



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

Secretaría General

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

Enero - Diciembre de 2023

JOHN JAIRO ARBOLEDA CÉSPEDES

Rector



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
ALCANCE DEL INFORME.....	4
RESPONSABILIDADES.....	5
MARCO REFERENCIAL.....	5
INFORME PQRS.....	6
INFORME SOLICITUDES INFORMACIÓN PÚBLICA.....	20
INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN.....	21
ANOTACIONES FINALES.....	23



INTRODUCCIÓN

La 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”*, fijó 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, en los que se permita atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones. Por lo anterior, en el Portal Universitario se crea un espacio que proporciona la interacción ciudadanía-universidad, a través del siguiente enlace:

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

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 (Anti trámites), 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 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.



I. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe anual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS- recibidas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, a las PQRS radicadas 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.
 - Correo electrónico: atencionciudadano@udea.edu.co
 - Línea gratuita de Atención al Ciudadano 01 8000 416384.
 - Conmutador de la Universidad de Antioquia 219 8332.
 - Presencial: responsables de atención al ciudadano.
2. Informar sobre la oportunidad en la atención por parte de las unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, de la Universidad de Antioquia de las PQRS recibidas.
3. 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 INFORME

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 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.



IV. RESPONSABILIDADES

Según lo previsto en la 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.

De igual manera, 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, peticiones, quejas, reclamos y 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.



- Acuerdo Superior 1 del 5 de marzo de 1994 – Estatuto General Universitario, artículos 4º, 5º, 6º entre otros.
- 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.
- 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.
- 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

VI. INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES

Con el propósito de proteger el derecho constitucional y legal de las personas a interponer ante la Universidad de Antioquia, 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:

<https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/virtual>

Este aplicativo institucional permite el registro, seguimiento y control de las PQRS presentadas a la Institución. Las actividades, responsabilidades y los procedimientos asociados con esta operación están 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/institucional/atencion-ciudadano/informes>

Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son recepcionados por la Coordinación de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, donde son clasificadas por tema y subtema, y posteriormente son redirigidos 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 periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, como se observa a continuación:

Tabla 1: Número de PQRS recibidas por tipo de caso entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

TIPO DE CASO	ABIERTO	CERRADO		TOTAL	% DEL TOTAL RECIBIDAS	% DE CUMPLIMIENTO POR TIPO
	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE			
CONSULTA	0	677	15	692	19,27%	97,83%
DENUNCIA	0	17	2	19	0,53%	89,47%
FELICITACIÓN	0	8	0	8	0,22%	100%
PETICIÓN	1	1552	87	1640	45,67%	94,63%
PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	923	59	982	27,35%	93,99%



QUEJA	0	134	11	145	4,04%	92,41%
RECLAMO	0	35	5	40	1,11%	87,50%
REQUERIMIENTO	0	49	5	54	1,50%	90,74%
SUGERENCIA	0	10	1	11	0,31%	90,91%
TOTAL	1	3405	185	3591	100%	95%

El porcentaje de cumplimiento en tiempo de respuesta a las PQRS en el año 2023 fue del 95% sobre un total de 3591 PQRS registradas.

