



**INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS, CONSULTAS Y  
FELICITACIONES**

**Periodo julio – septiembre de 2017**

**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.....	4
V. MARCO REFERENCIAL .....	5
VI. INFORME PQRS.....	6
VII. INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN.....	15
VIII. ANOTACIONES FINALES.....	16

## 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, denuncias, consultas y felicitaciones. 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/contenido/ascontenidosmenu/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).

El presente informe contiene un reporte de la información registrada a través del aplicativo institucional designado para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS-, de las solicitudes radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2017.

## **I. OBJETIVO GENERAL**

Presentar el informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS- recibidos a través de los diferentes canales de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2017.

## **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:

- Aplicativo institucional de la Universidad de Antioquia.
- Línea gratuita de Atención al Ciudadano 01 8000 416384.
- Conmutador de la Universidad de Antioquia 219 8332.
- Presencial, responsables de atención al ciudadano.

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, denuncias, consultas y felicitaciones que fueron registrados en el aplicativo institucional en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2017.

## **IV. RESPONSABILIDADES**

Según lo establecido por Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio de 2013, el equipo de atención al ciudadano está 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 deben asumir, además de las responsabilidades

inherentes a su cargo, las tareas asignadas que se relacionen con la atención a los ciudadanos.

También hacen parte del equipo de atención al ciudadano, los empleados designados por las unidades académicas y administrativas 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, DENUNCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES.**

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 mecanismos de atención, la Universidad ha dispuesto un aplicativo para el registro de las PQRS disponible en el Portal Universitario en el siguiente enlace:

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

Este aplicativo institucional permite el registro, seguimiento y control de las PQRS y recomendaciones dirigidas a las dependencias y órganos de gobierno de 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://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/manuales/contenido/asmenulateral/atencion-ciudadano>

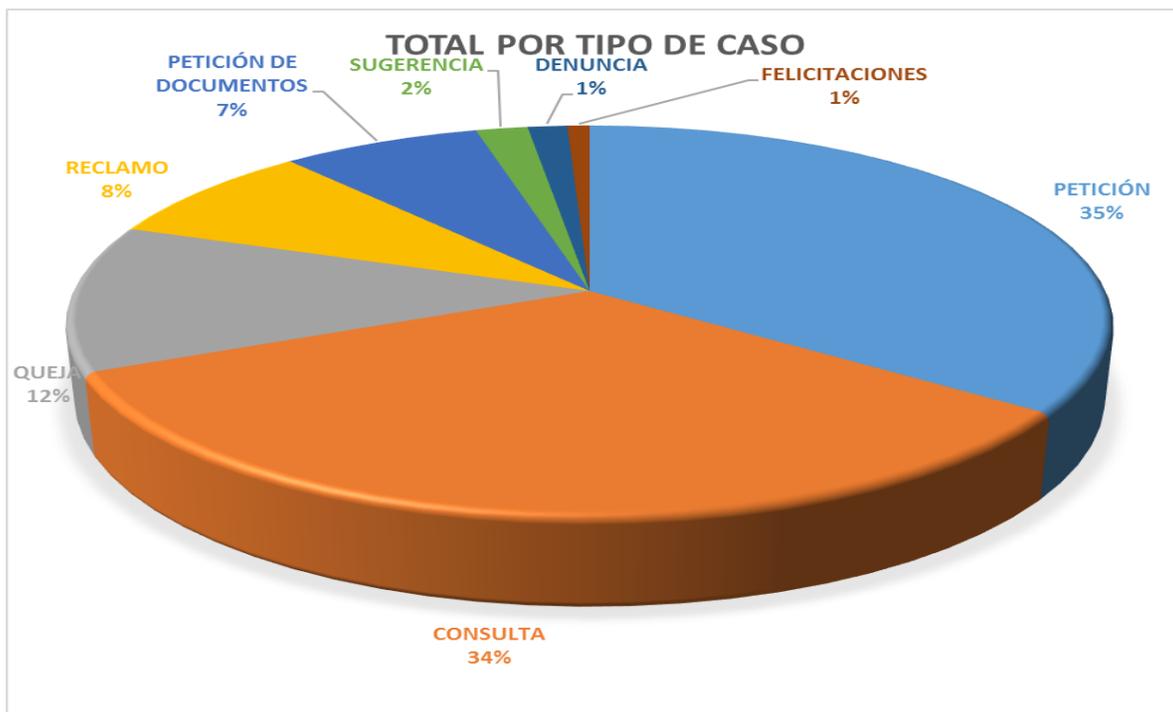
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados por la Coordinación de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General. Las PQRS son clasificadas por tema y subtema, se redirigen a los gestores de Atención al Ciudadano de las diferentes unidades administrativas y académicas universitarias de acuerdo con la competencia.

