



INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo Agosto – diciembre de 2013

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Secretaría General
Desarrollo Institucional**

ALBERTO URIBE CORREA
Rector

LUQUEGI GIL NEIRA
Secretario General

JOSE IGNACIO CALDERÓN DÍAZ
Asistente Secretario General

JANETH OSPINA QUINTERO
Coordinadora Atención al Ciudadano

JAIME IGNACIO MONTOYA GIRALDO
Director Desarrollo Institucional

JULIO CÉSAR GARCÍA CASTRILLÓN
Profesional Especializado Dirección Desarrollo Institucional

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.

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 y los procedimientos asociados con esta operación estarán descritos en los procedimientos o instructivos de manejo y uso del aplicativo.

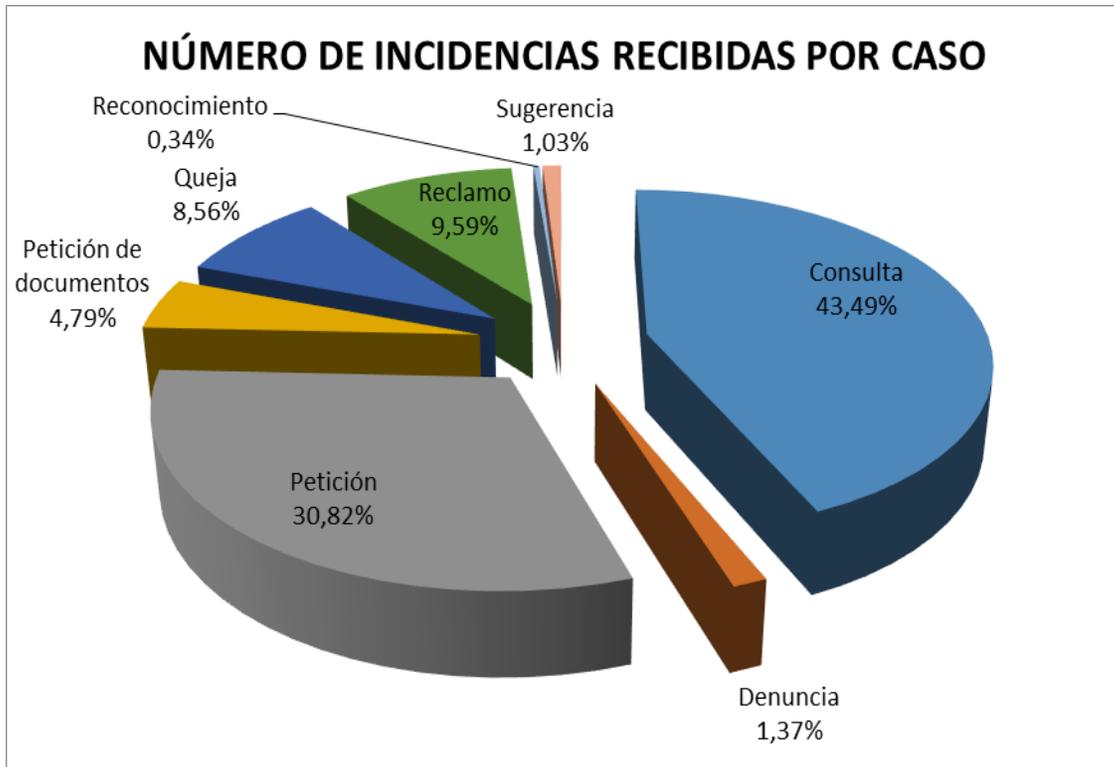
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados a la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, las PQRS son clasificadas por tema y subtema, se redireccionan a los responsables de Atención al Ciudadano de 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 13 de agosto al 31 de diciembre de 2013.

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 casos recibidos por tipo Agosto a Diciembre de 2013

NÚMERO DE INCIDENCIAS RECIBIDAS POR CASO				
Tipos de casos	Casos cerrados	Casos abiertos	Total	%
Consulta	96	31	127	43,49%
Denuncia	4	0	4	1,37%
Petición	70	20	90	30,82%
Petición de documentos	10	4	14	4,79%
Queja	23	2	25	8,56%
Reclamo	25	3	28	9,59%
Reconocimiento	1	0	1	0,34%
Sugerencia	2	1	3	1,03%
Total	231	61	292	100,00%



En la tabla, se observa que el 43.49% de los casos recibidos corresponden a consultas, un 64.94% corresponde al Departamento de Admisiones y Registro.

