



INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo enero – junio de 2014

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Secretaría General
Desarrollo Institucional**

**ALBERTO URIBE CORREA
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/portal/page/portal/portal/a.InformacionInstitucional/K.atencionCiudadano>

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 190 de 1995 Ley Anticorrupción, Ley 962 de 2005 Ley Antitramites, Ley 1474 de 2011 Ley Anticorrupción.

El presente informe contiene un análisis de la información registrada a través del aplicativo institucional para registrar 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 semestre 2014-1.

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 enero al 31 de junio de 2014.

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, artículos 4,13, 14, 15 entre otros.
- 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 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/portal/page/portal/BibliotecaPortal/InformacionInstitucional/atencionCiudadano/DE9008D68885D701E04018C83D1F3108>

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://www.udea.edu.co/portal/page/portal/portal/a.InformacionInstitucional/K.atencionCiudadano/J.manualAtencionCiudadano>

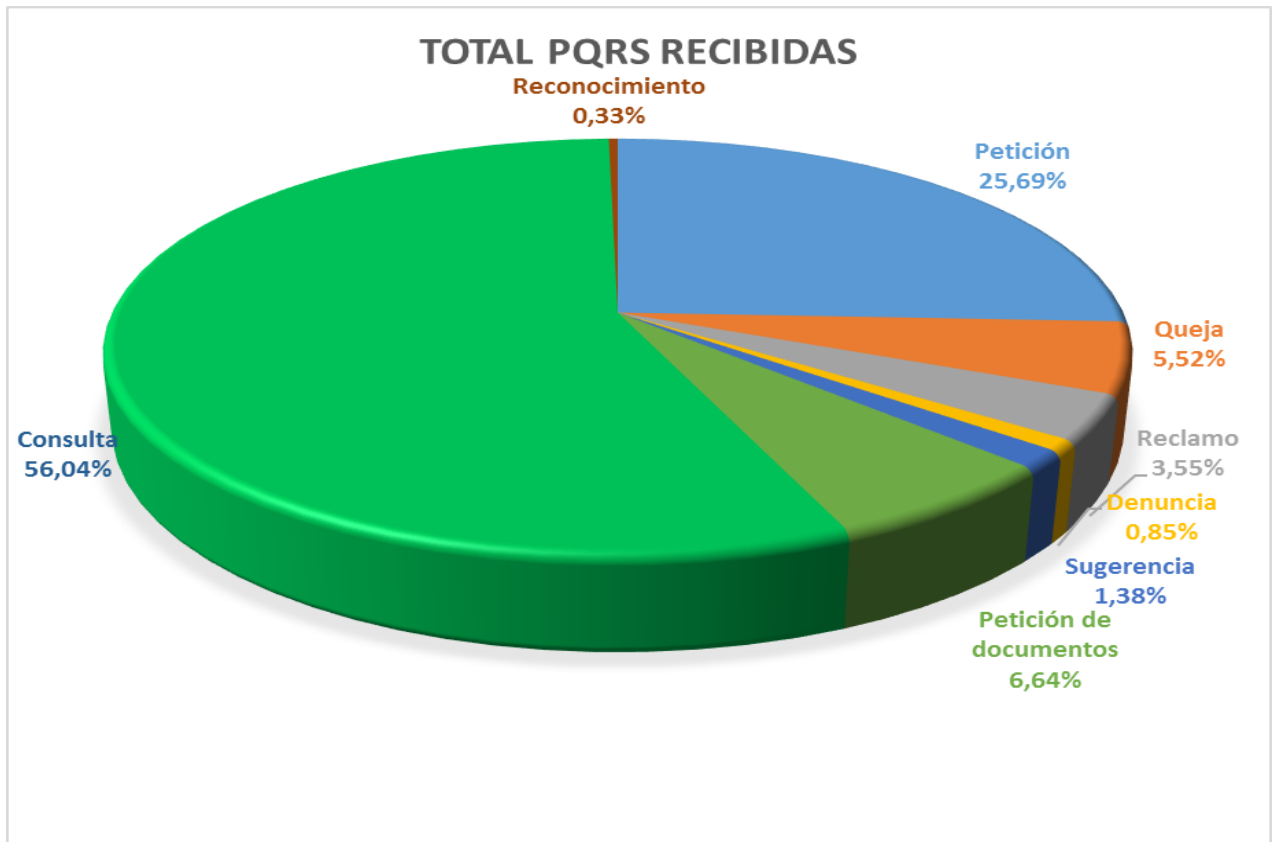
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados a la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, las PQRS son clasificadas por tema y subtema, se redireccionan a los responsables de Atención al Ciudadano de 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 periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de junio de 2014.