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones que fueron registrados en el aplicativo institucional en el tercer periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2017, como se observa a continuación:

**Tabla 1: Incidencias recibidas por tipo de caso entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2017**

Tipo de caso			% de cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
	Total	% Representativo del Total	
PETICIÓN	394	34,96%	92,64%
CONSULTA	377	33,45%	98,14%
QUEJA	137	12,16%	93,43%
RECLAMO	92	8,16%	97,83%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	81	7,19%	82,72%
SUGERENCIA	21	1,86%	95,24%
DENUNCIA	16	1,42%	75,00%
FELICITACIONES	9	0,80%	88,89%
<b>TOTAL</b>	<b>1127</b>	<b>100,00%</b>	

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



**Tabla 2: Número de PQRS recibidas por dependencias, entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2017**

Responsable	Cerradas		Abiertas		Total	% Total	% de cumplimiento
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
<b>Secretaría General</b>	16	0	1	0	17	1,51%	100,00%
PETICIÓN	9	0	1	0			
QUEJA	1	0	0	0			
DENUNCIA	1	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
RECLAMO	1	0	0	0			
CONSULTA	3	0	0	0			
<b>Departamento de Administración Documental</b>	2	0	0	1	3	0,27%	66,67%
PETICIÓN	1	0	0	1			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
<b>Portal Universitario</b>	6	0	0	0	6	0,53%	100,00%
QUEJA	2	0	0	0			
SUGERENCIA	3	0	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	11	5	0	0	16	1,42%	68,75%
PETICIÓN	5	2	0	0			
QUEJA	2	1	0	0			
RECLAMO	2	0	0	0			
DENUNCIA	0	1	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	1	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Programa de Salud</b>	10	2	0	0	12	1,06%	83,33%
PETICIÓN	5	0	0	0			
QUEJA	2	0	0	0			
RECLAMO	3	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	2	0	0			
<b>Vicerrectoría de Docencia</b>	10	2	1	0	13	1,15%	84,62%
PETICIÓN	7	2	1	0			

QUEJA	1	0	0	0			
RECLAMO	1	0	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Departamento de Admisiones y Registro</b>	<b>648</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>648</b>	<b>57,50%</b>	<b>100,00%</b>
PETICIÓN	226	0	0	0			
QUEJA	62	0	0	0			
RECLAMO	67	0	0	0			
DENUNCIA	4	0	0	0			
SUGERENCIA	6	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	29	0	0	0			
CONSULTA	251	0	0	0			
FELICITACIONES	3	0	0	0			
<b>Sistema de Bibliotecas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>0,00%</b>
SUGERENCIA	0	1	0	0			
<b>Vicerrectoría de Extensión</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0,62%</b>	<b>28,57%</b>
PETICIÓN	0	1	0	1			
QUEJA	1	0	0	0			
DENUNCIA	0	0	0	1			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1	0	0			
CONSULTA	1	0	0	1			
<b>Vicerrectoría de Investigación</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
PETICIÓN	0	0	0	0			
<b>Sede de Investigación Universitaria – SIU</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0,27%</b>	<b>33,33%</b>
CONSULTA	1	0	0	2			
<b>Dirección de Asesoría Jurídica</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>1,06%</b>	<b>41,67%</b>
PETICIÓN	0	2	0	2			
QUEJA	0	2	0	0			
DENUNCIA	0	1	0	0			
CONSULTA	5	0	0	0			
<b>Dirección de Bienestar Universitario</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>1,60%</b>	<b>88,89%</b>
PETICIÓN	4	0	0	0			
QUEJA	6	0	0	2			
RECLAMO	2	0	0	0			

CONSULTA	4	0	0	0			
<b>Desarrollo Institucional</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0,53%</b>	<b>83,33%</b>
PETICIÓN	1	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	1			
CONSULTA	2	0	0	0			
FELICITACIONES	1	0	0	0			
<b>Talento Humano</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>3,28%</b>	<b>94,59%</b>
PETICIÓN	10	0	0	1			
QUEJA	2	0	0	0			
SUGERENCIA	0	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	21	1	0	0			
CONSULTA	2	0	0	0			
<b>Gestión Informática</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>7,10%</b>	<b>100,00%</b>
PETICIÓN	31	0	0	0			
QUEJA	19	0	0	0			
RECLAMO	7	0	0	0			
SUGERENCIA	2	0	0	0			
CONSULTA	21	0	0	0			
<b>Dirección de Posgrados</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0,53%</b>	<b>66,67%</b>
PETICIÓN	2	1	0	0			
QUEJA	1	0	0	0			
RECLAMO	0	1	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Dirección de Regionalización</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0,35%</b>	<b>75,00%</b>
PETICIÓN	2	0	0	1			
QUEJA	1	0	0	0			
<b>Dirección de Relaciones Internacionales</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0,35%</b>	<b>100,00%</b>
QUEJA	1	0	0	0			
SUGERENCIA	1	0	0	0			
CONSULTA	2	0	0	0			
<b>Dirección de Logística e Infraestructura</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>3,11%</b>	<b>85,71%</b>
PETICIÓN	5	4	0	0			
QUEJA	9	0	0	1			
RECLAMO	3	0	0	0			
DENUNCIA	6	0	0	0			
SUGERENCIA	2	0	0	0			