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso

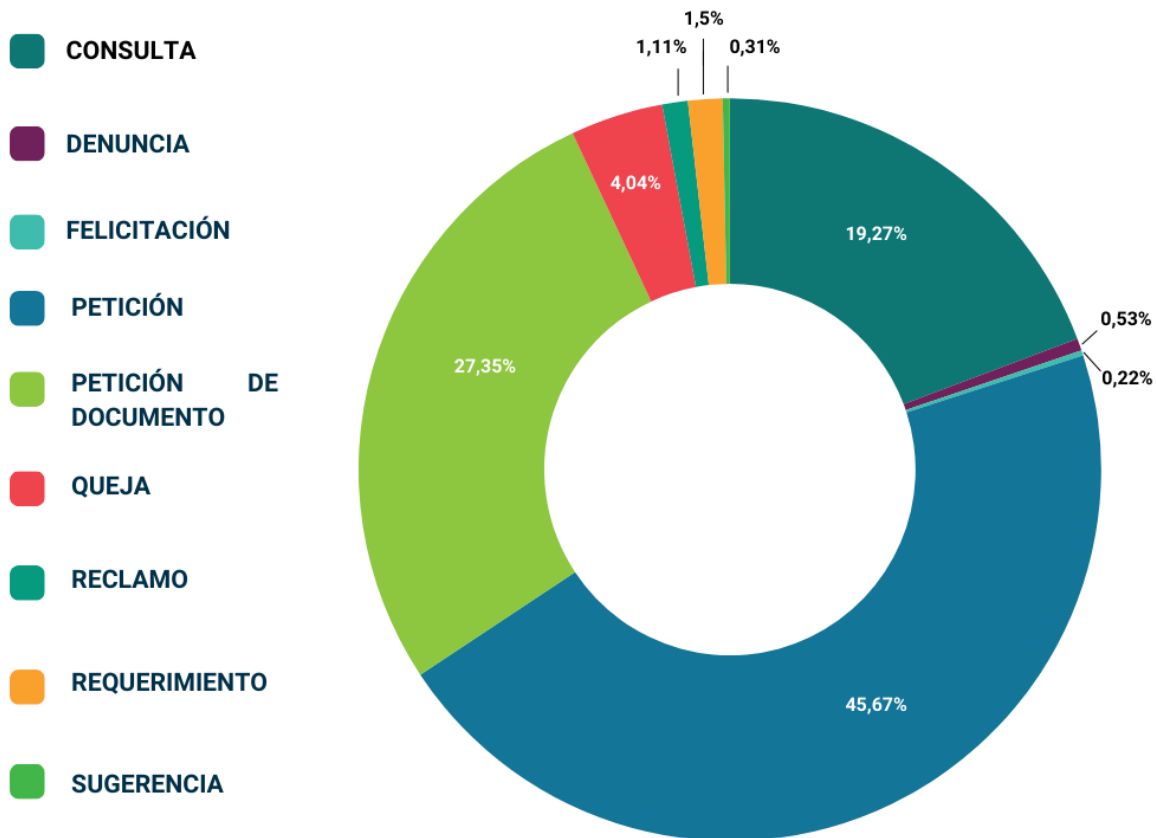


Tabla 2: Número de PQRS recibidas por dependencias, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

DEPENDENCIA	TIPO DE CASO	ABIERTO		CERRADO		Total	% Recibidas por dependencia	% Cumplimiento por dependencia
		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE			
RECTORÍA	PETICIÓN	0	0	1	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	2	0			
	QUEJA	0	0	1	0			
	REQUERIMIENTO	0	0	1	0			
	Total	0	0	5	0	5	0,16%	100,%
SECRETARIA GENERAL	CONSULTA	0	0	14	3			
	FELICITACIÓN	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	10	1			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	9	0			
	QUEJA	0	0	2	0			
	REQUERIMIENTO	0	0	1	0			
	Total	0	0	37	4	41	1,29%	90,24%
DIVISION DE GESTION DOCUMENTAL	CONSULTA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	2	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	50	5			
	Total	0	0	53	5	58	1,83%	91,38%
DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES	CONSULTA	0	0	1	1			
	RECLAMO	0	0	0	1			
	Total	0	0	1	2	3	0,09%	33,33%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	CONSULTA	0	0	7	0			
	DENUNCIA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	28	5			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	18	3			



	QUEJA	0	0	7	0			
	SUGERENCIA	0	0	1	0			
	Total	0	0	62	8	70	2,21%	88,57%
DIRECCION DE COMUNICACIONES		0	0	0	0			
	Total	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
DIVISION DE COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA	CONSULTA	0	0	1	0			
	DENUNCIA	0	0	2	0			
	FELICITACIÓN	0	0	1	0			
	Total	0	0	4	0	4	0,13%	100,0%
DIVISION DE CONTENIDOS, MEDIOS Y EVENTOS	CONSULTA	0	0	2	0			
	PETICIÓN	0	0	3	0			
	Total	0	0	5	0	5	0,16%	100,0%
DIVISION DE SISTEMA DE RADIO UNIVERSITARIA	CONSULTA	0	0	1	0			
	Total	0	0	1	0	1	0,03%	100,0%
DIRECCION DE PLANEACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL		0	0	0	0			
	Total	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
DIVISION DE PLANES Y PROYECTOS	CONSULTA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	4	0			
	Total	0	0	5	0	5	0,16%	100,0%
DIVISION DE GESTION INFORMATICA	CONSULTA	0	0	21	0			
	DENUNCIA	0	0	1	0			
	FELICITACIÓN	0	0	2	0			
	PETICIÓN	0	0	88	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	5	0			
	QUEJA	0	0	11	0			
	RECLAMO	0	0	1	0			
	REQUERIMIENTO	0	0	1	0			
	SUGERENCIA	0	0	2	1			