Tabla 2: Tiempo de respuesta por Dependencia Agosto - Diciembre de 2013

TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA				
Dependencia	Cerradas			
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Total	%
Admisiones y Registro	91	59	150	64,94%
Coordinación de Atención al Ciudadano	17	1	18	7,79%
Departamento de Práctica y Consultorio Jurídico - Derecho	1	1	2	0,87%
Departamento de Vigilancia	3	5	8	3,46%

Dirección de Bienestar Universitario	0	1	1	0,43%
Dirección de Regionalización	1	0	1	0,43%
Facultad de Ciencias Agrarias	1	0	1	0,43%
Facultad de Ciencias Económicas	1	0	1	0,43%
Facultad de ciencias Sociales y Humanas	3	2	5	2,16%
Facultad de Derecho	0	1	1	0,43%
Facultad de Educación	1	0	1	0,43%
Facultad de Enfermería	2	0	2	0,87%
Facultad de Ingeniería	2	0	2	0,87%
Facultad de Química Farmacéutica	2	0	2	0,87%
Facultad Nacional de Salud Pública	1	0	1	0,43%
Gestión Informática	6	1	7	3,03%
Instituto de Educación Física y Deportes	1	0	1	0,43%
Instituto de Filosofía	1	1	2	0,87%
Logística e infraestructura	0	2	2	0,87%
Of. Asesoría Jurídica	4	1	5	2,16%
Programa de Salud	0	5	5	2,16%
Seccional Occidente	1	0	1	0,43%
Talento Humano	4	5	9	3,90%
Vicerrectoría Administrativa	1	0	1	0,43%
Vicerrectoría de Investigación	2	0	2	0,87%
Total	146	85	231	100,00%

NÚMERO DE CASOS CERRADOS POR DEPENDENCIA

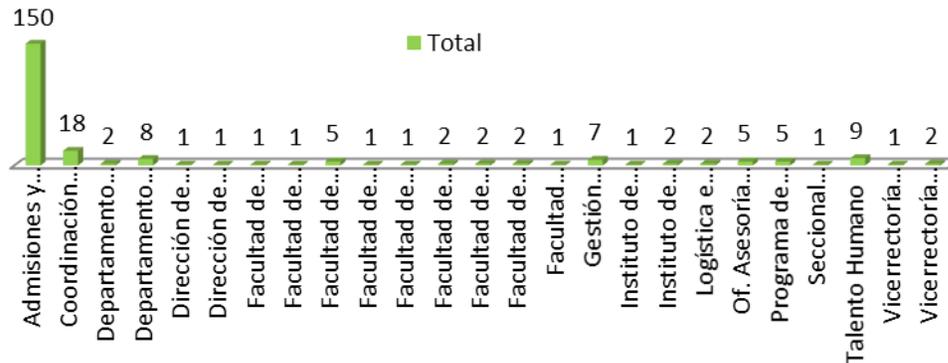


Tabla 3: Agrupaciones por tema Agosto – Diciembre de 2013

DEPENDENCIA	CERRADAS		ABIERTAS	TOTAL
	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO		
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17	1	1	19
PETICIÓN	3	1		
RECLAMO	2	0		
DENUNCIA	1	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0		
CONSULTA	9	0	1	
RECONOCIMIENTO	1	0		
DEPARTAMENTO DE PRÁCTICAS CONSULTORIO JURÍDICO	1	1		2
PETICIÓN	1	1		
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	1	0	1	2
PETICIÓN	1	0		
CONSULTA			1	
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN	2	0		2
CONSULTA	2	0		
DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	1		1
CONSULTA	0	1		
DIRECCIÓN DE POSGRADOS	0	0	1	1
PETICIÓN	0	0	1	
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN	1	0		1
CONSULTA	1	0		
DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA	3	5	1	9

