u>8</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	9	11,11%

Facultad de Ingeniería	<u>20</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	21	4,76%
Admisiones y Registro	<u>306</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	311	1,61%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,62%
Atención al Ciudadano	<u>41</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	41	0,00%
Desarrollo Institucional	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,00%
Facultad de Ciencias Agrarias	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,00%
Vicerrectoría Administrativa	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	0,00%
Seccional Oriente	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,00%
Escuela de Idiomas	<u>14</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	14	0,00%
Gestión Informática	<u>42</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	42	0,00%
Facultad de Odontología	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	3	0,00%
Facultad de Artes	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	11	0,00%

Tabla 5: Número de PQRS recibidos por tipo de caso – Porcentaje de Incumplimiento octubre – diciembre de 2016

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	182	13	0	24	37	219	5,69%
QUEJA	60	6	0	7	13	73	2,00%
RECLAMO	31	0	0	2	2	33	0,31%
DENUNCIA	7	3	0	2	5	12	0,77%
SUGERENCIA	7	0	0	3	3	10	0,46%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	42	2	0	5	7	49	1,08%
CONSULTA	229	3	7	8	18	247	2,77%
RECONOCIMIENTO	6	1	0	0	1	7	0,15%
TOTAL	564	28	7	51	86	650	

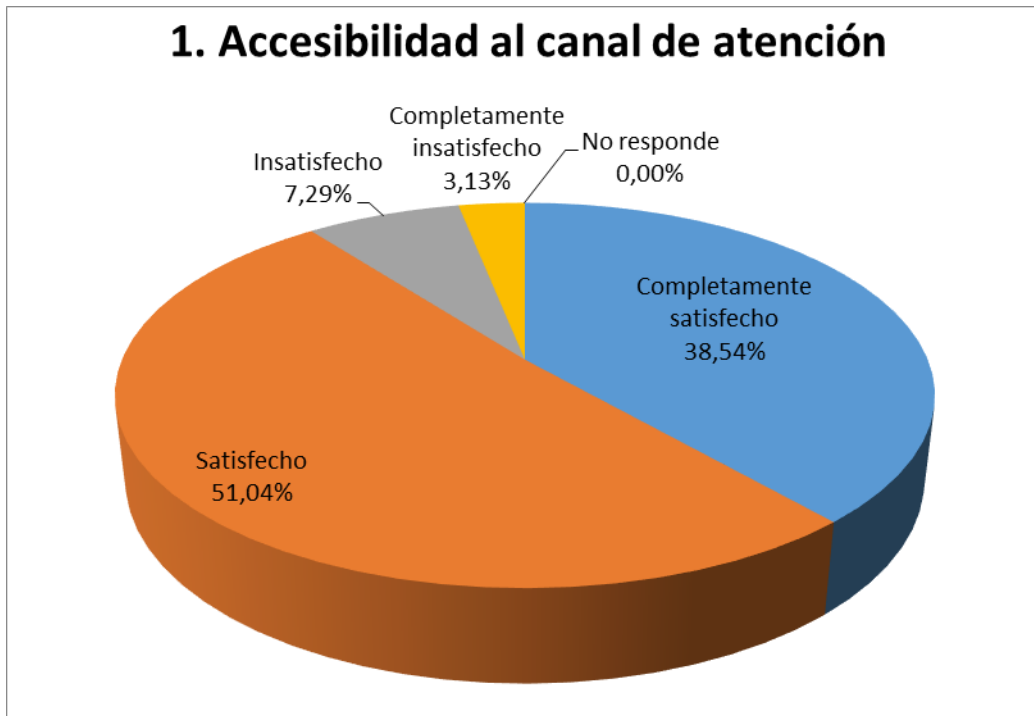


En la tabla, se observa que el 5.69% del incumplimiento corresponde a Petición, seguido de Consultas con un 2.77%.