	Total	0	0	132	1	133	4,2%	99,25%
DIVISION DE DE ARQUITECTURA DE PROCESOS	PETICIÓN	0	0	1	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	1	0			
	Total	0	0	2	0	2	0,06%	100,%
DIRECCION DE POSGRADOS	CONSULTA	0	0	3	0			
	PETICIÓN	0	0	10	3			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	1	1			
	QUEJA	0	0	2	0			
	RECLAMO	0	0	1	0			
	Total	0	0	17	4	21	0,66%	80,95%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	PETICIÓN	0	0	1	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	2	0			
	QUEJA	0	0	0	1			
	Total	0	0	3	1	4	0,13%	75,%
DIRECCION DE RELACIONES INTERNACIONALES	CONSULTA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	5	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	3	0			
	Total	0	0	9	0	9	0,28%	100,%
DIRECCION JURIDICA	CONSULTA	0	0	7	1			
	PETICIÓN	0	0	46	2			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	12	1			
	QUEJA	0	0	1	0			
	REQUERIMIENTO	0	0	1	0			
	SUGERENCIA	0	0	1	0			
	Total	0	0	68	4	72	2,27%	94,44%
OFICINA DE AUDITORIA INSTITUCIONAL	PETICIÓN	0	0	3	0			
	QUEJA	0	0	1	0			
	Total	0	0	4	0	4	0,13%	100,%



VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA		0	0	0	0			
	Total	0	0	0	0	0	0,%	0,%
DIVISION DE TALENTO HUMANO	CONSULTA	0	0	13	0			
	DENUNCIA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	76	9			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	121	3			
	QUEJA	0	0	3	0			
	RECLAMO	0	0	2	0			
	REQUERIMIENTO	0	0	2	1			
	Total	0	0	218	13	231	7,29%	94,37%
DIVISION DE SERVICIOS LOGISTICOS	CONSULTA	0	0	3	0			
	FELICITACIÓN	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	16	2			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	11	0			
	QUEJA	0	0	5	0			
	RECLAMO	0	0	1	0			
	SUGERENCIA	0	0	1	0			
	Total	0	0	38	2	40	1,26%	95,%
DIVISION DE INFRAESTRUCTURA FISICA	CONSULTA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	24	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	4	0			
	QUEJA	0	0	4	0			
	Total	0	0	33	0	33	1,04%	100,%
DIVISION DE GESTION FINANCIERA	CONSULTA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	19	2			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	7	0			
	QUEJA	0	0	3	0			
	RECLAMO	0	0	1	0			



	REQUERIMIENTO	0	0	4	0			
	Total	0	0	35	2	37	1,17%	94,59%
DIVISION PROGRAMA SALUD	CONSULTA	0	0	2	0			
	PETICIÓN	0	0	11	3			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	3	0			
	QUEJA	0	0	3	0			
	RECLAMO	0	0	0	1			
	REQUERIMIENTO	0	0	3	1			
	Total	0	0	22	5	27	0,85%	81,48%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	CONSULTA	0	0	6	0			
	PETICIÓN	0	0	33	2			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	10	0			
	QUEJA	0	0	4	0			
	REQUERIMIENTO	0	0	1	0			
	Total	0	0	54	2	56	1,77%	96,43%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO	CONSULTA	0	0	279	1			
	DENUNCIA	0	0	2	0			
	PETICIÓN	0	0	623	1			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	351	2			
	QUEJA	0	0	25	0			
	RECLAMO	0	0	9	1			
	REQUERIMIENTO	0	0	23	1			
	SUGERENCIA	0	0	2	0			
	Total	0	0	1314	6	1320	41,68%	99,55%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS	CONSULTA	0	0	15	0			
	PETICIÓN	0	0	25	2			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	7	1			
	QUEJA	0	0	0	3			



