



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

Enero – diciembre de 2019

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Secretaría General**

**JOHN JAIRO ARBOLEDA CÉSPEDES
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.....	17
VIII. ANOTACIONES FINALES.....	20

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>

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 enero y el 31 de diciembre de 2019.

I. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe anual 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 enero y el 31 de diciembre de 2019.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a. 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.
- 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 académicas, sedes y seccionales, 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 enero y el 31 de diciembre de 2019.

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/canales-atencion/virtual>

Este aplicativo institucional permite el registro, seguimiento y control de las PQRS. 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/institucional/atencion-ciudadano/informes>

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, donde 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 periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019, como se observa a continuación:

Tabla 1: Número de PQRS recibidas por tipo de caso del 01 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

TIPO DE CASO	ABIERTO	CERRADO		TOTAL	% DEL TOTAL RECIBIDAS	% DE CUMPLIMIENTO POR TIPO
	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE			
CONSULTA	1,	687,	10,	698,	11,88%	98,42%
DENUNCIA	0,	53,	4,	57,	0,97%	92,98%
FELICITACION	0,	18,	3,	21,	0,36%	85,71%
PETICION	5,	3.713,	117,	3.835,	65,27%	96,82%
PETICION DE DOCUMENTO	2,	483,	23,	508,	8,65%	95,08%
QUEJA	0,	390,	34,	424,	7,22%	91,98%
RECLAMO	0,	253,	4,	257,	4,37%	98,44%
REQUERIMIENTO	0,	31,	4,	35,	0,6%	88,57%
SUGERENCIA	0,	37,	4,	41,	0,7%	90,24%
TOTAL				5.876,	100%	

El porcentaje de cumplimiento en tiempo de respuesta a las PQRS en lo corrido del año 2019 (01 de enero a 31 de diciembre de 2019), es del 96.41% sobre un total de 5876 PQRS registradas.

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso 2019.