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 enero al 31 de junio de 2014

TOTAL PQRS RECIBIDAS ENERO-JUNIO 2014						
TIPO DE CASO	Cerradas		Abiertas		%	Total
	Respuestas a Tiempo	Respuestas por Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
Consulta	820	32	0	1	56,04%	853
Petición	350	41	0	0	25,69%	391
Petición de documentos	72	28	0	1	6,64%	101
Queja	62	22	0	0	5,52%	84
Reclamo	47	7	0	0	3,55%	54
Sugerencia	12	9	0	0	1,38%	21
Denuncia	7	6	0	0	0,85%	13
Reconocimiento	4	1	0	0	0,33%	5
Total	1374	146	0	2	100,00%	1522



En la tabla, se observa que el 56.04% de los casos recibidos corresponden a consultas (853) de un total de 1522 de PQRS.

Tabla 2: Número de PQRS recibidos por Dependencias enero – junio de 2014

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA					
de 2014-01-01 a 2014-06-30					
Responsable	Cerradas		Abiertas		Total
	Respuestas a Tiempo	Respuestas por Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo	
Faculta de Artes	4	4			8
PETICIÓN	0	1			
CONSULTA	3	3			
RECLAMO	1	0			
Vicerrectoría de Extensión	9	3			12
PETICIÓN	2	0			
QUEJA	0	1			
SUGERENCIA	1	1			
CONSULTA	6	1			
Desarrollo Institucional	2	0			2
QUEJA	1	0			
SUGERENCIA	1	0			
Consultorio Jurídico	12	7			19
PETICIÓN	2	0			
QUEJA	5	6			
CONSULTA	4	0			
RECONOCIMIENTO	1	1			
Facultad de Ciencias Agrarias	4	8			12

PETICIÓN	0	3			
SUGERENCIA	1	0			
CONSULTA	2	5			
RECONOCIMIENTO	1	0			
Administración Documental	0	3			3
PETICIÓN	0	1			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	2			
Vicerrectoría de Docencia	5	3			8
PETICIÓN	2	0			
RECLAMO	1	0			
DENUNCIA	0	3			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0			
CONSULTA	1	0			
Vicerrectoría de Investigación	10	0			10
PETICIÓN	3	0			
CONSULTA	7	0			
Auditoría Institucional	2	0			2
CONSULTA	2	0			
Relaciones Internacionales	5	0			5
DENUNCIA	1	0			
CONSULTA	4	0			
Bienestar Universitario	14	0			14
QUEJA	5	0			
RECLAMO	2	0			
DENUNCIA	1	0			
SUGERENCIA	2	0			
CONSULTA	4	0			

Regionalización	11	2			13
PETICIÓN	3	0			
DENUNCIA	0	1			
CONSULTA	8	1			
Departamento de Vigilancia	14	2			16
PETICIÓN	4	1			
QUEJA	3	0			
RECLAMO	0	1			
DENUNCIA	1	0			
CONSULTA	6	0			
Facultad Nacional de Salud Pública	15	1			16
PETICIÓN	3	1			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0			
CONSULTA	11	0			
Vicerrectoría Administrativa	21	14			35
PETICIÓN	6	2			
QUEJA	3	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	11	12			
CONSULTA	1	0			
Seccional Oriente	1	0			1
CONSULTA	1	0			
Escuela de idiomas	12	0			12
PETICIÓN	2	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0			
CONSULTA	9	0			
Facultad de Educación	8	3			11

PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	3			
CONSULTA	7	0			
Facultad de Enfermería	4	0			4
PETICIÓN	3	0			
CONSULTA	1	0			
Programa de Salud	6	7			13
QUEJA	0	5			
RECLAMO	1	1			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	1			
CONSULTA	2	0			
Gestión Informática	33	3			36
PETICIÓN	13	0			
QUEJA	3	0			
RECLAMO	3	0			
DENUNCIA	0	1			
SUGERENCIA	3	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	2			
CONSULTA	11	0			
Talento Humano	23	5			28
PETICIÓN	8	2			
QUEJA	1	1			
RECLAMO	4	1			
SUGERENCIA	1	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	4	1			
CONSULTA	5	0			
Asesoría Jurídica	11	7		1	19

PETICIÓN	6	4			
DENUNCIA	3	1			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	2		1	
CONSULTA	1	0			
Logística e Infraestructura	7	8			15
PETICIÓN	3	2			
QUEJA	3	3			
SUGERENCIA	1	2			
CONSULTA	0	1			
Facultad de Derecho	3	3			6
CONSULTA	3	3			
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	5	7			12
PETICIÓN	0	4			
CONSULTA	5	3			
Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas	3	1			4
CONSULTA	3	1			
Facultad de Medicina	105	1		1	107
PETICIÓN	28	1			
QUEJA	1	0			
RECLAMO	4	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	0		1	
CONSULTA	68	0			
RECONOCIMIENTO	1	0			
Escuela de Microbiología	6	0			6
PETICIÓN	2	0			
CONSULTA	4	0			

Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	0	1			1
CONSULTA	0	1			
Instituto de Educación Física	0	2		1	3
CONSULTA	0	2		1	
Facultad de Ingeniería	27	1			28
PETICIÓN	6	0			
QUEJA	1	1			
CONSULTA	19	0			
RECONOCIMIENTO	1	0			
Corporación Académica Ambiental	3	1			4
PETICIÓN	1	0			
QUEJA	2	1			
Facultad de Odontología	4	0			4
PETICIÓN	1	0			
CONSULTA	3	0			
Facultad de Ciencias Económicas	16	2			18
PETICIÓN	2	1			
CONSULTA	14	1			
Escuela de Nutrición y Dietética	4	3			7
PETICIÓN	1	0			
QUEJA	0	1			
CONSULTA	3	2			
Facultad de Química Farmacéutica	2	2			4
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1			
CONSULTA	2	1			

Dirección de Posgrados	16	5			21
PETICIÓN	4	4			
QUEJA	2	0			
RECLAMO	0	1			
SUGERENCIA	2	0			
CONSULTA	8	0			
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	21	13			34
PETICIÓN	5	4			
SUGERENCIA	0	2			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	1			
CONSULTA	14	6			
Portal Universitario	3	6			9
PETICIÓN	1	0			
QUEJA	1	2			
SUGERENCIA	1	4			
Facultad de Comunicaciones	0	3			3
PETICIÓN	0	3			
Admisiones y Registro	921	15			936
PETICIÓN	239	7			
QUEJA	31	1			
RECLAMO	31	3			
DENUNCIA	1	0			
SUGERENCIA	1	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	43	3			
CONSULTA	575	1			
Seccional Urabá	1	0			1

CONSULTA	1	0			
Total			1522		

Tabla 3: Número de PQRS recibidos por Dependencias - Porcentaje enero – junio de 2014

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA		
de 2014-01-01 a 2014-06-30		
Responsable	Total PQRS	Porcentaje de PQRS Recibidas
Admisiones y Registro	936	61.50%
Facultad de Medicina	107	7.03%
Gestión Informática	36	2.37
Vicerrectoría Administrativa	35	2.30%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	34	2.23%
Facultad de Ingeniería	28	1.84%
Talento Humano	28	1.84%
Dirección de Posgrados	21	1.38%
Asesoría Jurídica	19	1.25%
Consultorio Jurídico	19	1.25%
Facultad de Ciencias Económicas	18	1.18%
Departamento de Vigilancia	16	1.05%
Facultad Nacional de Salud Pública	16	1.05%
Logística e Infraestructura	15	0.99%