	RECLAMO	0	0	2	0			
	Total	0	0	49	6	55	1,74%	89,09%
VICERRECTORIA DE EXTENSION	CONSULTA	0	0	2	0			
	PETICIÓN	0	0	23	1			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	8	0			
	QUEJA	0	0	2	0			
	Total	0	0	35	1	36	1,14%	97,22%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION	CONSULTA	0	0	2	0			
	PETICIÓN	0	0	4	1			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	3	1			
	Total	0	0	9	2	11	0,35%	81,82%
SIU	PETICIÓN	0	0	2	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	1	0			
	Total	0	0	3	0	3	0,09%	100,%
FACULTAD ARTES	CONSULTA	0	0	4	0			
	DENUNCIA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	19	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	10	1			
	QUEJA	0	0	2	1			
	Total	0	0	36	2	38	1,2%	94,74%
FACULTAD CIENCIAS AGRARIAS	CONSULTA	0	0	4	0			
	PETICIÓN	0	0	17	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	9	1			
	QUEJA	0	0	2	0			
	RECLAMO	0	0	3	0			
	SUGERENCIA	0	0	1	0			
	Total	0	0	36	1	37	1,17%	97,3%
	CONSULTA	0	0	5	0			



FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS	PETICIÓN	0	0	22	1			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	17	1			
	QUEJA	0	0	2	0			
	REQUERIMIENTO	0	0	0	1			
	Total	0	0	46	3	49	1,55%	93,88%
FACULTAD CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	CONSULTA	0	0	13	0			
	PETICIÓN	0	0	41	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	21	0			
	QUEJA	0	0	1	0			
	Total	0	0	76	0	76	2,4%	100,%
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES HUMANAS Y	CONSULTA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	15	6			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	16	3			
	QUEJA	0	0	2	2			
	Total	0	0	34	11	45	1,42%	75,56%
FACULTAD COMUNICACIONES	CONSULTA	0	0	3	0			
	PETICIÓN	0	0	5	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	1	0			
	Total	0	0	9	0	9	0,28%	100,%
FACULTAD DERECHO CIENCIAS POLITICAS Y	CONSULTA	0	0	7	0			
	PETICIÓN	0	0	10	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	8	2			
	QUEJA	0	0	1	0			
	RECLAMO	0	0	1	0			
	REQUERIMIENTO	0	0	1	0			
	Total	0	0	28	2	30	0,95%	93,33%
DEPARTAMENTO DE PRACTICAS Y CONSULTORIO JURIDICO	CONSULTA	0	0	9	1			
	FELICITACIÓN	0	0	1	0			



	PETICIÓN	0	0	5	2			
	Total	0	0	15	3	18	0,57%	83,33%
CENTRO CONCILIACION DE	CONSULTA	0	0	0	1			
	PETICIÓN	0	0	1	0			
	Total	0	0	1	1	2	0,06%	50,%
FACULTAD EDUCACION	CONSULTA	0	0	5	0			
	PETICIÓN	0	0	24	1			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	19	5			
	QUEJA	0	0	2	0			
	RECLAMO	0	0	2	0			
	REQUERIMIENTO	0	0	1	0			
	SUGERENCIA	0	0	1	0			
	Total	0	0	54	6	60	1,89%	90,%
FACULTAD ENFERMERIA	CONSULTA	0	0	2	0			
	PETICIÓN	0	0	4	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	4	0			
	Total	0	0	10	0	10	0,32%	100,%
FACULTAD INGENIERIA	CONSULTA	0	0	34	0			
	PETICIÓN	0	0	87	8			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	19	6			
	QUEJA	0	0	6	1			
	RECLAMO	0	0	4	0			
	SUGERENCIA	0	0	1	0			
	Total	0	0	151	15	166	5,24%	90,96%
FACULTAD MEDICINA	CONSULTA	0	0	24	3			
	DENUNCIA	0	0	0	2			
	PETICIÓN	0	0	29	17			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	24	15			



	QUEJA	0	0	0	2			
	RECLAMO	0	0	2	2			
	REQUERIMIENTO	0	0	1	1			
	Total	0	0	80	42	122	3,85%	65,57%
FACULTAD NACIONAL DE SALUD PUBLICA	CONSULTA	0	0	7	1			
	PETICIÓN	0	0	15	1			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	9	1			
	QUEJA	0	0	2	0			
	Total	0	0	33	3	36	1,14%	91,67%
FACULTAD ODONTOLOGIA	CONSULTA	0	0	3	0			
	PETICIÓN	0	0	13	4			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	2	2			
	QUEJA	0	0	3	0			
	Total	0	1	21	5	27	0,85%	77,78%
FACULTAD CIENCIAS FARMACEUTICAS Y ALIMENTARIAS	CONSULTA	0	0	5	0			
	PETICIÓN	0	0	15	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	5	0			
	QUEJA	0	0	1	0			
	REQUERIMIENTO	0	0	2	0			
	Total	0	0	28	0	28	0,88%	100,%
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGIA	CONSULTA	0	0	1	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	3	1			
	Total	0	0	4	1	5	0,16%	80,%
ESCUELA IDIOMAS	CONSULTA	0	0	7	0			
	PETICIÓN	0	0	14	1			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	4	0			
	QUEJA	0	0	1	0			
	Total	0	0	26	1	27	0,85%	96,3%



