



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

Secretaría General

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

Enero - Diciembre de 2024

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.....	16
INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN.....	17
ANOTACIONES FINALES.....	19



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 facilita la interacción ciudadanía-universidad, a través del siguiente enlace: [Atención al 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 2024.



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 2024.

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 registradas en el aplicativo institucional en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.



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: [Formulario PQRS](#)

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: [Acerca de Atención al Ciudadano](#)

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 2024, 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 2024.

TIPO DE CASO	CANTIDAD DE CASOS		TOTAL	% DEL TOTAL RECIBIDAS	% DE CUMPLIMIENTO POR TIPO
	CUMPLE	NO CUMPLE			
CONSULTA	197	7	204	4,42%	96,57%
DENUNCIA	34	1	35	0,76%	97,14%
FELICITACIÓN	49	2	51	1,11%	96,08%
PETICIÓN	2307	18	2325	50,4%	99,23%
PETICIÓN DE DOCUMENTO	1655	34	1689	36,61%	97,99%
QUEJA	187	4	191	4,14%	97,91%
RECLAMO	21	0	21	0,46%	100%
REQUERIMIENTO	73	6	79	1,71%	92,41%
SUGERENCIA	18	0	18	0,39%	100%
TOTAL	4541	72	4613	100%	98,4%

El porcentaje de cumplimiento en tiempo de respuesta a las PQRS en el año 2024 fue del 98,4% sobre un total de 4613 PQRS registradas.

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso

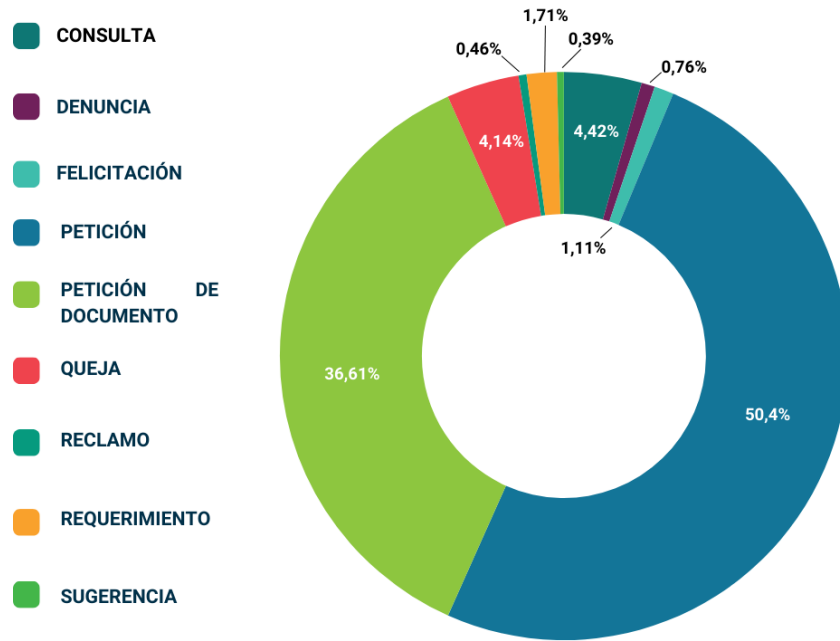


Tabla 2: Número de PQRS recibidas por dependencias, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

DEPENDENCIA	TIPO DE CASO	ABIERTO		CERRADO		Total	% Recibidas por dependencia	% Cumplimiento por dependencia
		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE			
RECTORIA	DENUNCIA	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	3,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	4,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	9,	0,	9,	0,22%	100,%
SECRETARIA GENERAL	CONSULTA	0,	0,	5,	0,			
	DENUNCIA	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN	2,	0,	32,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	1,	0,	45,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	3,	1,			
	SUGERENCIA	0,	0,	3,	0,			
	Total	3,	0,	89,	1,	93,	2,24%	98,92%



DIVISIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	0,	0,	3,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	70,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	2,	0,			
	Total	0,	0,	75,	0,	75,	1,81%	100,%
DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES	PETICIÓN	0,	0,	4,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	3,	0,			
	Total	0,	0,	7,	0,	7,	0,17%	100,%
DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	CONSULTA	0,	0,	2,	0,			
	DENUNCIA	0,	0,	1,	0,			
	FELICITACIÓN	0,	0,	39,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	58,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	49,	1,			
	QUEJA	0,	0,	21,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	3,	0,			
	Total	0,	0,	175,	1,	176,	4,25%	99,43%
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	PETICIÓN	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	1,	0,	1,	0,02%	100,%
DIVISIÓN DE ESTRATEGIAS, CONTENIDOS Y MEDIOS	CONSULTA	0,	0,	0,	1,			
	PETICIÓN	0,	0,	4,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	2,	0,			
	Total	0,	0,	6,	1,	7,	0,17%	85,7%
DIVISIÓN SISTEMA DE RADIO UNIVERSITARIA	PETICIÓN	0,	0,	2,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	3,	0,	3,	0,07%	100,%
DIRECCIÓN DE PLANEACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	PETICIÓN	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	1,	0,	1,	0,02%	100,%
DIVISIÓN DE ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN	PETICIÓN	0,	0,	6,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	1,	0,	4,	0,			
	Total	1,	0,	10,	0,	11,	0,27%	100,%
DIVISIÓN DE GESTIÓN INFORMATICA	CONSULTA	0,	0,	9,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	404,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	17,	0,			
	QUEJA	0,	0,	15,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	1,	0,	1,	0,02%	100,%



	Total	0,	0,	447,	0,	447,	10,79%	100,%
DIRECCIÓN DE POSGRADOS	CONSULTA	0,	0,	2,	0,			
	PETICIÓN	2,	1,	13,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	1,	5,	0,			
	Total	2,	2,	20,	0,	24,	0,58%	91,67%
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACION	PETICIÓN	0,	0,	3,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	4,	0,	4,	0,1%	100,%
DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES	PETICIÓN	0,	0,	7,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	6,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	14,	0,	14,	0,34%	100,%
DIRECCIÓN JURIDICA	CONSULTA	0,	0,	5,	0,			
	DENUNCIA	0,	0,	2,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	42,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	25,	2,			
	QUEJA	0,	0,	3,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	16,	0,			
	Total	0,	0,	93,	2,	95,	2,29%	97,89%
OFICINA DE AUDITORIA INSTITUCIONAL	PETICIÓN	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	2,	0,	2,	0,05%	100,%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	PETICIÓN	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	3,	0,			
	Total	0,	0,	4,	0,	4,	0,1%	100,%
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	CONSULTA	0,	0,	3,	1,			
	PETICIÓN	1,	0,	104,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	1,	0,	218,	0,			
	QUEJA	1,	0,	7,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	5,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	3,	0,			
	Total	3,	0,	340,	1,	344,	8,3%	99,71%
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA	FELICITACIÓN	0,	0,	2,	0,			
	DENUNCIA	0,	0,	3,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	53,	1,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	28,	1,			



	QUEJA	0,	0,	9,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	97,	2,	99,	2,39%	97,61%
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	CONSULTA	0,	0,	1,	1,			
	DENUNCIA	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	40,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	68,	8,			
	QUEJA	0,	0,	7,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	2,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	8,	2,			
Total	0,	0,	127,	11,	138,	3,33%	92,03%	
DIVISIÓN PROGRAMA DE SALUD	PETICIÓN	0,	0,	11,	1,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	11,	2,			
	QUEJA	0,	0,	2,	1,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	4,	2,			
	Total	0,	0,	28,	6,	34,	0,82%	82,35%
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	PETICIÓN	0,	0,	44,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	26,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	72,	0,	72,	1,74%	100,%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	FELICITACIÓN	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN	1,	0,	659,	1,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	496,	0,			
	QUEJA	0,	0,	26,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	5,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	8,	0,			
	Total	1,	0,	1.196,	1,	1.198,	28,92%	99,92%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS	PETICIÓN	0,	0,	40,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	12,	1,			
	QUEJA	0,	0,	4,	0,			
	Total	0,	0,	56,	1,	57,	1,38%	98,25%
VICERRECTORÍA DE EXTENSION	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	42,	0,			