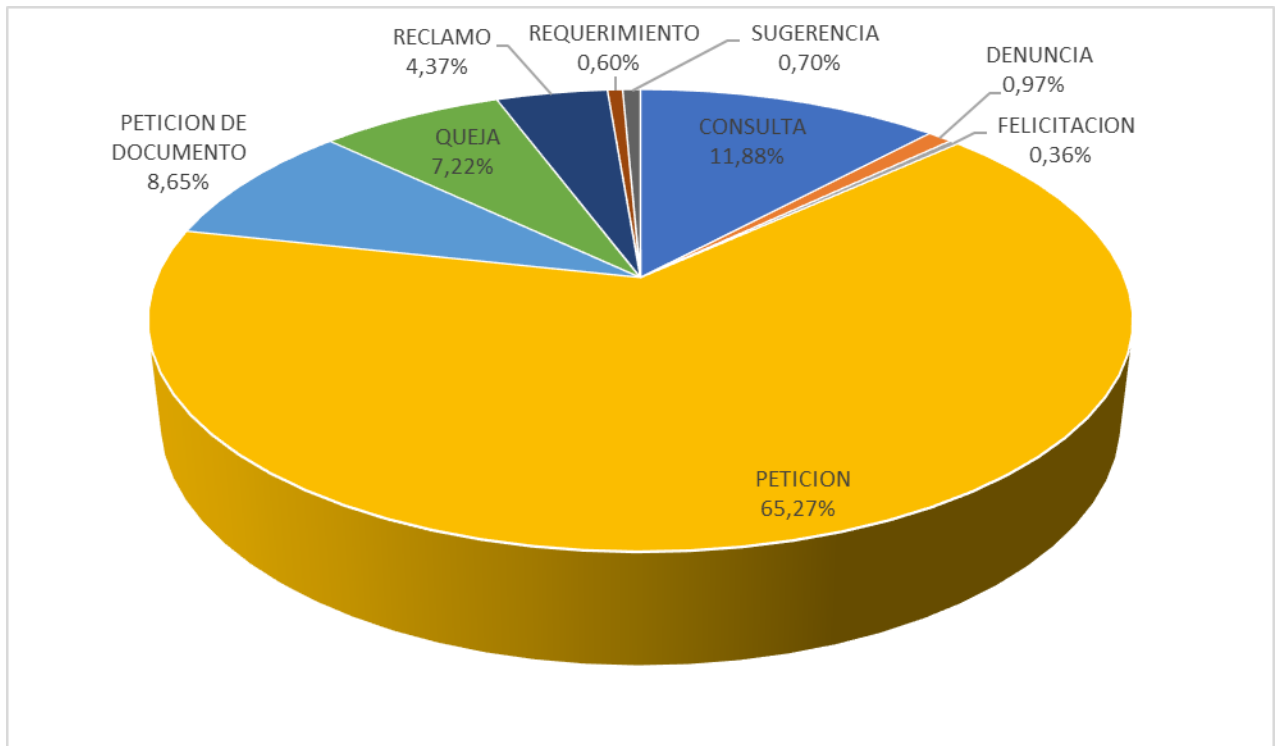


Tabla 2: Número de PQRS recibidas por dependencias, entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

DEPENDENCIA	TIPO DE CASO	ABIERTO		CERRADO		Total	% Recibidas por dependencia	% Cumplimiento por dependencia
		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE			
RECTORIA	PETICION	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	1,	0,	1,	0,02%	100,%
SECRETARIA GENERAL	CONSULTA	0,	0,	13,	4,			
	DENUNCIA	0,	0,	1,	1,			
	PETICION	0,	0,	14,	1,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	1,	4,	0,			
	Total	0,	1,	32,	7,	40,	0,72%	80,%
DIVISION DE GESTION DOCUMENTAL	CONSULTA	0,	0,	2,	0,			
	PETICION	0,	0,	5,	1,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	27,	3,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			

	Total	0,	0,	35,	4,	39,	0,7%	89,74%
DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES	CONSULTA	0,	0,	0,	1,			
	PETICION	0,	0,	1,	1,			
	Total	0,	0,	1,	2,	3,	0,05%	33,33%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	CONSULTA	0,	0,	9,	0,			
	DENUNCIA	0,	0,	1,	1,			
	FELICITACION	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	25,	7,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	4,	0,			
	QUEJA	0,	0,	10,	3,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	52,	11,	63,	1,13%	82,54%
DIRECCION DE COMUNICACIONES		0,	0,	0,	0,			
	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,%	0,%
DIVISION DE COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	FELICITACION	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	5,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	2,	0,			
	Total	0,	0,	10,	0,	10,	0,18%	100,%
DIVISION DE CONTENIDOS, MEDIOS Y EVENTOS	FELICITACION	0,	0,	0,	1,			
	PETICION	0,	0,	2,	3,			
	QUEJA	0,	0,	0,	2,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	2,			
	Total	0,	0,	3,	8,	11,	0,2%	27,27%
DIVISION SISTEMA DE RADIO UNIVERSITARIA	PETICION	0,	0,	1,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	2,	0,	2,	0,04%	100,%
DIRECCION DE PLANEACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL		0,	0,	0,	0,			
	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,%	0,%
DIVISION DE PLANES Y PROYECTOS	PETICION	0,	0,	2,	0,			
	Total	0,	0,	2,	0,	2,	0,04%	100,%
DIVISION DE GESTION INFORMATICA	CONSULTA	0,	0,	11,	0,			
	FELICITACION	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	228,	0,			