Bienestar Universitario	14	0.92%
Programa de Salud	13	0.85%
Regionalización	13	0.85%
Escuela de idiomas	12	0.79%
Facultad de Ciencias Agrarias	12	0.79%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	12	0.79%
Vicerrectoría de Extensión	12	0.79%
Facultad de Educación	11	0.72%
Vicerrectoría de Investigación	10	0.66%
Portal Universitario	9	0.59%
Faculta de Artes	8	0.53%
Vicerrectoría de Docencia	8	0.53%
Escuela de Nutrición y Dietética	7	0.46%
Escuela de Microbiología	6	0.39%
Facultad de Derecho	6	0.39%
Relaciones Internacionales	5	0.33%
Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas	4	0.26%
Corporación Académica Ambiental	4	0.26%
Facultad de Enfermería	4	0.26%

Facultad de Odontología	4	0.26%
Facultad de Química Farmacéutica	4	0.26%
Administración Documental	3	0.20%
Facultad de Comunicaciones	3	0.20%
Instituto de Educación Física	3	0.20%
Auditoría Institucional	2	0.13%
Desarrollo Institucional	2	0.13%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	1	0.07%
Seccional Oriente	1	0.07%
Seccional Urabá	1	0.07%

En la tabla, se observa que el 61.50% corresponde al Departamento de Admisiones y Registro para un total 936 de PQRS.

Tabla 4: Tiempo de respuesta por Dependencia – Porcentaje de Incumplimiento enero – junio de 2014

Tiempo de Respuesta por Dependencia - Porcentaje de Incumplimiento					
de 2014-01-01 a 2014-06-30					
Responsable	Cerradas		Abiertas	Total PQRS Recibidas	Porcentaje de Incumplimiento
	Respuestas a Tiempo	Respuestas por Fuera de Tiempo	Por Fuera de Tiempo		
Administración Documental	0	3		3	100,00%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	0	1		1	100,00%

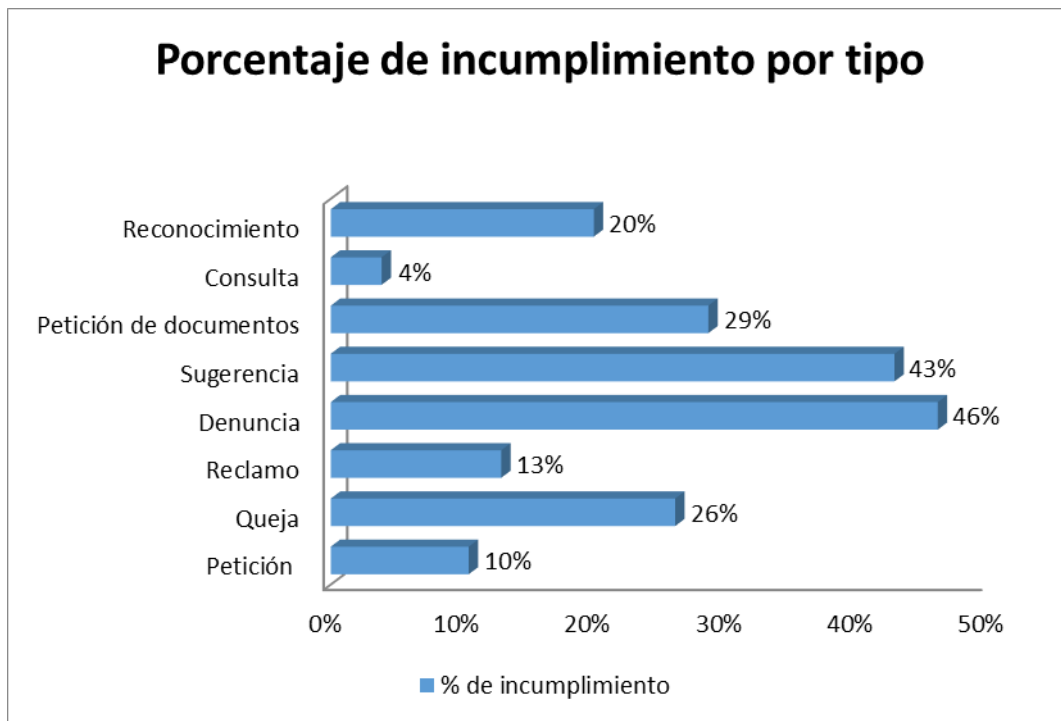
Facultad de Comunicaciones	0	3		3	100,00%
Facultad de Ciencias Agrarias	4	8		12	66,67%
Instituto de Educación Física	0	2	1	3	66,67%
Portal Universitario	3	6		9	66,67%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	5	7		12	58,33%
Programa de Salud	6	7		13	53,85%
Logística e Infraestructura	7	8		15	53,33%
Faculta de Artes	4	4		8	50,00%
Facultad de Derecho	3	3		6	50,00%
Facultad de Química Farmacéutica	2	2		4	50,00%
Escuela de Nutrición y Dietética	4	3		7	42,86%
Vicerrectoría Administrativa	21	14		35	40,00%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	21	13		34	38,24%
Vicerrectoría de Docencia	5	3		8	37,50%
Consultorio Jurídico	12	7		19	36,84%
Asesoría Jurídica	11	7	1	19	36,84%
Facultad de Educación	8	3		11	27,27%
Vicerrectoría de Extensión	9	3		12	25,00%
Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas	3	1		4	25,00%
Corporación Académica Ambiental	3	1		4	25,00%

