



**INFORME SOBRE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS, CONSULTAS Y  
RECONOCIMIENTOS.**

**Periodo abril – junio 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.....	10
VIII. ANOTACIONES FINALES.....	12

## 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 consultas y reconocimientos. 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, Consultas y Reconocimientos, de las solicitudes radicadas en el periodo 01 de abril a 30 de junio de 2017.

## **I. OBJETIVO GENERAL**

Presentar el informe trimestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Reconocimientos, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia, durante el periodo 01 de abril a 30 de junio 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, Consultas y Reconocimientos que fueron registradas en el aplicativo institucional en el periodo comprendido entre el 01 de abril a 30 de junio de 2017.

## **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 ciudadanos.

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: (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, CONSULTAS Y RECONOCIMIENTOS.

El presente informe corresponde a las Preguntas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Reconocimientos que fueron registradas en el aplicativo institucional en el segundo comprendido entre el 01 de abril a 30 de junio de 2017.

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 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:

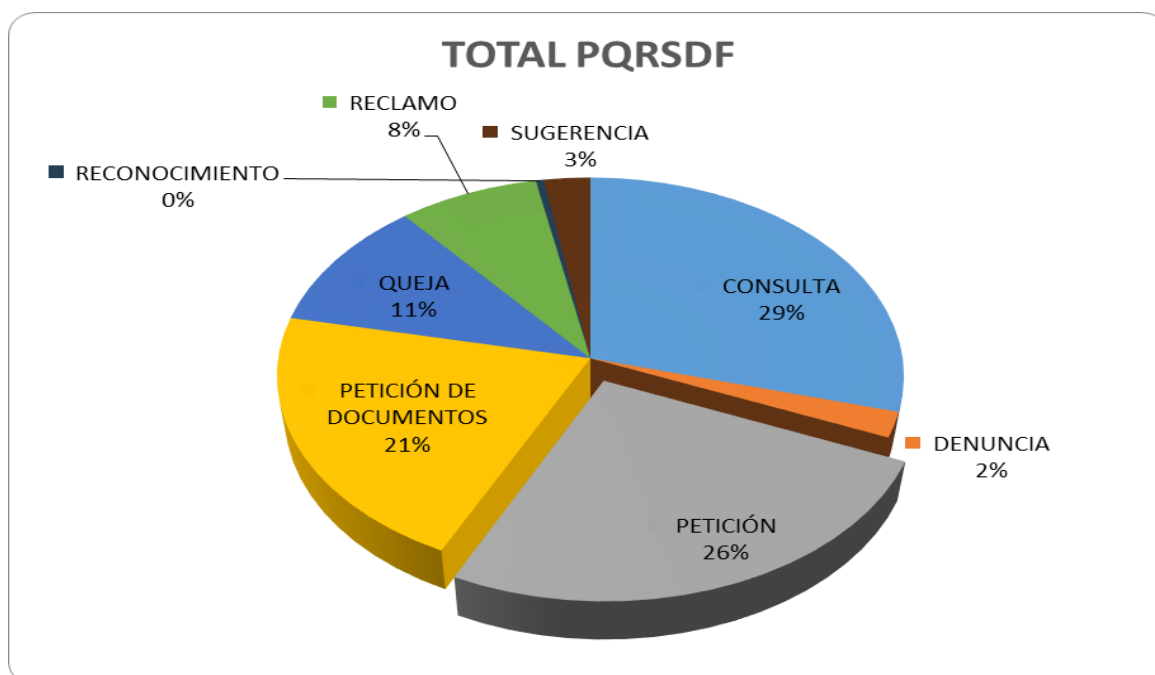
<http://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/manuales/contenido/asmenulateral/atencion-ciudadano>

Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados por la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General. Las PQRS son clasificadas por tema y subtema, se redireccionan a los gestores de Atención al Ciudadano de las diferentes unidades administrativas y académicas universitarias de acuerdo a la competencia, como se observan a continuación:

**Tabla 1: Número de PQRS recibidas por tipo de caso del 01 de abril a 30 de junio de 2017**

TOTAL PQRS POR TIPO	
CONSULTA	326
DENUNCIA	23
PETICIÓN	288
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	235
QUEJA	119
RECLAMO	88
RECONOCIMIENTO	5
SUGERENCIA	29

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



**Tabla 2: Incidencias recibidas por dependencias y porcentaje respecto al total de recibidas por la Universidad entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2017**

DEPENDENCIA	Total	% del Total
Secretaría General	37	3,32%
Departamento de Administración Documental	9	0,81%
Dirección de Comunicaciones/ Estrategia Comunicación Digital	1	0,09%
Vicerrectoría Administrativa	5	0,45%
Programa de Salud	8	0,72%
Vicerrectoría de Docencia	60	5,39%
Departamento de Admisiones y Registro	562	50,49%
Sistema de Bibliotecas	5	0,45%
Vicerrectoría de Extensión	7	0,63%
Vicerrectoría de Investigación	2	0,18%
Sede de Investigación Universitaria -SIU-	0	0,00%
Dirección de Asesoría Jurídica	2	0,18%
Dirección de Bienestar Universitario	23	2,07%
Dirección de Desarrollo Institucional	3	0,27%
Desarrollo del Talento Humano	23	2,07%
Gestión Informática	50	4,49%
Dirección de Posgrados	14	1,26%
Dirección de Regionalización	0	0,00%
Dirección de Relaciones Internacionales	0	0,00%
Dirección Gestión Logística e Infraestructura	32	2,88%