	QUEJA	0,	0,	50,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	7,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	298,	0,	298,	5,33%	100,%
DIVISION DE ARQUITECTURA DE PROCESOS	DENUNCIA	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	3,	1,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	5,	1,	6,	0,11%	83,33%
DIRECCION DE POSGRADOS	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	9,	2,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	0,	1,			
	QUEJA	0,	0,	2,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	13,	3,	16,	0,29%	81,25%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	CONSULTA	0,	0,	2,	0,			
	PETICION	0,	0,	9,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	12,	0,	12,	0,21%	100,%
DIRECCION DE RELACIONES INTERNACIONALES	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	6,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	8,	0,	8,	0,14%	100,%
DIRECCION JURIDICA	CONSULTA	0,	0,	6,	0,			
	DENUNCIA	0,	0,	4,	1,			
	PETICION	0,	0,	34,	12,			
	QUEJA	0,	0,	1,	1,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	1,			
	Total	0,	0,	46,	15,	61,	1,09%	75,41%
OFICINA DE AUDITORIA INSTITUCIONAL	PETICION	0,	0,	2,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	3,	0,	3,	0,05%	100,%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	CONSULTA	0,	0,	0,	1,			
	Total	0,	0,	0,	1,	1,	0,02%	0,%
DIVISION DE TALENTO HUMANO	CONSULTA	0,	0,	4,	0,			
	PETICION	0,	1,	65,	14,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	74,	3,			
	QUEJA	0,	0,	7,	2,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	1,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			

	Total	0,	1,	152,	20,	173,	3,09%	87,86%
DIVISION DE SERVICIOS LOGISTICOS	CONSULTA	0,	0,	2,	0,			
	DENUNCIA	0,	0,	3,	1,			
	PETICION	0,	0,	34,	3,			
	QUEJA	0,	0,	11,	4,			
	RECLAMO	0,	0,	2,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	3,	0,			
	Total	0,	0,	55,	8,	63,	1,13%	87,3%
DIVISION DE INFRAESTRUCTURA FISICA	PETICION	0,	0,	11,	1,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	2,	0,			
	QUEJA	0,	0,	6,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	1,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	21,	2,	23,	0,41%	91,3%
DIVISION DE GESTION FINANCIERA	CONSULTA	0,	0,	4,	0,			
	PETICION	0,	0,	27,	0,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	8,	0,			
	QUEJA	0,	0,	16,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	10,	1,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	66,	1,	67,	1,2%	98,51%
DIVISION PROGRAMA DE SALUD	CONSULTA	0,	1,	2,	0,			
	PETICION	0,	0,	12,	9,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	4,	1,			
	QUEJA	0,	0,	9,	11,			
	RECLAMO	0,	0,	2,	1,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	0,	2,			
	Total	0,	1,	29,	24,	54,	0,97%	53,7%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	PETICION	0,	0,	38,	3,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	0,	1,			
	QUEJA	0,	0,	2,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	41,	4,	45,	0,8%	91,11%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO	CONSULTA	0,	0,	310,	0,			
	DENUNCIA	0,	0,	1,	0,			
	FELICITACION	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	2.375,	3,			

	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	276,	0,			
	QUEJA	0,	0,	163,	1,			
	RECLAMO	0,	0,	195,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	25,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	6,	0,			
	Total	0,	0,	3.352,	4,	3.356,	60,01%	99,88%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS	CONSULTA	0,	0,	4,	0,			
	FELICITACION	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	10,	2,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	2,	2,			
	QUEJA	0,	0,	7,	1,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	2,	1,			
	Total	0,	0,	27,	6,	33,	0,59%	81,82%
VICERRECTORIA DE EXTENSION	CONSULTA	0,	0,	7,	0,			
	FELICITACION	0,	0,	0,	1,			
	PETICION	0,	0,	34,	3,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	3,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	2,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	2,	0,			
	Total	0,	0,	49,	4,	53,	0,95%	92,45%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	2,	3,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	1,			
	Total	0,	0,	4,	4,	8,	0,14%	50,%
SIU	FELICITACION	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	6,	0,			
	QUEJA	0,	0,	2,	1,			
	Total	0,	0,	9,	1,	10,	0,18%	90,%
FACULTAD ARTES	CONSULTA	0,	0,	7,	0,			
	PETICION	0,	0,	39,	1,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	0,			
	QUEJA	0,	0,	2,	1,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	51,	2,	53,	0,95%	96,23%
FACULTAD CIENCIAS AGRARIAS	CONSULTA	0,	0,	13,	0,			
	FELICITACION	0,	0,	3,	0,			
	PETICION	0,	0,	24,	0,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	0,			
	QUEJA	0,	0,	6,	0,			