Dirección de Posgrados	16	5		21	23,81%
Talento Humano	23	5		28	17,86%
Regionalización	11	2		13	15,38%
Departamento de Vigilancia	14	2		16	12,50%
Facultad de Ciencias Económicas	16	2		18	11,11%
Gestión Informática	33	3		36	8,33%
Facultad Nacional de Salud Pública	15	1		16	6,25%
Facultad de Ingeniería	27	1		28	3,57%
Admisiones y Registro	921	15		936	1,60%
Facultad de Medicina	105	1	1	107	0,93%
Desarrollo Institucional	2	0		2	0,00%
Vicerrectoría de Investigación	10	0		10	0,00%
Auditoría Institucional	2	0		2	0,00%
Relaciones Internacionales	5	0		5	0,00%
Bienestar Universitario	14	0		14	0,00%
Seccional Oriente	1	0		1	0,00%
Escuela de idiomas	12	0		12	0,00%
Facultad de Enfermería	4	0		4	0,00%
Escuela de Microbiología	6	0		6	0,00%
Facultad de Odontología	4	0		4	0,00%

Seccional Urabá	1	0		1	0,00%
TOTAL	1373	146	4	1525	
TOTAL % INCUMPLIMIENTO					9,59%

Tabla 5: Porcentaje de Incumplimiento por Tipo de Caso enero – junio de 2014

Porcentaje de Incumplimiento por Tipo de Caso						
de 2014-01-01 a 2014-06-30						
TIPO DE CASO	Cerradas		Abiertas		Total PQRS Recibidas	Porcentaje de Incumplimiento
	Respuestas a Tiempo	Respuestas por Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
DENUNCIA	7	6			13	46%
SUGERENCIA	12	9			21	43%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	72	28		1	101	29%
QUEJA	62	22			84	26%
RECONOCIMIENTO	4	1			5	20%
RECLAMO	47	7			54	13%
PETICIÓN	350	41			391	10%
CONSULTA	820	32		1	853	4%

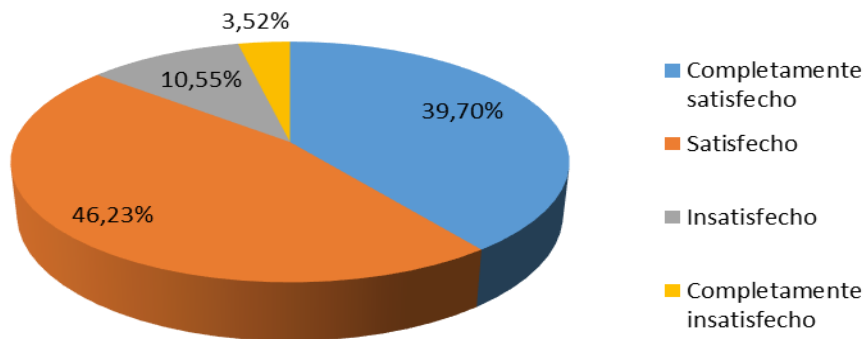


En la tabla, se observa que el 46% del incumplimiento corresponde a denuncias, seguido de sugerencias con un 43%.