Unidad de Auditoría Institucional	2	0,18%
Facultad de Artes	9	0,81%
Facultad de Ciencias Agrarias	16	1,44%
Facultad de Ciencias Económicas	10	0,90%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	17	1,53%
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	14	1,26%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	11	0,99%
Facultad de Comunicaciones	9	0,81%
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	20	1,80%
Facultad de Educación	6	0,54%
Facultad de Enfermería	5	0,45%
Facultad de Ingeniería	22	1,98%
Facultad de Medicina	40	3,59%
Facultad de Odontología	5	0,45%
Facultad Nacional de Salud Pública	15	1,35%
Escuela de Idiomas	8	0,72%
Escuela de Microbiología	5	0,45%
Escuela de Nutrición y Dietética	10	0,90%
Escuela Interamericana de Bibliotecología	7	0,63%
Instituto de Estudios Políticos	5	0,45%
Instituto de Estudios Regionales	5	0,45%
Instituto de Filosofía	5	0,45%
Instituto Universitario de Educación Física	5	0,45%
Corporación Académica Ambiental	7	0,63%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	3	0,27%
Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas	6	0,54%
Sede Amalfi	0	0,00%
Sede Norte - Yarumal	0	0,00%
Sede Segovia	0	0,00%
Sede Sonsón	0	0,00%
Seccional Bajo Cauca - Caucasia	0	0,00%
Seccional Magdalena Medio - Puerto Berrío	0	0,00%
Seccional Occidente - Santa Fe de Antioquia	0	0,00%
Seccional Oriente - Carmen de Viboral	1	0,09%
Seccional Suroeste - Andes	0	0,00%
Seccional Urabá - Turbo	2	0,18%
<b>TOTAL</b>	<b>1113</b>	<b>100,00%</b>

En la tabla, se observa que el 50.49% corresponde al Departamento de Admisiones y Registro para un total 562 de PQRS, en su mayoría relacionadas con el proceso de admisión 2017-2.



**Tabla 3: Tiempo de respuesta por dependencia – Porcentaje de Cumplimiento entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2017**

Responsable	Cerradas		Abiertas		Total cumplimiento de términos	TOTAL RECIBIDAS	% de cumplimiento de términos
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
Secretaría General	35	2	0	0	35	37	94,59%
Departamento de Administración Documental	6	3	0	0	6	9	66,67%
Dirección de Comunicaciones/Estrategia Comunicación Digital	1	0	0	0	1	1	100,00%
Vicerrectoría Administrativa	4	0	0	1	4	5	80,00%
Programa de Salud	7	1	0	0	7	8	87,50%
Vicerrectoría de Docencia	36	24	0	0	36	60	60,00%
Departamento de Admisiones y Registro	559	2	0	1	559	562	99,47%
Sistema de Bibliotecas	3	2	0	0	3	5	60,00%
Vicerrectoría de Extensión	0	0	0	7	0	7	0,00%
Vicerrectoría de Investigación	2	0	0	0	2	2	100,00%
Sede de Investigación Universitaria - SIU-	0	0	0	0	0	0	N/A
Dirección de Asesoría Jurídica	0	0	0	2	0	2	0,00%
Dirección de Bienestar Universitario	21	2	0	0	21	23	91,30%
Dirección de Desarrollo Institucional	3	0	0	0	3	3	100,00%
Desarrollo del Talento Humano	21	2	0	0	21	23	91,30%
Gestión Informática	50	0	0	0	50	50	100,00%
Dirección de Posgrados	14	0	0	0	14	14	100,00%
Dirección de Regionalización	0	0	0	0	0	0	N/A
Dirección de Relaciones Internacionales	0	0	0	0	0	0	N/A
Dirección Gestión Logística e Infraestructura	27	5	0	0	27	32	84,38%
Unidad de Auditoría Institucional	1	1	0	0	1	2	50,00%
Facultad de Artes	1	8	0	0	1	9	11,11%
Facultad de Ciencias Agrarias	14	2	0	0	14	16	87,50%
Facultad de Ciencias Económicas	3	4	0	3	3	10	30,00%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	9	4	0	4	9	17	52,94%
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	12	1	0	1	12	14	85,71%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	10	1	0	0	10	11	90,91%
Facultad de Comunicaciones	8	1	0	0	8	9	88,89%
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	19	1	0	0	19	20	95,00%
Facultad de Educación	6	0	0	0	6	6	100,00%
Facultad de Enfermería	5	0	0	0	5	5	100,00%
Facultad de Ingeniería	22	0	0	0	22	22	100,00%
Facultad de Medicina	16	13	0	11	16	40	40,00%
Facultad de Odontología	4	1	0	0	4	5	80,00%
Facultad Nacional de Salud Pública	13	2	0	0	13	15	86,67%
Escuela de Idiomas	5	3	0	0	5	8	62,50%
Escuela de Microbiología	3	1	0	1	3	5	60,00%
Escuela de Nutrición y Dietética	9	1	0	0	9	10	90,00%
Escuela Interamericana de Bibliotecología	2	5	0	0	2	7	28,57%
Instituto de Estudios Políticos	5	0	0	0	5	5	100,00%
Instituto de Estudios Regionales	4	1	0	0	4	5	80,00%
Instituto de Filosofía	4	0	0	1	4	5	80,00%
Instituto Universitario de Educación Física	5	0	0	0	5	5	100,00%
Corporación Académica Ambiental	6	1	0	0	6	7	85,71%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	2	1	0	0	2	3	66,67%
Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas	6	0	0	0	6	6	100,00%
Sede Amalfi	0	0	0	0	0	0	N/A
Sede Norte - Yarumal	0	0	0	0	0	0	NA
Sede Segovia	0	0	0	0	0	0	NA
Sede Sonsón	0	0	0	0	0	0	NA
Seccional Bajo Cauca - Cauca	0	0	0	0	0	0	NA
Seccional Magdalena Medio - Puerto Berrío	0	0	0	0	0	0	NA
Seccional Occidente - Santa Fe de Antioquia	0	0	0	0	0	0	NA
Seccional Oriente - Carmen de Viboral	1	0	0	0	1	1	100,00%
Seccional Suroeste - Andes	0	0	0	0	0	0	N/A
Seccional Uraba - Turbo	1	1	0	0	1	2	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>985</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>985</b>	<b>1113</b>	