	Total	0,	0,	47,	0,	47,	0,84%	100,%
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS	CONSULTA	0,	0,	10,	0,			
	PETICION	0,	0,	24,	4,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	4,	1,			
	QUEJA	0,	0,	1,	1,			
	RECLAMO	0,	0,	3,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	43,	6,	49,	0,88%	87,76%
FACULTAD CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	CONSULTA	0,	0,	12,	0,			
	PETICION	0,	0,	49,	2,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	0,	2,			
	QUEJA	0,	0,	5,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	3,	0,			
	Total	0,	0,	69,	4,	73,	1,31%	94,52%
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	CONSULTA	0,	0,	8,	1,			
	PETICION	0,	0,	31,	2,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	2,	2,			
	QUEJA	0,	0,	2,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	0,	1,			
	Total	0,	0,	43,	6,	49,	0,88%	87,76%
FACULTAD COMUNICACIONES	CONSULTA	0,	0,	5,	0,			
	PETICION	0,	0,	10,	1,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	2,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	18,	1,	19,	0,34%	94,74%
FACULTAD DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS	CONSULTA	0,	0,	4,	0,			
	DENUNCIA	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	27,	1,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	6,	0,			
	QUEJA	0,	0,	9,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	3,	0,			
	Total	0,	0,	50,	1,	51,	0,91%	98,04%
DEPARTAMENTO DE PRACTICAS Y CONSULTORIO JURIDICO	CONSULTA	0,	0,	22,	0,			
	FELICITACION	0,	0,	2,	0,			
	PETICION	0,	0,	17,	3,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	0,	1,			
	QUEJA	0,	0,	5,	2,			

	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	47,	6,	53,	0,95%	88,68%
CENTRO DE CONCILIACION		0,	0,	0,	0,			
	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,0%	0,0%
FACULTAD EDUCACION	CONSULTA	0,	0,	4,	0,			
	PETICION	0,	0,	37,	1,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	3,	0,			
	QUEJA	0,	0,	3,	0,			
	Total	0,	0,	47,	1,	48,	0,86%	97,92%
FACULTAD ENFERMERIA	CONSULTA	0,	0,	2,	0,			
	PETICION	0,	0,	14,	0,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	0,	1,			
	QUEJA	0,	0,	2,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	3,	0,			
	Total	0,	0,	22,	1,	23,	0,41%	95,65%
FACULTAD INGENIERIA	CONSULTA	0,	0,	19,	0,			
	FELICITACION	0,	0,	2,	0,			
	PETICION	0,	0,	165,	1,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	6,	1,			
	QUEJA	0,	0,	19,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	6,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	2,	0,			
	Total	0,	0,	219,	2,	221,	3,95%	99,1%
FACULTAD MEDICINA	CONSULTA	0,	0,	17,	2,			
	FELICITACION	0,	0,	0,	1,			
	PETICION	0,	0,	88,	13,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	15,	1,			
	QUEJA	0,	0,	7,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	129,	17,	146,	2,61%	88,36%
FACULTAD NACIONAL DE SALUD PUBLICA	CONSULTA	0,	0,	5,	0,			
	PETICION	0,	0,	20,	10,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	2,	1,			
	QUEJA	0,	0,	2,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	2,	0,			
	Total	0,	0,	31,	11,	42,	0,75%	73,81%
FACULTAD ODONTOLOGIA	CONSULTA	0,	0,	3,	0,			
	PETICION	0,	0,	9,	4,			

	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	3,	0,			
	QUEJA	0,	0,	0,	2,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	16,	6,	22,	0,39%	72,73%
FACULTAD CIENCIAS FARMACEUTICAS Y ALIMENTARIAS	CONSULTA	0,	0,	9,	0,			
	PETICION	0,	0,	21,	2,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	3,	0,			
	QUEJA	0,	0,	2,	0,			
	Total	0,	0,	35,	2,	37,	0,66%	94,59%
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGIA	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	7,	1,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	0,			
	QUEJA	0,	0,	3,	1,			
	Total	0,	0,	12,	2,	14,	0,25%	85,71%
ESCUELA IDIOMAS	CONSULTA	0,	0,	18,	1,			
	DENUNCIA	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	37,	3,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	8,	0,			
	QUEJA	0,	0,	8,	0,			
	Total	0,	0,	72,	4,	76,	1,36%	94,74%
ESCUELA MICROBIOLOGIA	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	15,	0,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	2,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	19,	0,	19,	0,34%	100,%
ESCUELA NUTRICION Y DIETETICA	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	8,	0,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	3,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	15,	0,	15,	0,27%	100,%
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACION FISICA	CONSULTA	0,	0,	3,	0,			
	PETICION	0,	0,	22,	0,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	3,	0,			
	QUEJA	0,	0,	4,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	0,	1,			