ENCUESTAS

Preguntas / Respuestas Encuesta	No. De Respuestas	%
1. Accesibilidad al canal de atención		
Completamente satisfecho	79	39,70%
Satisfecho	92	46,23%
Insatisfecho	21	10,55%
Completamente insatisfecho	7	3,52%

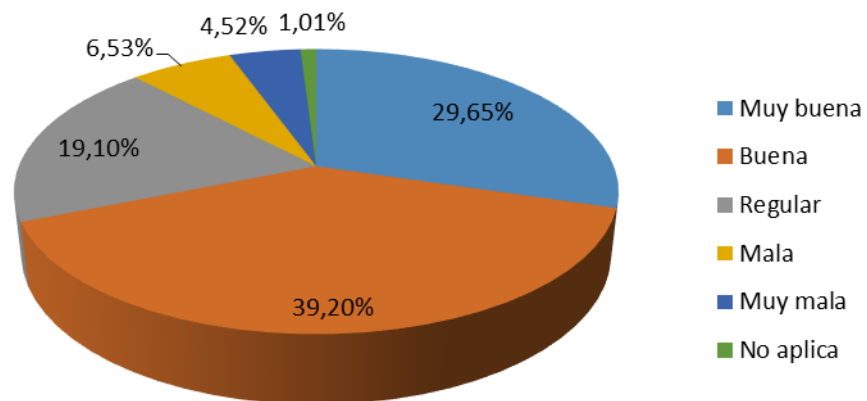
1. Accesibilidad al canal de atención



En la tabla de accesibilidad al canal de atención, se observa que el 46.23% de los usuarios está satisfecho y el 39.70% está completamente satisfecho.

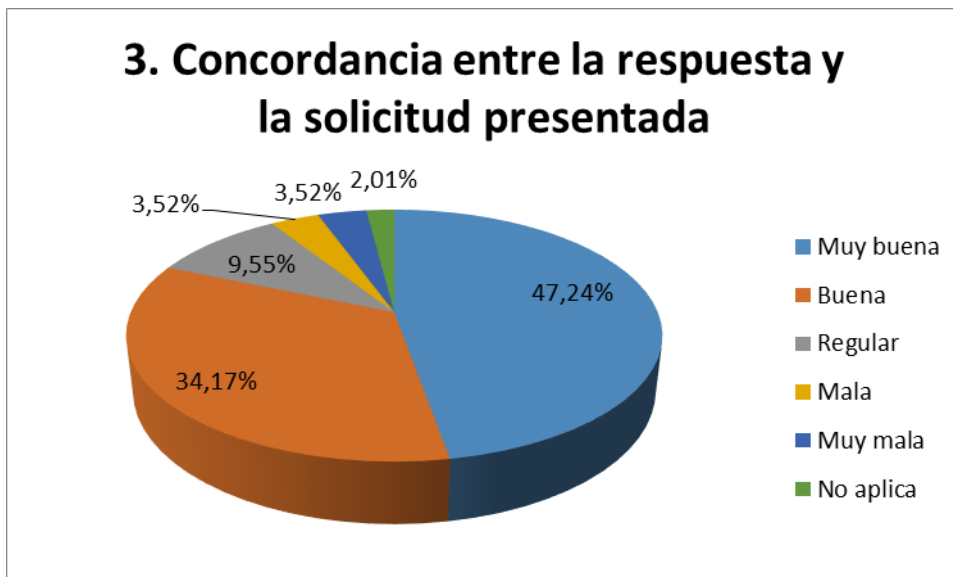
2. Tiempo de respuesta			
Muy buena	59	29,65%	
Buena	78	39,20%	
Regular	38	19,10%	
Mala	13	6,53%	
Muy mala	9	4,52%	
No aplica	2	1,01%	

2. Tiempo de respuesta



En la tabla de tiempo de respuesta, se observa que el 39.20% de los usuarios es buena y el 29.65 % es muy buena.