ENCUESTAS

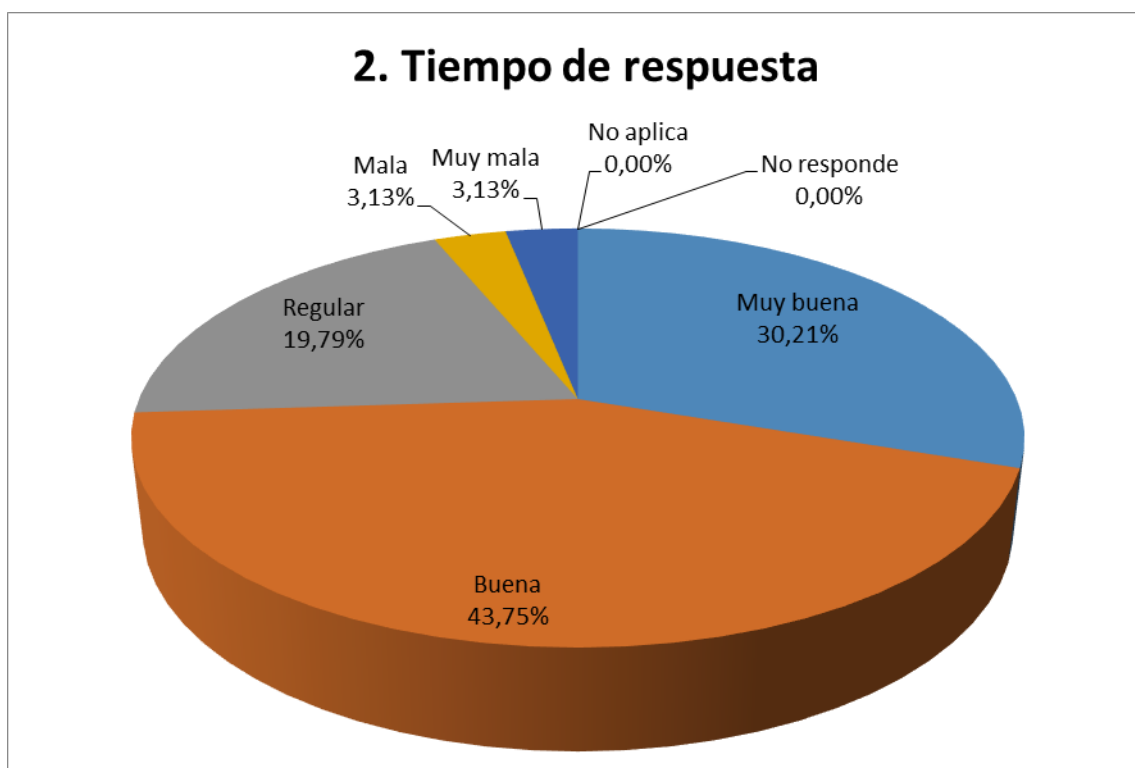
Preguntas / Respuestas Encuesta		No. De Respuestas	%
1. Accesibilidad al canal de atención			
	Completamente satisfecho	37	38,54%
	Satisfecho	49	51,04%
	Insatisfecho	7	7,29%
	Completamente insatisfecho	3	3,13%
	No responde	0	0,00%