	Total	0,	0,	32,	1,	33,	0,59%	96,97%
INSTITUTO FILOSOFIA	CONSULTA	0,	0,	3,	0,			
	PETICION	0,	0,	6,	0,			
	Total	0,	0,	9,	0,	9,	0,16%	100,%
INSTITUTO ESTUDIOS POLITICOS	PETICION	0,	0,	2,	0,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	3,	0,	3,	0,05%	100,%
INSTITUTO ESTUDIOS REGIONALES	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	3,	0,			
	PETICION DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	5,	0,	5,	0,09%	100,%
CORPORACION ACADEMICA AMBIENTAL	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICION	0,	0,	2,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	4,	0,	4,	0,07%	100,%
CORPORACION ACADEMICA CIENCIAS BASICAS BIOMEDICAS	PETICION	0,	0,	3,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	4,	0,	4,	0,07%	100,%
CORPORACION ACADEMICA ESTUDIO DE PATOLOGIAS TROPICALES		0,	0,	0,	0,			
	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,%	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	PETICION	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	1,	0,	1,	0,02%	100,%
SEDE SEGOVIA		0,	0,	0,	0,			
	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,%	0,%
SECCIONAL BAJO CAUCA - CAUCASIA	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	1,	0,	1,	0,02%	100,%
SECCIONAL MAGDALENA MEDIO - PUERTO BERRIO		0,	0,	0,	0,			
	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,%	0,%
SECCIONAL OCCIDENTE - SANTA FE DE ANTIOQUIA		0,	0,	0,	0,			
	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,%	0,%

SECCIONAL ORIENTE - CARMEN DE VIBORAL	CONSULTA	0,	0,	2,	0,			
	PETICION	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	3,	0,	3,	0,05%	100,%
SECCIONAL SUROESTE - ANDES		0,	0,	0,	0,			
	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,%	0,%
SECCIONAL URABA - TURBO - CAREPA - APARTADO	PETICION	0,	0,	0,	1,			
	Total	0,	0,	0,	1,	1,	0,02%	0,%
Total						5.582,	100%	0%

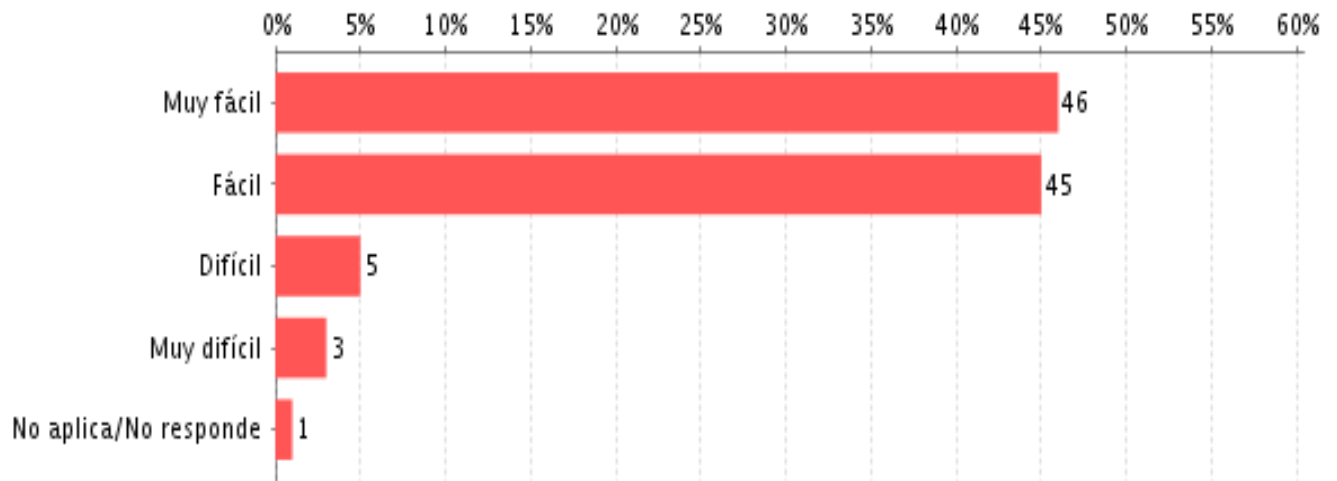
VII. INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