PETICIÓN	1	0	1	
QUEJA	1	2		
RECLAMO	0	1		
DENUNCIA	0	1		
CONSULTA	1	1		
ESCUELA DE IDIOMAS	0	0	1	1
QUEJA	0	0	1	
ESCUELA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	0	0	1	1
CONSULTA	0	0	1	
FACULTAD NACIONAL DE SALUD PÚBLICA	1	0	2	3
PETICIÓN	0	0	2	
CONSULTA	1	0		
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	0	0	2	2
PETICIÓN	0	0	2	
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	0		1
QUEJA	1	0		
SECCIONAL OCCIDENTE	1	0		1
CONSULTA	1	0		
FACULTAD DE EDUCACIÓN	1	0		1
CONSULTA	1	0		
FACULTAD DE ENFERMERÍA	2	0	1	3
PETICIÓN	0	0	1	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0		
CONSULTA	1	0		
PORTAL UNIVERSITARIO	0	0	1	1
QUEJA	0	0	1	
PROGRAMA DE SALUD	0	5	1	6
PETICIÓN	0	2		
QUEJA	0	2		
SUGERENCIA	0	1		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	0	1	
GESTIÓN INFORMÁTICA	6	1		7
PETICIÓN	2	0		
QUEJA	1	0		
RECLAMO	2	0		
DENUNCIA	0	1		
CONSULTA	1	0		
TALENTO HUMANO	4	5	2	11
PETICIÓN	0	4		
QUEJA	0	1		

RECLAMO	1	0		
SUGERENCIA	1	0	1	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0		
CONSULTA	1	0	1	
INSTITUTO DE FILOSOFÍA	1	1		2
PETICIÓN	1	1		
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	4	1	1	6
PETICIÓN	2	1		
QUEJA	2	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	0	1	
LOGÍSTICA E INFRAESTRUCTURA	0	2	1	3
PETICIÓN	0	0	1	
QUEJA	0	1		
RECLAMO	0	1		
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	0	1	3	4
PETICIÓN	0	1	1	
RECLAMO	0	0	1	
CONSULTA	0	0	1	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	3	2		5
PETICIÓN	1	1		
QUEJA	0	1		
CONSULTA	2	0		
INSTITUTO DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES	1	0		1
PETICIÓN	1	0		
FACULTAD DE INGENIERÍA	2	0	2	4
PETICIÓN	1	0	1	
CONSULTA	1	0	1	
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	1	0		1
PETICIÓN	1	0		
FACULTAD DE MEDICINA	0	0	4	4
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	0	1	
CONSULTA	0	0	3	
FACULTAD DE QUÍMICA FARMACÉUTICA	2	0		2
RECLAMO	1	0		
CONSULTA	1	0		
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO	91	59	35	185
PETICIÓN	20	23	10	
QUEJA	6	5		
RECLAMO	8	9	2	
DENUNCIA	1	0		

PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	5	1	
CONSULTA	54	17	22	
Total				292



Tabla 4: Agrupaciones por tema Agosto – Diciembre de 2013

Reporte de Radicaciones Cerradas por Tipo de Caso			
de 2013-08-13 a 2013-12-32			
Tipo de Caso	Cerradas		
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Total
PETICIÓN	35	53	88
Académico / Admisión	13	25	38
Académico / Registro y matrícula	1	0	1
Académico / Liquidación	1	0	1

Académico / Programas académicos	3	4	7
Académico / Información académica	3	8	11
Académico / Novedades y trámites académicos	0	1	1
Académico / Profesores	0	1	1
Cultura y Bienestar / Apoyo socioeconómico	1	0	1
Administrativo / Gestión Financiera	0	2	2
Administrativo / Talento humano	0	4	4
Cultura y Bienestar / Programa de salud	0	1	1
Administrativo / Tecnología e informática	2	0	2
Administrativo / Seguridad	1	1	2
Administrativo / Otro	1	2	3
Dirección / Asuntos jurídicos	3	2	5
Académico / Admisión	5	1	6
Académico / Programas académicos	1	0	1
Administrativo / Programa de salud	0	1	1
QUEJA	11	13	24
Académico / Admisión	6	4	10
Académico / Información académica	0	2	2
Administrativo / Gestión Financiera	1	1	2
Administrativo / Programa de salud	0	2	2
Administrativo / Tecnología e informática	1	0	1
Administrativo / Seguridad	1	2	3
Administrativo / Mantenimiento e infraestructura	0	1	1
Administrativo / Otro	0	1	1
Dirección / Asuntos jurídicos	2	0	2
RECLAMO	14	13	27
Administrativo / Mantenimiento e infraestructura	0	1	1
Académico / Admisión	8	9	17