**Tabla 4: Número de PQRS recibidos por tipo de caso – Porcentaje de Cumplimiento 01 de abril a 30 de junio de 2017**

TOTAL PQRS	Cerradas		Abiertas		Cumplidas en término	TOTAL RECIBIDAS	% de cumplimiento de términos
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
	985	96	0	32			
CONSULTA	312	8	0	6	312	326	95,71%
DENUNCIA	20	3	0	0	20	23	86,96%
PETICIÓN	269	12	0	7	269	288	93,40%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	164	60	0	11	164	235	69,79%
QUEJA	109	4	0	6	109	119	91,60%
RECLAMO	82	5	0	1	82	88	93,18%
RECONOCIMIENTO	5	0	0	0	5	5	100,00%
SUGERENCIA	24	4	0	1	24	29	82,76%

Las incidencias con mejor indicador de respuesta dentro del término son las de reconocimiento y las denuncias. La que más dificultad presenta para dar respuesta dentro del término es la petición de documentos.

## VII. INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

**Tabla 1: Respuestas encuestas de percepción aplicadas entre el 01 de abril a 30 de junio de 2017**

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN			
PREGUNTA	RESPUESTA	# RESPUESTAS	% RESPUESTAS
1. Accesibilidad al canal de atención	Completamente satisfecho	39	33,33%
	Satisfecho	59	50,43%
	Insatisfecho	10	8,55%
	Completamente insatisfecho	7	5,98%
	No responde	2	1,71%
2. Tiempo de respuesta	Muy buena	40	34,19%
	Buena	52	44,44%
	Regular	17	14,53%
	Mala	2	1,71%
	Muy mala	4	3,42%
	No aplica	0	0,00%
	No responde	2	1,71%

<b>3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada</b>	Muy buena	46	39,32%
	Buena	41	35,04%
	Regular	13	11,11%
	Mala	5	4,27%
	Muy mala	7	5,98%
	No aplica	3	2,56%
	No responde	2	1,71%

<b>4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta</b>	Muy buena	67	57,26%
	Buena	41	35,04%
	Regular	3	2,56%
	Mala	2	1,71%
	Muy mala	1	0,85%
	No aplica	1	0,85%
	No responde	2	1,71%

<b>5. Suficiencia en la respuesta</b>	Muy buena	67	57,26%
	Buena	41	35,04%
	Regular	3	2,56%
	Mala	2	1,71%
	Muy mala	1	0,85%
	No aplica	1	0,85%
	No responde	2	1,71%

De 1113 incidencias registradas en el periodo 01 de abril a 30 de junio de 2017, sólo 117 ciudadanos diligenciaron la encuesta, equivalente al 10,5% del total de incidencias.

A pesar de la poca acogida de la encuesta de percepción de la atención al ciudadano, las respuestas ofrecidas permiten analizar la imagen que proyecta la Universidad de Antioquia a la comunidad.

Un porcentaje alto de la comunidad, 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, lo que se evidencia en una reducción del 1,17% en la percepción de respuestas 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.

## VIII. 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. 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. Los asuntos 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, entre otros.
5. 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.
6. 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 Higueta Ortega –Coordinadora Atención al Ciudadano - Secretaría General