1. Accesibilidad al canal de atención



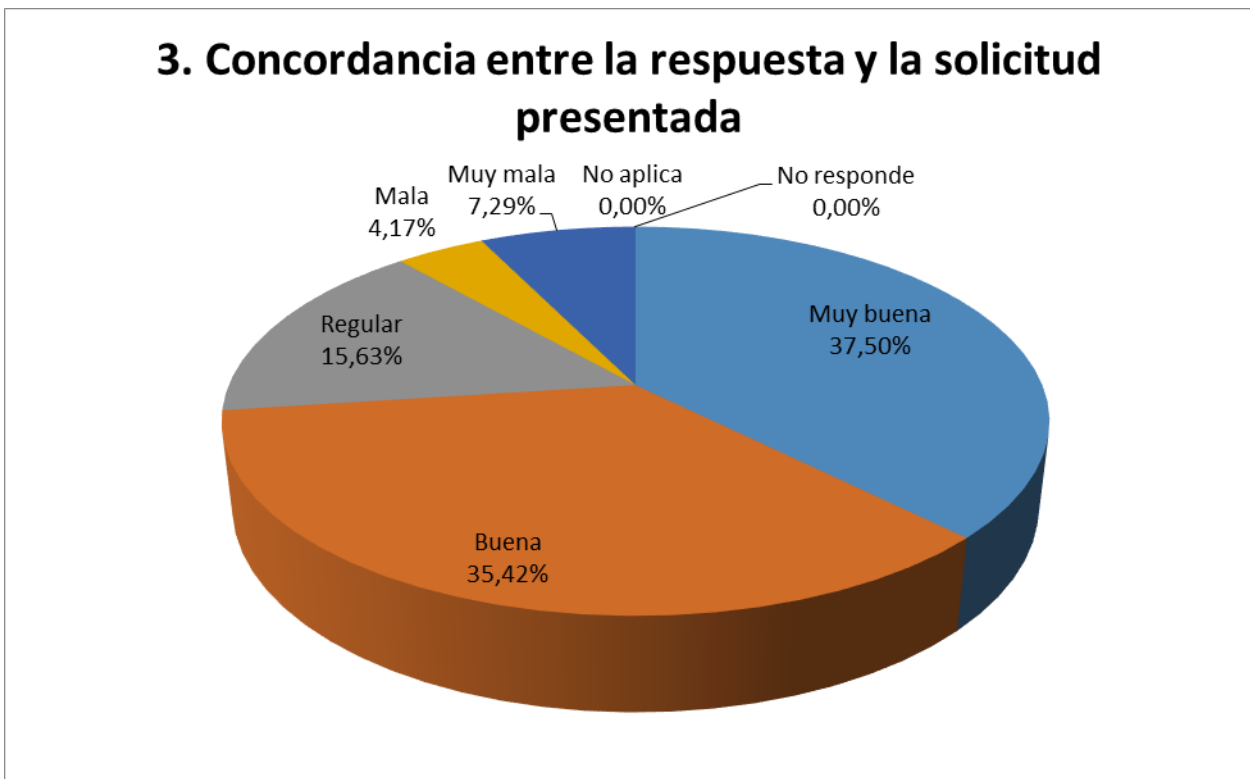
En la tabla de accesibilidad al canal de atención, se observa que el 51.04% de los usuarios están satisfechos y el 38.54% están completamente satisfechos.

2. Tiempo de respuesta			
Muy buena	29	30,21%	
Buena	42	43,75%	
Regular	19	19,79%	
Mala	3	3,13%	
Muy mala	3	3,13%	
No aplica	0	0,00%	
No responde	0	0,00%	



