



INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo abril – junio de 2016

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Secretaría General
Desarrollo Institucional**

**MAURICIO ALVIAR RAMÍREZ
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/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs>

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 1755 de 2015 Derecho de Fundamental de Petición, Ley 962 de 2005 Antitramites, Ley 1474 de 2011 Anticorrupción, Ley 1712 Transparencia y Acceso de la Información de 2014 y su Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.

El presente informe contiene un analices de la información registrada a través del aplicativo institucional para registra 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 segundo trimestre 2016.

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 de abril al 30 de junio de 2016.

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.
- Ley 1755 de 2015 Derecho de Fundamental de Petición.
- 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 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- 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/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs>

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

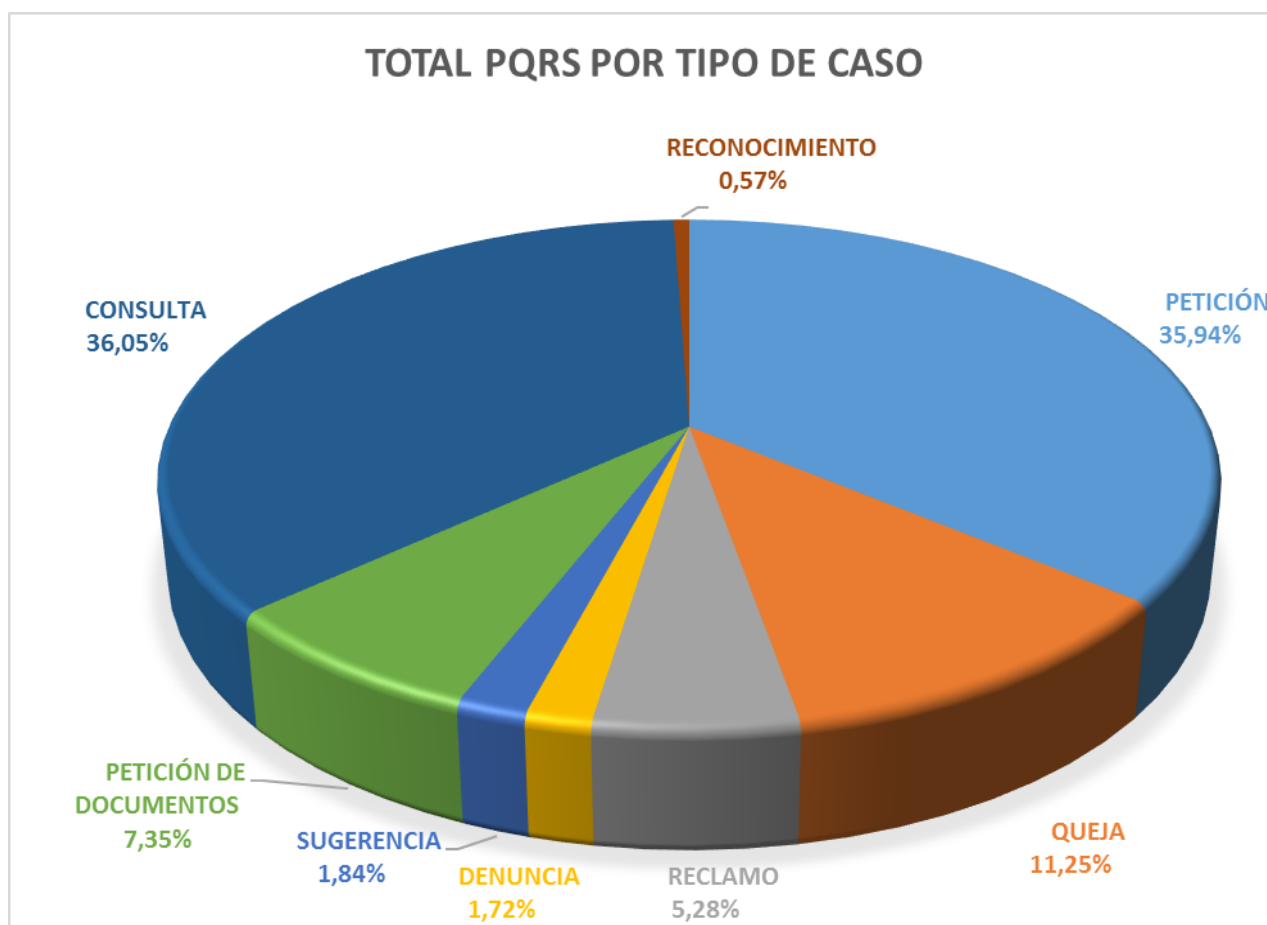
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados a la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, las PQRS son clasificadas por tema y subtema, se redireccionan a los responsables de Atención al Ciudadano de 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 primer trimestre comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2016.