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 cuatro preguntas con diferentes escalas de valoración y la posibilidad de hacer un comentario u observación.

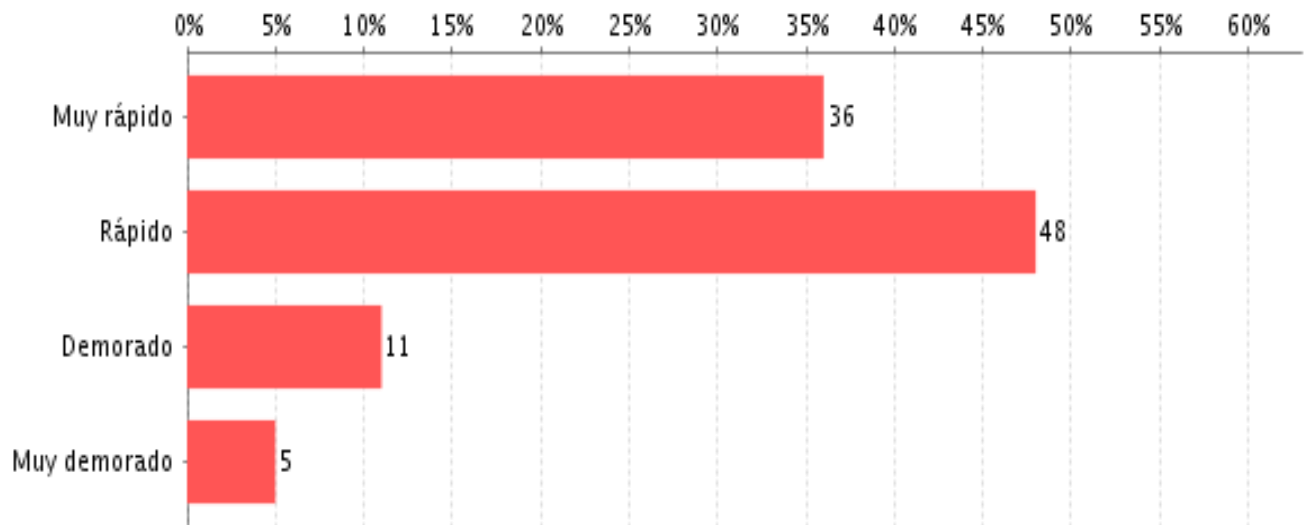
De 5876 incidencias registradas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019, 1202 ciudadanos diligenciaron la encuesta, equivalente al 20.45% del total de incidencias.

Tabla 1: Respuestas encuestas de percepción aplicadas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