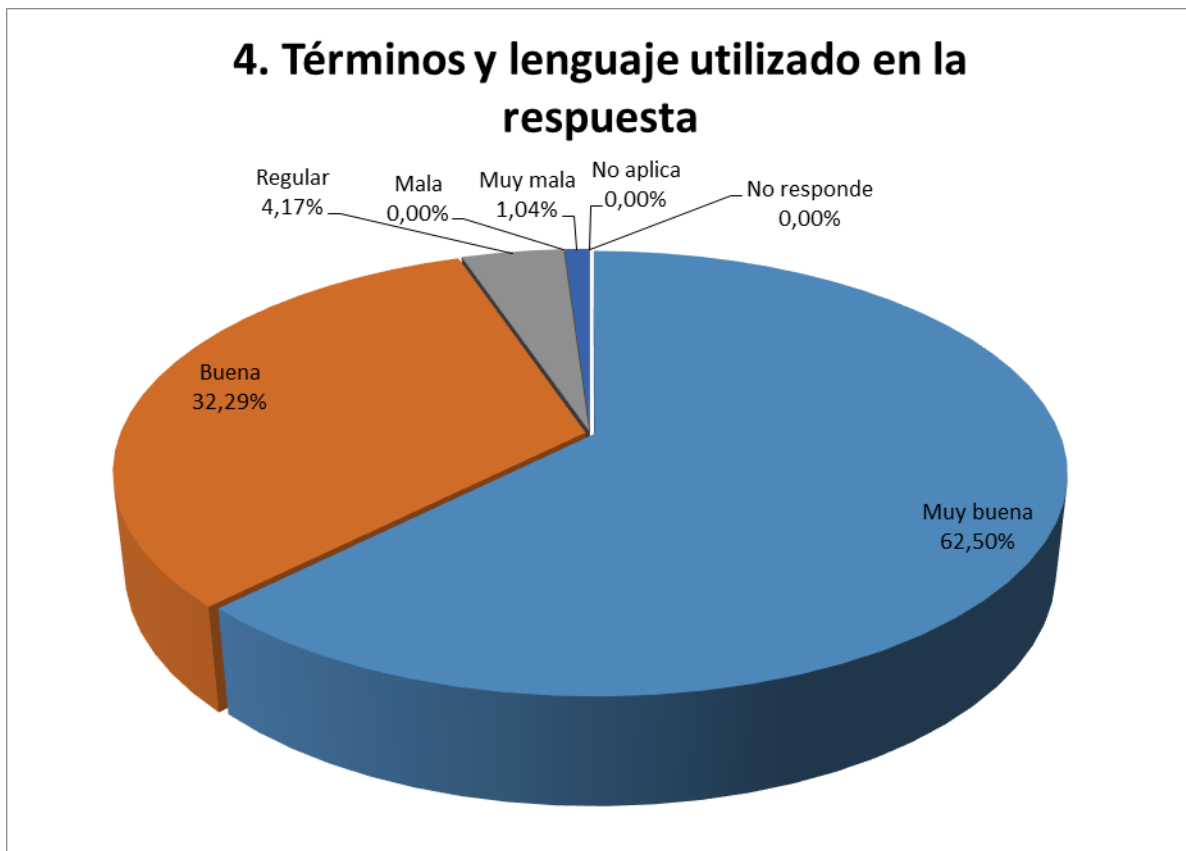
En la tabla de tiempo de respuesta, se observa que el 43.75% de los usuarios es buena y el 30.21% es muy buena.

3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada			
Muy buena	36	37,50%	
Buena	34	35,42%	
Regular	15	15,63%	
Mala	4	4,17%	
Muy mala	7	7,29%	
No aplica	0	0,00%	
No responde	0	0,00%	