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 abril al 30 de junio de 2016.

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR TIPO DE CASO						
TIPO DE CASO	Cerradas		Abiertas		Total	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
CONSULTA	302	6	0	6	314	36,05%
PETICIÓN	273	35	0	5	313	35,94%
QUEJA	83	11	0	4	98	11,25%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	58	6	0	0	64	7,35%
RECLAMO	44	2	0	0	46	5,28%
DENUNCIA	13	0	0	2	15	1,72%
SUGERENCIA	13	3	0	0	16	1,84%
RECONOCIMIENTO	4	0	0	1	5	0,57%
TOTAL	790	63	0	18	871	1000%



En la tabla, se observa que el 36.05% de los casos recibidos corresponden a Consultas (314) de un total de 871 de PQRS.

Tabla 2: Número de PQRS recibidos por Dependencias abril – junio de 2016

REPORTE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DE ABRIL - JUNIO DE 2016						
Responsable	Cerradas		Abiertas		Total	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
Administrador del Sistema	<u>790</u>	<u>63</u>	<u>0</u>	<u>18</u>	<u>871</u>	100,00%
PETICIÓN	273	35	0	5		
QUEJA	83	11	0	4		
RECLAMO	44	2	0	0		
DENUNCIA	13	0	0	2		
SUGERENCIA	13	3	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	58	6	0	0		
CONSULTA	302	6	0	6		
RECONOCIMIENTO	4	0	0	1		
Atención al Ciudadano	<u>32</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>32</u>	3,67%
PETICIÓN	31	0	0	0		
RECONOCIMIENTO	1	0	0	0		
Vicerrectoría de Extensión	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>8</u>	0,92%
PETICIÓN	2	1	0	0		
DENUNCIA	0	0	0	1		
CONSULTA	3	0	0	1		
Desarrollo Institucional	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	0,57%
PETICIÓN	2	1	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
Facultad de Ciencias Agrarias	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	0,57%
PETICIÓN	3	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Vicerrectoría de Docencia	<u>6</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>8</u>	0,92%
PETICIÓN	3	0	0	1		

QUEJA	0	1	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	0	0	0		
CONSULTA	2	0	0	0		
Vicerrectoría de Investigación	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	8	0,92%
PETICIÓN	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1	0	0		
CONSULTA	3	2	0	1		
Auditoría Institucional	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,46%
PETICIÓN	2	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
DENUNCIA	1	0	0	0		
Relaciones Internacionales	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,11%
PETICIÓN	0	1	0	0		
CONSULTA	1	0	0	1		
Regionalización	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
SUGERENCIA	0	1	0	0		
Facultad Nacional de Salud Pública	<u>6</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	10	1,15%
PETICIÓN	1	2	0	0		
QUEJA	2	1	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	1	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Vicerrectoría Administrativa	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	12	1,38%
PETICIÓN	2	0	0	0		
QUEJA	5	0	0	0		
RECLAMO	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	0	0	0		
CONSULTA	0	0	0	1		
Seccional Oriente	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
QUEJA	1	0	0	0		
Escuela de Idiomas	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	12	1,38%
PETICIÓN	2	0	0	1		
QUEJA	1	0	0	0		
CONSULTA	8	0	0	0		
Instituto de Estudios Políticos	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,23%
PETICIÓN	1	0	0	0		
QUEJA	0	1	0	0		
Facultad de Educación	<u>6</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	10	1,15%
PETICIÓN	2	3	0	1		

CONSULTA	4	0	0	0		
Facultad de Enfermería	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
CONSULTA	0	1	0	0		
Programa de Salud	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	5	0,57%
PETICIÓN	0	0	0	1		
QUEJA	0	0	0	4		
Gestión Informática	<u>49</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	49	5,63%
PETICIÓN	15	0	0	0		
QUEJA	9	0	0	0		
RECLAMO	3	0	0	0		
DENUNCIA	4	0	0	0		
SUGERENCIA	2	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	0	0	0		
CONSULTA	14	0	0	0		
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	<u>30</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	31	3,56%
PETICIÓN	17	1	0	0		
QUEJA	2	0	0	0		
DENUNCIA	2	0	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	0	0	0		
CONSULTA	6	0	0	0		
Facultad de Medicina	<u>32</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	32	3,67%
PETICIÓN	5	0	0	0		
QUEJA	10	0	0	0		
RECLAMO	3	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0		
CONSULTA	13	0	0	0		
Escuela de Microbiología	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,23%
PETICIÓN	1	0	0	0		
QUEJA	0	1	0	0		
Instituto de Educación Física y Deportes	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
CONSULTA	1	0	0	0		
Facultad de Ingeniería	<u>18</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	18	2,07%
PETICIÓN	7	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
DENUNCIA	1	0	0	0		
CONSULTA	9	0	0	0		
Instituto de Estudios Regionales - INER-	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%