Académico / Programas académicos	0	0	0
Académico / Información académica	0	1	1
Académico / Novedades y trámites académicos	1	0	1
Administrativo / Talento humano	1	0	1
Administrativo / Tecnología e informática	2	0	2
Administrativo / Seguridad	0	1	1
Administrativo / Mantenimiento e infraestructura	1	0	1
Académico / Admisión	1	1	2
DENUNCIA	2	2	4
Administrativo / Tecnología e informática	0	1	1
Dirección / Auditoría y Control	1	0	1
Administrativo / Seguridad	0	1	1
Académico / Información académica	1	0	1
SUGERENCIA	1	1	2
Administrativo / Talento humano	1	0	1
Administrativo / Programa de salud	0	1	1
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	5	9	14
Administrativo / Tecnología e informática	0	1	1
Académico / Admisión	1	0	1
Académico / Liquidación	0	1	1
Académico / Información académica	1	2	3
Académico / Admisión	0	3	3
Académico / Otro	1	0	1
Administrativo / Talento humano	1	0	1
Administrativo / Programa de salud	0	1	1
Administrativo / Otro	1	0	1
Dirección / Asuntos jurídicos	0	1	1
CONSULTA	77	46	123
Académico / Admisión	10	0	10

Académico / Admisión	33	31	64
Académico / Liquidación	0	2	2
Académico / Programas académicos	11	3	14
Académico / Información académica	11	8	19
Académico / Novedades y trámites académicos	1	0	1
Académico / Otro	1	1	2
Investigación / Centros y Grupos de investigación	1	0	1
Investigación / Investigadores	1	0	1
Extensión / Otro	1	0	1
Administrativo / Talento humano	2	0	2
Administrativo / Tecnología e informática	1	0	1
Administrativo / Seguridad	1	1	2
Administrativo / Otro	1	0	1
Administrativo / Otro	1	0	1
Cultura y Bienestar / Fomento artístico y cultural	1	0	1
RECONOCIMIENTO	1	0	1
Administrativo / Otro	1	0	1
Total	146	137	283
Total General	283		

Los casos asociados a estos temas, 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.

Otro de los ítems representativos de esta tabla, es 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.

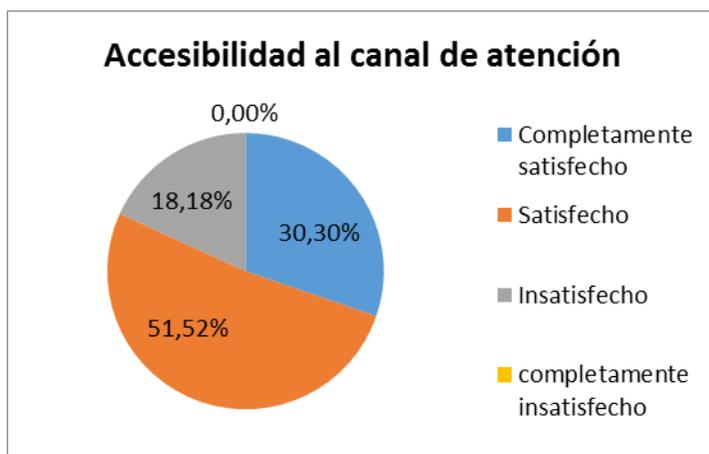
Una de las preguntas más recurrentes es el costo asociado a los diferentes programas que según el proceso de liquidación dependen de las condiciones socioeconómicas del aspirante y de la documentación presentada para los

programas de pregrado y de los valores que se definen según la norma vigente para los programas de posgrado.

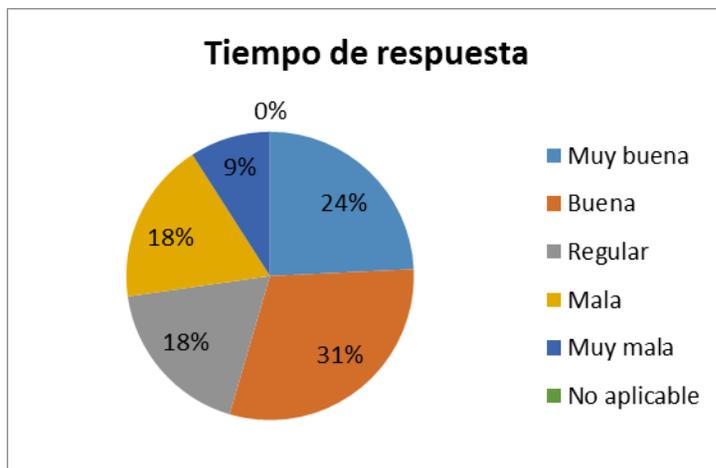
En porcentajes muy similares se presentan casos relacionados con educación no formal y servicios de extensión, principalmente solicitando información sobre eventos, cursos, formas de inscripción, costos, entre otros.