	PETICIÓN DE DOCUMENTO	1,	0,	16,	0,			
	QUEJA	0,	0,	3,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	1,	0,	63,	0,	64,	1,54%	100,%
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACION	CONSULTA	0,	0,	0,	1,			
	PETICIÓN	0,	0,	5,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	5,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	12,	1,	13,	0,31%	92,31%
SIU	PETICIÓN	0,	0,	4,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	0,			
	QUEJA	0,	0,	2,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	2,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	11,	0,	11,	0,27%	100,%
FACULTAD ARTES	PETICIÓN	0,	0,	31,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	17,	0,			
	Total	0,	0,	48,	0,	48,	1,16%	100,%
FACULTAD CIENCIAS AGRARIAS	CONSULTA	0,	0,	1,	1,			
	FELICITACIÓN	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	28,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	22,	0,			
	QUEJA	0,	0,	6,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	1,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	60,	1,	61,	1,47%	98,36%
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	29,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	21,	0,			
	QUEJA	1,	0,	0,	0,			
	Total	1,	0,	51,	0,	52,	1,26%	100,%
FACULTAD CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	PETICIÓN	0,	0,	36,	1,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	26,	1,			
	QUEJA	0,	0,	6,	0,			



	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	69,	2,	71,	1,71%	97,18%
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	27,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	19,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	49,	0,	49,	1,18%	100,%
FACULTAD COMUNICACIONES	PETICIÓN	0,	0,	6,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	10,	0,			
	Total	0,	0,	16,	0,	16,	0,39%	100,%
FACULTAD DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS	CONSULTA	0,	0,	3,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	27,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	31,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	63,	0,	63,	1,52%	100,%
DEPARTAMENTO DE PRACTICAS Y CONSULTORIO JURIDICO	CONSULTA	0,	0,	2,	0,			
	FELICITACIÓN	0,	0,	0,	1,			
	PETICIÓN	0,	0,	12,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	5,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	20,	1,	21,	0,51%	95,24%
CENTRO DE CONCILIACION	PETICIÓN	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	1,	0,	1,	0,02%	100,%
FACULTAD EDUCACION	DENUNCIA	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	129,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	32,	0,			
	QUEJA	0,	0,	10,	0,			
	RECLAMO	0,	0,	2,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	175,	0,	175,	4,22%	100,%
FACULTAD ENFERMERIA	PETICIÓN	0,	0,	5,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	5,	0,			
	Total	0,	0,	10,	0,	10,	0,24%	100,%
	PETICIÓN	2,	0,	110,	1,			



FACULTAD INGENIERIA	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	74,	6,			
	QUEJA	0,	0,	11,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	2,	0,			
	Total	2,	0,	197,	7,	206,	4,97%	96,6%
FACULTAD MEDICINA	CONSULTA	1,	0,	0,	2,			
	DENUNCIA	0,	0,	0,	1,			
	FELICITACIÓN	0,	0,	0,	1,			
	PETICIÓN	0,	0,	39,	9,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	60,	8,			
	QUEJA	0,	0,	6,	2,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	2,	0,			
Total	1,	0,	107,	23,	131,	3,16%	82,44%	
FACULTAD NACIONAL DE SALUD PUBLICA	PETICIÓN	0,	0,	25,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	18,	3,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	44,	3,	47,	1,13%	93,62%
FACULTAD ODONTOLOGIA	PETICIÓN	0,	0,	22,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	10,	0,			
	QUEJA	0,	0,	6,	1,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	39,	1,	40,	0,97%	97,5%
FACULTAD CIENCIAS FARMACEUTICAS Y ALIMENTARIAS	PETICIÓN	0,	0,	10,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	9,	0,			
	Total	0,	0,	19,	0,	19,	0,46%	100,%
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGIA	PETICIÓN	1,	0,	2,	0,			
	REQUERIMIENTO	0,	0,	0,	1,			
	Total	1,	0,	2,	1,	4,	0,1%	75,%
ESCUELA IDIOMAS	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	15,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	14,	0,			
	QUEJA	0,	0,	4,	0,			
	Total	0,	0,	34,	0,	34,	0,82%	100,%
ESCUELA MICROBIOLOGIA	PETICIÓN	0,	0,	7,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	6,	0,			
	Total	0,	0,	13,	0,	13,	0,31%	100,%
	PETICIÓN	0,	0,	3,	0,			