ESCUELA MICROBIOLOGIA	CONSULTA	0	0	2	0			
	PETICIÓN	0	0	2	2			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	4	0			
	Total	0	0	8	2	10	0,32%	80,%
ESCUELA NUTRICION DIETETICA	CONSULTA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	6	0			
	QUEJA	0	0	2	0			
	Total	0	0	9	0	9	0,28%	100,%
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACION FISICA	CONSULTA	0	0	3	0			
	PETICIÓN	0	0	12	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	4	1			
	RECLAMO	0	0	1	0			
	REQUERIMIENTO	0	0	1	0			
	Total	0	0	21	1	22	0,69%	95,45%
INSTITUTO FILOSOFIA	CONSULTA	0	0	2	0			
	PETICIÓN	0	0	5	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	3	0			
	Total	0	0	10	0	10	0,32%	100,%
INSTITUTO ESTUDIOS POLITICOS	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	0	1			
	Total	0	0	0	1	1	0,03%	0,%
INSTITUTO ESTUDIOS REGIONALES	CONSULTA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	0	1			
	Total	0	0	1	1	2	0,06%	50,%
CORPORACION ACADEMICA AMBIENTAL	PETICIÓN	0	0	6	1			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	2	1			
	RECLAMO	0	0	1	0			
	Total	0	0	9	2	11	0,35%	81,82%
CORPORACION ACADEMICA	FELICITACIÓN	0	0	1	0			



CIENCIAS BASICAS BIOMEDICAS	PETICIÓN	0	0	1	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	1	0			
	QUEJA	0	0	1	0			
	Total	0	0	4	0	4	0,13%	100,%
CORPORACION ACADEMICA ESTUDIO DE PATOLOGIAS TROPICALES	PETICIÓN	0	0	0	1			
	Total	0	0	0	1	1	0,03%	0,%
SEDE AMALFI		0	0	0	0			
	Total	0	0	0	0	0	0,%	0,%
SEDE NORTE YARUMAL		0	0	0	0			
	Total	0	0	0	0	0	0,%	0,%
SEDE SONSON		0	0	0	0			
	Total	0	0	0	0	0	0,%	0,%
SEDE SEGOVIA		0	0	0	0			
	Total	0	0	0	0	0	0,%	0,%
SECCIONAL BAJO CAUCA - CAUCASIA	PETICIÓN	0	0	1	0			
	Total	0	0	1	0	1	0,03%	100,%
SECCIONAL MAGDALENA MEDIO - PUERTO BERRIO		0	0	0	0			
	Total	0	0	0	0	0	0,%	0,%
SECCIONAL OCCIDENTE SANTA FE DE ANTIOQUIA	PETICIÓN	0	1	0	0			
	Total	0	1	0	0	1	0,03%	0,%
SECCIONAL ORIENTE - CARMEN DE VIBORAL	PETICIÓN	0	0	1	0			
	QUEJA	0	0	1	1			
	Total	0	0	2	1	3	0,09%	66,67%
SECCIONAL SUROESTE - ANDES		0	0	0	0			
	Total	0	0	0	0	0	0,%	0,%
SECCIONAL URABA - TURBO - CAREPA - APARTADO	CONSULTA	0	0	1	0			
	PETICIÓN	0	0	4	0			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	0	1	0			



	QUEJA	0	0	6	0			
	Total	0	0	12	0	12	0,38%	100,%
Total						3158	100%	N/A

VII. INFORME SOBRE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

El presente informe corresponde a las solicitudes de información pública que fueron registradas en el aplicativo institucional en el periodo comprendido entre el 1 enero y el 31 de diciembre de 2023, como se observa a continuación:

Tabla 3: Número de solicitudes de información pública recibidas por tipo de caso del 1 enero y el 31 de diciembre de 2023.