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.

RESPUESTAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
1. Accesibilidad al canal de atención:	# Respuestas	%
Completamente satisfecho	10	30,30%
Satisfecho	17	51,52%
Insatisfecho	6	18,18%
completamente insatisfecho	0	0,00%
Total	33	100,00%

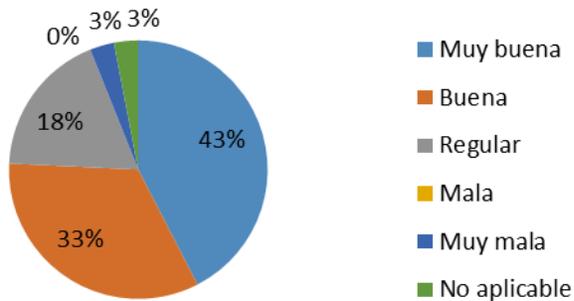


2. Tiempo de respuesta:	# Respuestas	%
Muy buena	8	24,24%
Buena	10	30,30%
Regular	6	18,18%
Mala	6	18,18%
Muy mala	3	9,09%
No aplicable	0	0,00%
Total	33	100,00%



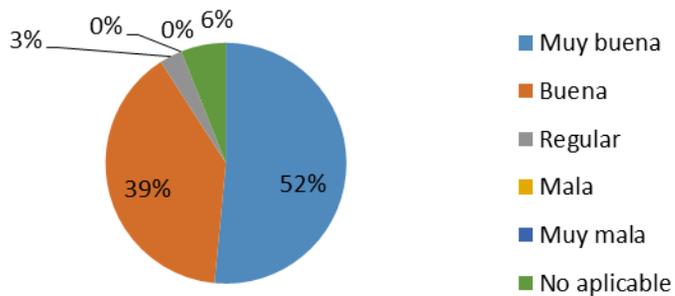
3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada:	# Respuestas	%
Muy buena	14	42,42%
Buena	11	33,33%
Regular	6	18,18%
Mala	0	0,00%
Muy mala	1	3,03%
No aplicable	1	3,03%
Total	33	100,00%

Concordancia entre la respuesta y la solicitud

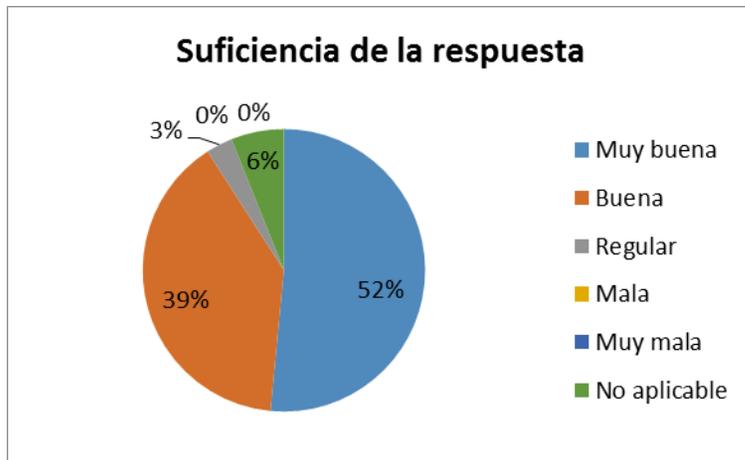


4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta:	# Respuestas	%
Muy buena	17	51,52%
Buena	13	39,39%
Regular	1	3,03%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No aplicable	2	6,06%
Total	33	100,00%

Términos y lenguaje utilizado en la respuesta



5. Suficiencia de la respuesta:	# Respuestas	%
Muy buena	17	51,52%
Buena	13	39,39%
Regular	1	3,03%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No aplicable	2	6,06%
Total	33	100,00%



Elaboró:
 Julio César García Castrillón – Desarrollo Institucional
 Janeth Ospina Quintero – Secretaría General - Atención al Ciudadano