CONSULTA	4	0	1	0			
<b>Unidad de Auditoría Institucional</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Facultad de Artes</b>	11	0	0	0	11	0,98%	100,00%
PETICIÓN	3	0	0	0			
QUEJA	2	0	0	0			
CONSULTA	6	0	0	0			
<b>Facultad de Ciencias Agrarias</b>	7	1	0	0	8	0,71%	87,50%
PETICIÓN	1	1	0	0			
QUEJA	1	0	0	0			
RECLAMO	1	0	0	0			
SUGERENCIA	3	0	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Facultad de Ciencias Económicas</b>	8	2	0	1	11	0,98%	72,73%
PETICIÓN	1	0	0	1			
QUEJA	0	2	0	0			
CONSULTA	7	0	0	0			
<b>Facultad de Ciencias Exactas y Naturales</b>	10	2	0	1	13	1,15%	76,92%
PETICIÓN	2	0	0	1			
QUEJA	1	0	0	0			
RECLAMO	2	1	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
CONSULTA	4	0	0	0			
FELICITACIONES	0	1	0	0			
<b>Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias</b>	5	0	0	0	5	0,44%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
CONSULTA	2	0	0	0			
<b>Facultad de Ciencias Sociales y Humanas</b>	5	1	0	0	6	0,53%	83,33%
PETICIÓN	3	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	1	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Facultad de Comunicaciones</b>	2	0	0	0	2	0,18%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			

<b>Facultad de Derecho y Ciencias Políticas</b>	10	0	0	0	10	0,89%	100,00%
PETICIÓN	3	0	0	0			
SUGERENCIA	1	0	0	0			
CONSULTA	5	0	0	0			
FELICITACIONES	1	0	0	0			
<b>Departamento de Prácticas y Consultorio Jurídico "Guillermo Peña Alzate"</b>	14	0	0	0	14	1,24%	100,00%
PETICIÓN	3	0	0	0			
QUEJA	6	0	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
FELICITACIONES	3	0	0	0			
RECLAMO	1	0	0	0			
<b>Facultad de Educación</b>	10	1	0	0	11	0,98%	90,91%
PETICIÓN	2	0	0	0			
DENUNCIA	0	1	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
CONSULTA	7	0	0	0			
<b>Facultad de Enfermería</b>	3	0	0	0	3	0,27%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Facultad de Ingeniería</b>	28	0	0	0	28	2,48%	100,00%
PETICIÓN	9	0	0	0			
QUEJA	3	0	0	0			
SUGERENCIA	1	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
CONSULTA	14	0	0	0			
<b>Facultad de Medicina</b>	12	9	0	4	25	2,22%	48,00%
PETICIÓN	5	2	0	2			
QUEJA	0	1	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	4	0	1			
CONSULTA	6	2	0	1			
<b>Facultad de Odontología</b>	2	0	0	0	2	0,18%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			

<b>Facultad Nacional de Salud Pública</b>	7	3	0	4	14	1,24%	50,00%
PETICIÓN	2	1	0	3			
QUEJA	2	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1	0	1			
CONSULTA	3	1	0	0			
<b>Escuela de Idiomas</b>	8	0	0	0	8	0,71%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
QUEJA	3	0	0	0			
CONSULTA	4	0	0	0			
<b>Escuela de Microbiología</b>	2	0	0	0	2	0,18%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Escuela de Nutrición y Dietética</b>	5	0	0	0	5	0,44%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	4	0	0	0			
<b>Escuela Interamericana de Bibliotecología</b>	6	0	0	0	6	0,53%	100,00%
PETICIÓN	4	0	0	0			
SUGERENCIA	1	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
<b>Instituto de Estudios Políticos</b>	2	0	0	0	2	0,18%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Instituto de Estudios Regionales</b>	2	0	0	0	2	0,18%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
<b>Instituto de Filosofía</b>	3	0	0	0	3	0,27%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
DENUNCIA	1	0	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Instituto Universitario de Educación Física</b>	3	0	0	0	3	0,27%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
CONSULTA	2	0	0	0			