ESCUELA NUTRICION Y DIETETICA	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	5,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	9,	0,	9,	0,22%	100,%
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACION FISICA	FELICITACIÓN	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN	0,	0,	10,	1,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	12,	0,			
	QUEJA	0,	0,	3,	0,			
	Total	0,	0,	26,	1,	27,	0,65%	96,3%
INSTITUTO FILOSOFIA	PETICIÓN	0,	0,	3,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	0,			
	QUEJA	0,	0,	2,	0,			
	Total	0,	0,	6,	0,	6,	0,14%	100,%
INSTITUTO ESTUDIOS POLITICOS		0,	0,	0,	0,			
	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,%	0,%
INSTITUTO ESTUDIOS REGIONALES	PETICIÓN	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	2,	0,	2,	0,05%	100,%
CORPORACIÓN ACADEMICA AMBIENTAL	PETICIÓN	0,	0,	1,	0,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	3,	0,			
	Total	0,	0,	4,	0,	4,	0,1%	100,%
CORPORACIÓN ACADEMICA CIENCIAS BASICAS BIOMEDICAS	FELICITACIÓN	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	1,	0,	1,	0,02%	100,%
CORPORACIÓN 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		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		0,	0,	0,	0,			
	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,%	0,%
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			



SECCIONAL MAGDALENA MEDIO - PUERTO BERRIO	Total	0,	0,	1,	0,	1,	0,02%	100%
		0,	0,	0,	0,			
SECCIONAL OCCIDENTE - SANTA FE DE ANTIOQUIA	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,%	0,%
SECCIONAL ORIENTE - CARMEN DE VIBORAL	CONSULTA	0,	0,	1,	0,			
	QUEJA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	2,	0,	2,	0,05%	100,%
SECCIONAL SUROESTE - ANDES	Total	0,	0,	0,	0,	0,	0,%	0,%
SECCIONAL URABA - TURBO - CAREPA - APARTADO	PETICIÓN	0,	0,	8,	1,			
	PETICIÓN DE DOCUMENTO	0,	0,	4,	0,			
	QUEJA	0,	0,	4,	0,			
	SUGERENCIA	0,	0,	1,	0,			
	Total	0,	0,	17,	1,	18,	0,43%	94,44%
Total						4.134	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 2024, 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 2024.

TIPO DE CASO	CANTIDAD DE CASOS		TOTAL	% DEL TOTAL RECIBIDAS	% DE CUMPLIMIENTO POR TIPO
	CUMPLE	NO CUMPLE			
CONSULTA	4	0	4	1,99%	100%
PETICIÓN	53	0	53	26,37%	100%
PETICIÓN DE DOCUMENTO	111	2	113	56,22%	98,23%
QUEJA	8	1	9	4,48%	88,89%
REQUERIMIENTO	16	0	16	7,96%	100%
SUGERENCIA	6	0	6	2,99%	100%
TOTAL	198	3	201	100%	98,5%