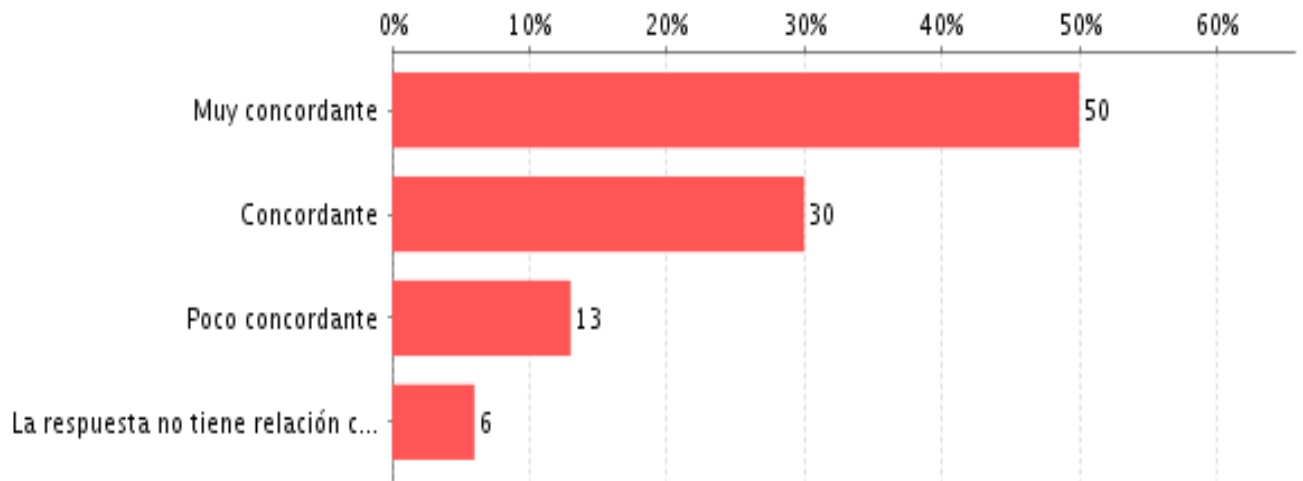
Considera que la accesibilidad al canal de atención (virtual, telefonico, presencial) de la Universidad de Antioquia es



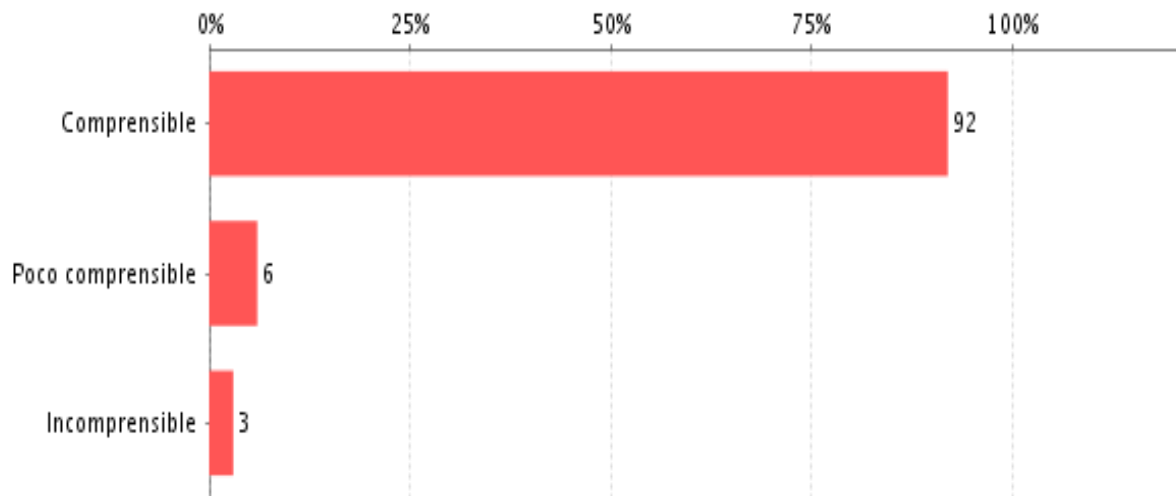
Considera que el tiempo de respuesta a su solicitud fue



Considera que la concordancia entre la solicitud presentada y la respuesta ofrecida fue



El lenguaje usado en la respuesta fue



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 en la oportunidad de las respuestas. 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, tienen una buena calificación por parte de los ciudadanos.

VIII. 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 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 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.

Elaboró:

Hugo Mauricio Orrego Vargas –Coordinador Atención al Ciudadano - Secretaría General
Anderson Arley Serna Silvera –Abogado de Apoyo Coordinación Atención al Ciudadano - Secretaría General