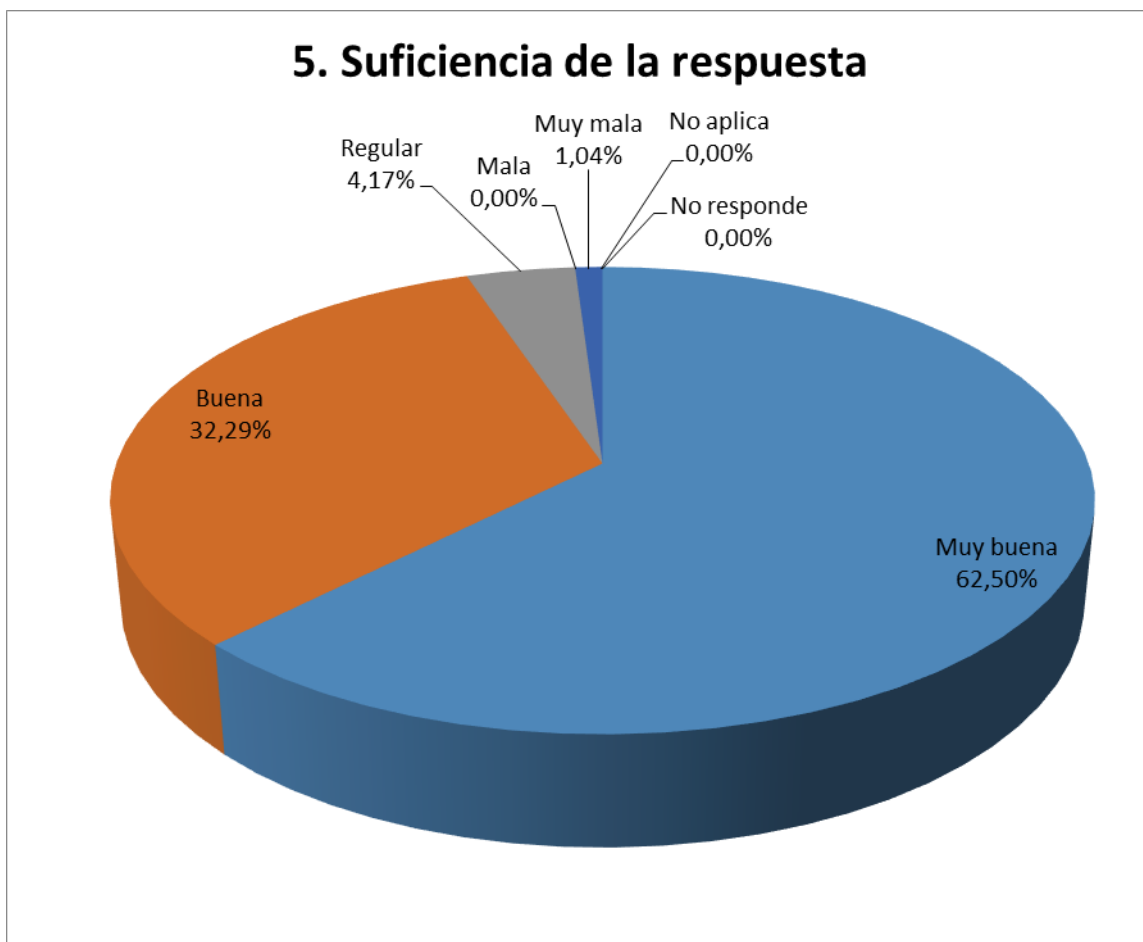
En la tabla de concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada, se observa que el 37.50% de los usuarios es muy buena y el 35.42% es buena.

4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta			
Muy buena	60	62,50%	
Buena	31	32,29%	
Regular	4	4,17%	
Mala	0	0,00%	
Muy mala	1	1,04%	
No aplica	0	0,00%	
No responde	0	0,00%	



En la tabla en términos y lenguaje utilizado en la respuesta, se observa que el 62.50% de los usuarios es muy buena y el 32.29% es buena.

5. Suficiencia de la respuesta			
	Muy buena	60	62,50%
	Buena	31	32,29%
	Regular	4	4,17%
	Mala	0	0,00%
	Muy mala	1	1,04%
	No aplica	0	0,00%
	No responde	0	0,00%
Total encuestas para el cuarto trimestre de 2016: 96			



En la tabla en suficiencia de la respuesta, se observa que el 62.50% de los usuarios es muy buena y el 32.29% es buena.

En el informe de las encuestas realizadas a los usuarios fueron 650, las cuales fueron diligenciadas por los usuarios 96.

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 doce (12), 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. A través de oficio, se le solicitó a la Dirección de Desarrollo Institucional, suministrar en el menor tiempo posible con el apoyo de la Coordinación de Gestión Informática, el estudio de arquitectura, infraestructura de servidores, almacenamiento y seguridad de las propuestas presentadas por UNE, DRAI, ITS-SOLUCIONES y los Ingenieros de la Facultad de Ingeniería, para la implementación de una nueva herramienta para el tratamiento de las PQRS.
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