<b>Corporación Académica Ambiental</b>	4	0	0	0	4	0,35%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
CONSULTA	1	0	0	0			
<b>Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas</b>	1	0	0	0	1	0,09%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
<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>Sede Sonsón</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Seccional Bajo Cauca - Cauca</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>Seccional Magdalena Medio - Puerto Berrío</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 - Carmen de Viboral</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>Total</b>					<b>1127</b>	<b>100,00%</b>	

- La dependencia con mayores incidencias registradas durante este periodo fue el Departamento de Admisiones y Registro con 648 incidencias, equivalentes al 57,50% del total del registro.
- Las dependencias con el mejor porcentaje de respuestas oportunas fueron: Secretaría General, Portal Universitario, Departamento de Admisiones y Registro, Gestión Informática, Dirección de Relaciones Internacionales, Facultad de Artes, Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias, Facultad de Comunicaciones, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Departamento de Prácticas y Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate”, Facultad de Enfermería, Facultad de Ingeniería, Facultad de Odontología, Escuela de Idiomas, Escuela de Microbiología, Escuela de Nutrición y Dietética, Escuela Interamericana de Bibliotecología, Instituto de Estudios Políticos, Instituto de Estudios Regionales,

Instituto de Filosofía, Instituto Universitario de Educación Física, Corporación Académica Ambiental, Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas.

## VI. INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

**Tabla 1: Respuestas encuestas de percepción aplicadas entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2017**

Con el fin de conocer la percepción del ciudadano que radica una PQRS a la Universidad, frente al tiempo de respuesta y concordancia de la misma con lo solicitado, cuando se ofrece la respuesta vía correo electrónico, se le solicita al ciudadano diligenciar una encuesta para calificar el servicio, a través de un formulario que contiene cinco preguntas con diferentes escalas de valoración y la posibilidad de hacer un comentario u observación.

De 1127 incidencias registradas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2017, 140 ciudadanos diligenciaron la encuesta, equivalente al 12,42% del total de incidencias.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN			
PREGUNTA	RESPUESTA	# RESPUESTAS	% RESPUESTAS
<b>1. Accesibilidad al canal de atención</b>	Completamente satisfecho	68	48,57%
	Satisfecho	58	41,43%
	Insatisfecho	6	4,29%
	Completamente insatisfecho	7	5,00%
	No responde	1	0,71%
<b>2. Tiempo de respuesta</b>	Muy buena	75	53,57%
	Buena	41	29,29%
	Regular	13	9,29%
	Mala	4	2,86%
	Muy mala	7	5,00%
	No aplica	0	0,00%
	No responde	0	0,00%

<b>3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada</b>	Muy buena	72	51,43%
	Buena	39	27,86%
	Regular	15	10,71%
	Mala	5	3,57%
	Muy mala	9	6,43%
	No aplica	0	0,00%
	No responde	0	0,00%

<b>4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta</b>	Muy buena	89	63,57%
	Buena	42	30,00%
	Regular	3	2,14%
	Mala	2	1,43%
	Muy mala	2	1,43%
	No aplica	2	1,43%
	No responde	0	0,00%

<b>5. Suficiencia en la respuesta</b>	Muy buena	89	63,57%
	Buena	42	30,00%
	Regular	3	2,14%
	Mala	2	1,43%
	Muy mala	2	1,43%
	No aplica	2	1,43%
	No responde	0	0,00%

Un porcentaje alto de los encuestados percibe que los canales asignados por la Universidad de Antioquia para la atención al ciudadano son accesibles. Como también, existe una percepción positiva de que las respuestas son oportunas. Sin embargo, se debe trabajar fuertemente para que el porcentaje de insatisfacción con los tiempos de respuesta se reduzca progresivamente.

En general, tanto en la concordancia de la respuesta con la solicitud, como en el lenguaje de la respuesta y la suficiencia de la misma, hay un porcentaje alto de ciudadanos que consideran muy buenos estos indicadores. Sin embargo, se deben realizar mayores esfuerzos para que los porcentajes de insatisfacción se reduzcan progresivamente.

## VII. 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 nacional, 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. Es necesario revisar y analizar los tiempos de respuesta a las incidencias de la Vicerrectoría de Extensión, la Sede de Investigación Universitaria – SIU, la Dirección de Asesoría Jurídica y la Facultad de Medicina.
3. 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:

Viviana Higuera Ortega –Coordinadora Atención al Ciudadano - Secretaría General

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