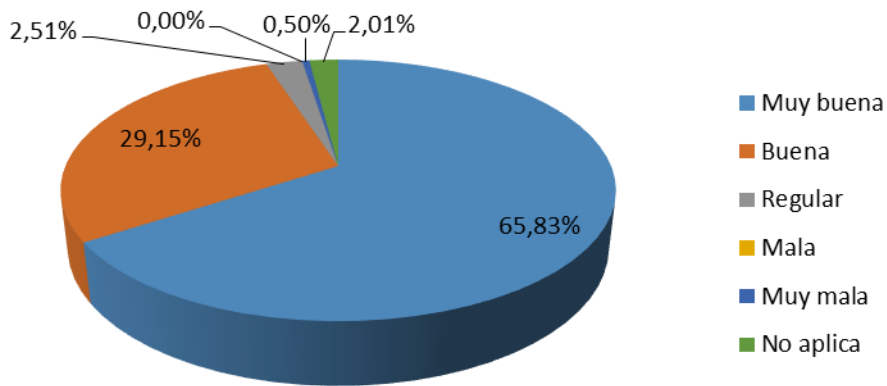
3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada			
Muy buena	94	47,24%	
Buena	68	34,17%	
Regular	19	9,55%	
Mala	7	3,52%	
Muy mala	7	3,52%	
No aplica	4	2,01%	



En la tabla de concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada, se observa que el 47.24% de los usuarios es muy buena y el 34.17% es buena.

4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta			
Muy buena	131	65,83%	
Buena	58	29,15%	
Regular	5	2,51%	
Mala	0	0,00%	
Muy mala	1	0,50%	
No aplica	4	2,01%	

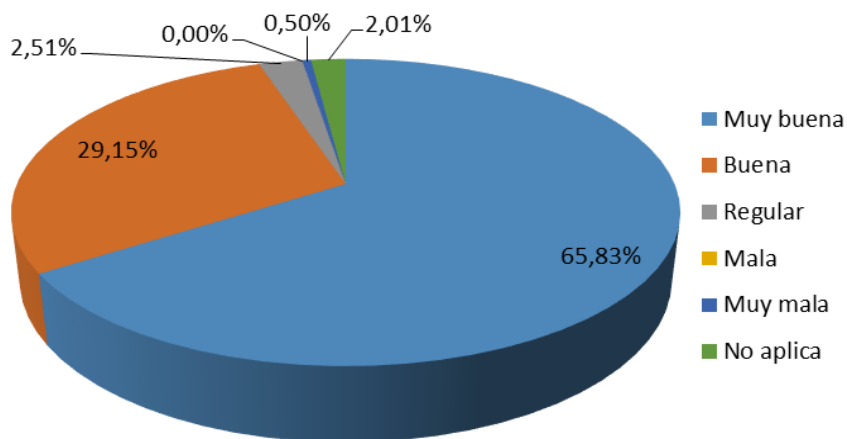
4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta



En la tabla en términos y lenguaje utilizado en la respuesta, se observa que el 65.83% de los usuarios es muy buena y el 29.15% es buena.

5. Suficiencia de la respuesta			
Muy buena	131	65,83%	
Buena	58	29,15%	
Regular	5	2,51%	
Mala	0	0,00%	
Muy mala	1	0,50%	
No aplica	4	2,01%	

5. Suficiencia de la respuesta



En la tabla en suficiencia de la respuesta, se observa que el 65.83% de los usuarios es muy buena y el 29.15% es buena.

En el informe de las encuestas realizadas a los usuarios fueron 1520, las cuales fueron diligenciada por los usuarios 199 para un 13.09%

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 seis (6), 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.
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