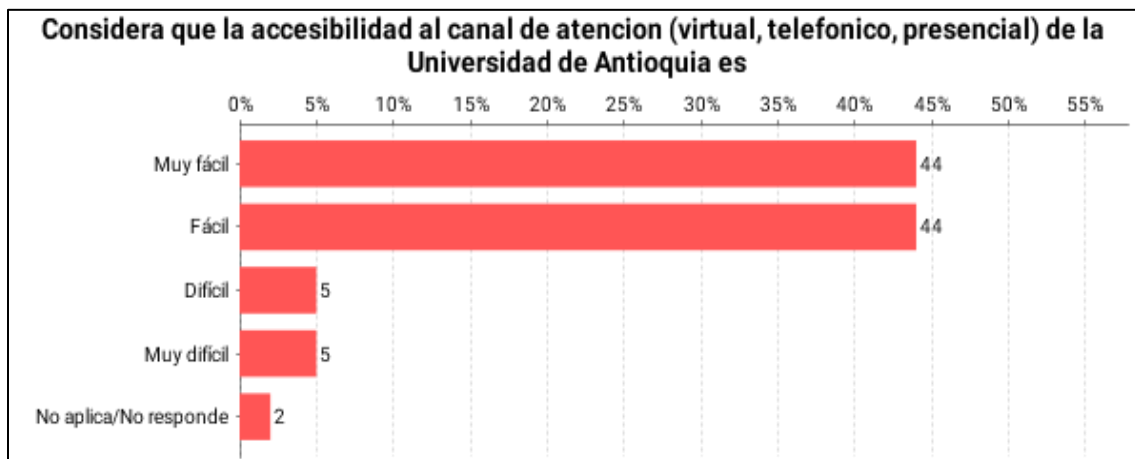
El porcentaje de cumplimiento en tiempo de respuesta a las solicitudes de información pública en el año 2024 es del 98,5% sobre un total de 201 solicitudes registradas.