TIPO DE CASO	ABIERTO	CERRADO		TOTAL	% DEL TOTAL RECIBIDAS	% DE CUMPLIMIENTO POR TIPO
		CUMPLE	NO CUMPLE			
CONSULTA	0	4	1	5	5,15%	80%
DENUNCIA	0	1	0	1	1,03%	100%
FELICITACIÓN	0	2	0	2	2,06%	100%
PETICIÓN	0	32	1	33	34,02%	96,97%
PETICIÓN DE DOCUMENTO	0	39	6	45	46,39%	86,67%
QUEJA	0	5	0	5	5,15%	100%
RECLAMO	0	1	0	1	1,03%	100%
REQUERIMIENTO	0	3	0	3	3,09%	100%
SUGERENCIA	0	2	0	2	2,06%	100%
TOTAL	0	89	8	97	100%	92%

El porcentaje de cumplimiento en tiempo de respuesta a las solicitudes de información pública en el año 2023 es del 92% sobre un total de 97 solicitudes registradas.

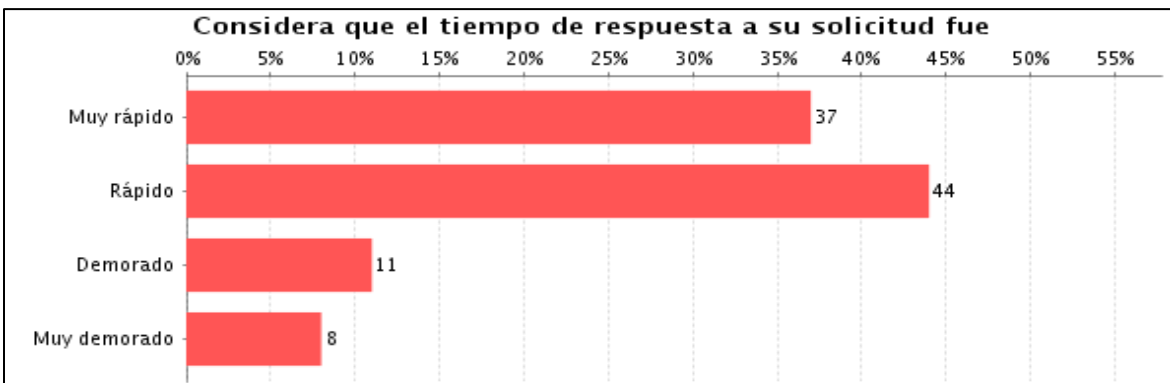
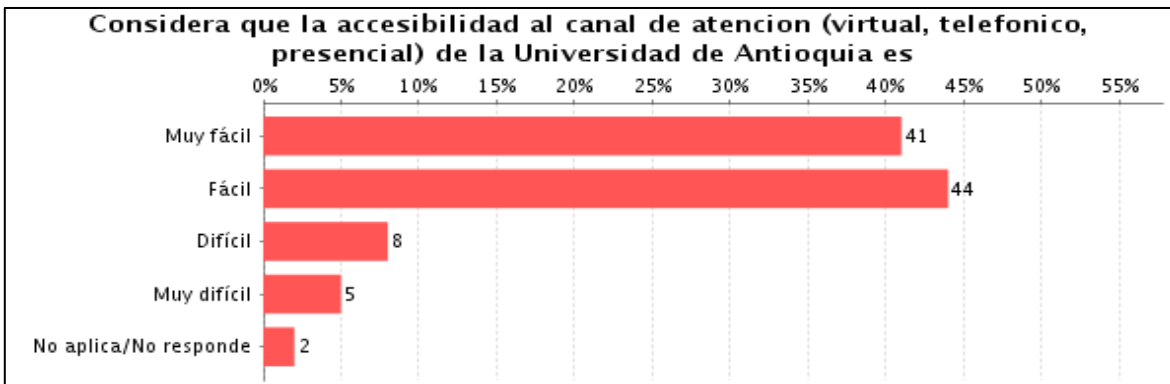