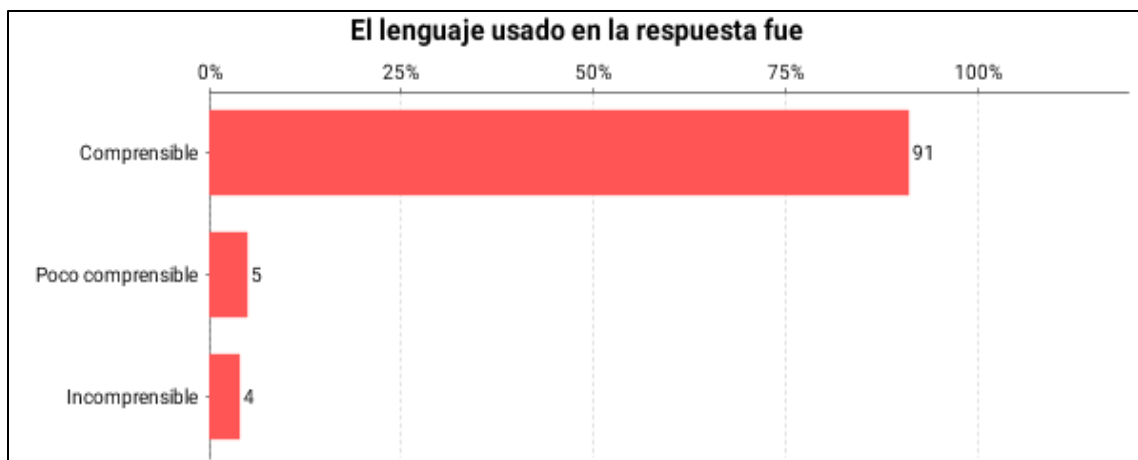
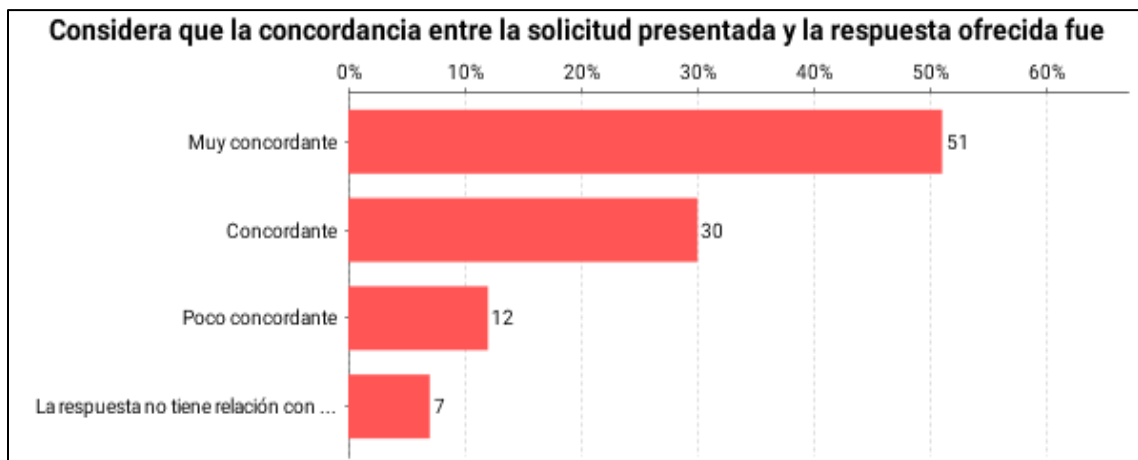
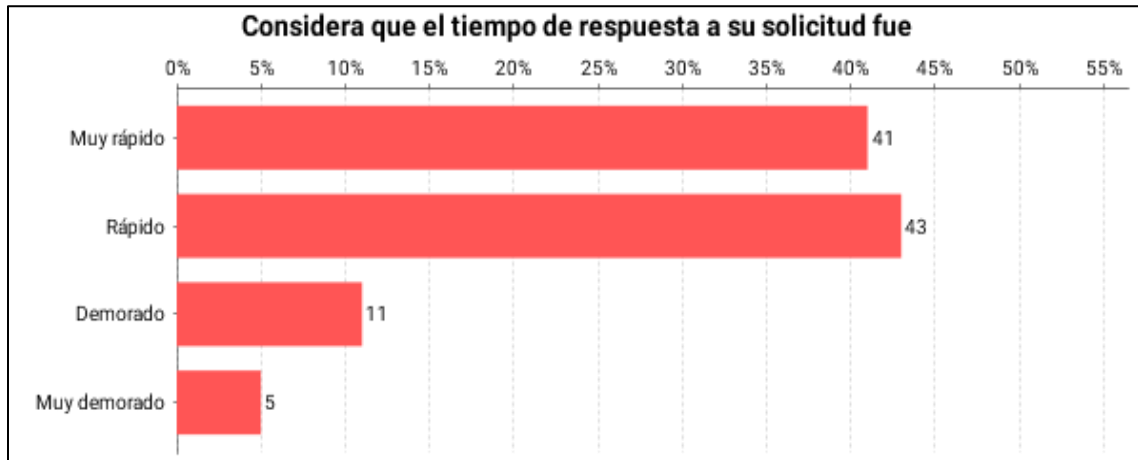
VIII. INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

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 4613 solicitudes registradas en el periodo comprendido entre el 1 enero y el 31 de diciembre de 2024, 722 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 2024.







Con base en los resultados obtenidos de la encuesta de percepción, se observa que la mayoría de los usuarios considera que los canales de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia son accesibles, siendo las respuestas más frecuentes "*fácil*" y "*muy fácil*". En cuanto al tiempo de respuesta, aunque la mayoría de los encuestados considera que la respuesta fue "*rápida*" o "*muy rápida*", existe un porcentaje que percibe los tiempos de respuesta como "*demorados*" o "*muy demorados*". Sin embargo, es importante destacar que la Universidad ha cumplido en un 98,4% con los plazos establecidos en las disposiciones normativas. Respecto a la concordancia entre la solicitud presentada y la respuesta ofrecida, la mayoría de los usuarios considera que fue "*muy concordante*" o "*concordante*". Por último, en cuanto al lenguaje utilizado en las respuestas, la mayoría de los encuestados lo calificó como "*comprensible*", lo que refleja una comunicación clara y efectiva.

A pesar de algunas áreas de oportunidad, los resultados son en su mayoría positivos, aunque se recomienda seguir trabajando en la mejora de los tiempos de respuesta y en asegurar una total alineación entre la respuesta y la solicitud.

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.



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

Secretaría General

Elaboró:

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

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