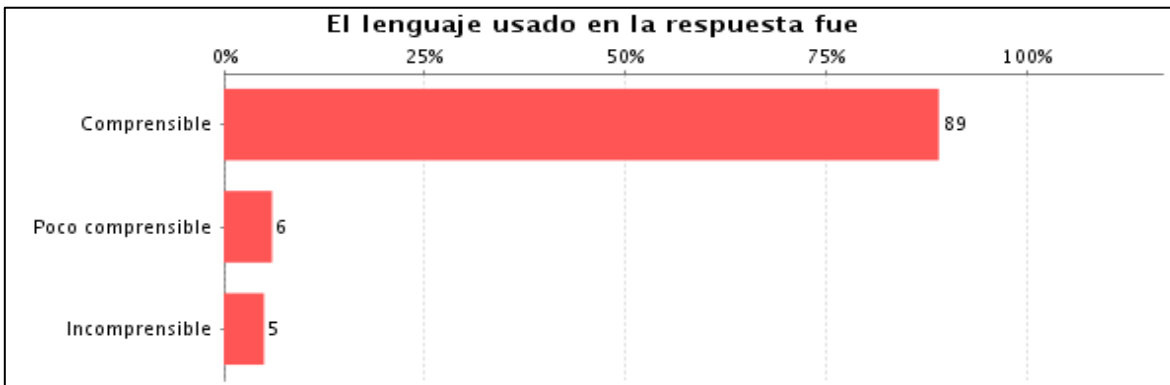
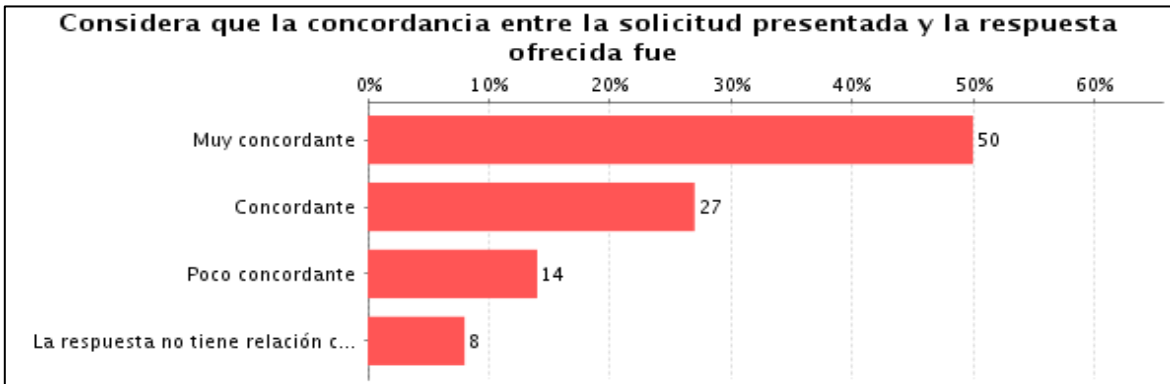
VIII. INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Con el fin de conocer la percepción del ciudadano que radica una PQRS a la Universidad de Antioquia, 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 cuatro preguntas con diferentes escalas de valoración y la posibilidad de hacer un comentario u observación.

De 3591 solicitudes registradas en el periodo comprendido entre el 1 enero y el 31 de diciembre de 2023, 573 ciudadanos diligenciaron la encuesta, equivalente al 16% del total de incidencias.

Tabla 4: Respuestas encuestas de percepción aplicadas entre el 1 enero y el 31 de diciembre de 2023.





Un porcentaje alto de los encuestados percibe que los canales asignados por la Universidad de Antioquia para la atención al ciudadano son accesibles; también, existe una percepción positiva en la oportunidad de las respuestas. Asimismo, gran parte de los encuestados considera que hubo concordancia entre la respuesta y la solicitud. Sin embargo, se debe trabajar fuertemente para que el porcentaje de insatisfacción con los tiempos de respuesta se reduzca progresivamente, y, además, se debe velar por reducir el porcentaje de encuestados que consideran la respuesta poco concordante con la petición.

Finalmente, el lenguaje de la respuesta tiene buena calificación por parte de los ciudadanos.



IX. ANOTACIONES FINALES

1. La recepción y registro de la información relacionada con las 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 diferentes canales de atención, a saber: línea gratuita nacional y líneas telefónicas en las unidades académicas y administrativas, correo electrónico, Chat Bot y 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 que se registran en las unidades académicas y administrativas donde los porcentajes de cumplimiento son bajos, para mejorar el servicio de atención a las PQRS registradas por los usuarios.
3. Se deben revisar y analizar las PQRS que presentan poca concordancia entre la solicitud y la respuesta dada, de acuerdo con la calificación en las encuestas de satisfacción, para mejorar el servicio de atención a las diferentes solicitudes.

Elaboró:

Hugo Mauricio Orrego Vargas - Coordinador Atención al Ciudadano - Secretaría General

Andrea Katerine Cardona Ospina - Abogada de Apoyo Coordinación Atención al Ciudadano - Secretaría General