CONSULTA	1	0	0	0		
Corporación Académica Ambiental	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
RECLAMO	0	1	0	0		
Facultad de Odontología	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,23%
PETICIÓN	0	1	0	0		
QUEJA	0	1	0	0		
Facultad de Ciencias Económicas	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	3	0,34%
PETICIÓN	1	0	0	0		
QUEJA	0	1	0	0		
RECLAMO	0	1	0	0		
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,46%
PETICIÓN	0	2	0	0		
SUGERENCIA	0	1	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
Dirección de Posgrados	<u>6</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	8	0,92%
PETICIÓN	1	1	0	0		
CONSULTA	5	1	0	0		
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	<u>7</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	1,03%
PETICIÓN	0	1	0	0		
QUEJA	0	1	0	0		
CONSULTA	7	0	0	0		
Facultad de Comunicaciones	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
PETICIÓN	1	0	0	0		
Admisiones y Registro	<u>445</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	446	51,21%
PETICIÓN	142	0	0	0		
QUEJA	28	1	0	0		
RECLAMO	36	0	0	0		
DENUNCIA	1	0	0	0		
SUGERENCIA	4	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	39	0	0	0		
CONSULTA	194	0	0	0		
RECONOCIMIENTO	1	0	0	0		
Centro de Conciliación	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,23%
CONSULTA	2	0	0	0		
Talento Humano	<u>33</u>	<u>15</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	52	5,97%
PETICIÓN	16	14	0	1		
QUEJA	5	0	0	0		
RECLAMO	0	0	0	0		

DENUNCIA	0	0	0	1		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	6	1	0	0		
CONSULTA	6	0	0	1		
RECONOCIMIENTO	0	0	0	1		
Facultad de Artes	8	1	0	0	9	1,03%
QUEJA	0	1	0	0		
CONSULTA	8	0	0	0		
Consultorio Jurídico	11	2	0	0	13	1,49%
PETICIÓN	2	0	0	0		
QUEJA	6	1	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	1	0	0		
CONSULTA	1	0	0	0		
RECONOCIMIENTO	1	0	0	0		
Escuela de Interamericana de Bibliotecología	0	1	0	0	1	0,11%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	1	0	0		
Escuela de Nutrición y Dietética	2	0	0	0	2	0,23%
PETICIÓN	1	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
Administración Documental	2	1	0	0	3	0,34%
PETICIÓN	1	0	0	0		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	1	0	0		
Logística e Infraestructura	17	7	0	0	24	2,76%
PETICIÓN	3	5	0	0		
QUEJA	4	1	0	0		
RECLAMO	1	0	0	0		
DENUNCIA	4	0	0	0		
SUGERENCIA	2	0	0	0		
CONSULTA	2	1	0	0		
RECONOCIMIENTO	1	0	0	0		
Sistema de Bibliotecas	4	1	0	0	5	0,57%
PETICIÓN	1	0	0	0		
QUEJA	1	0	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
CONSULTA	1	1	0	0		
Facultad de Derecho	4	1	0	1	6	0,69%
PETICIÓN	3	1	0	0		
CONSULTA	1	0	0	1		
Asesoría Jurídica	1	1	0	0	2	0,23%
PETICIÓN	1	1	0	0		

Portal Universitario	<u>9</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	1,03%
PETICIÓN	1	0	0	0		
QUEJA	2	0	0	0		
SUGERENCIA	1	0	0	0		
CONSULTA	5	0	0	0		
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
PETICIÓN	1	0	0	0		
Bienestar Universitario	<u>8</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	1,03%
PETICIÓN	3	0	0	0		
QUEJA	2	0	0	0		
SUGERENCIA	1	1	0	0		
CONSULTA	2	0	0	0		

Tabla 3: Número de PQRS recibidos por Dependencias - Porcentaje abril – junio de 2016.

REPORTE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA		
DE ABRIL - JUNIO DE 2016		
Responsable	Total	%
Admisiones y Registro	446	51,21%
Talento Humano	52	5,97%
Gestión Informática	49	5,63%
Facultad de Medicina	32	3,67%
Atención al Ciudadano	32	3,67%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	31	3,56%
Logística e Infraestructura	24	2,76%
Facultad de Ingeniería	18	2,07%
Consultorio Jurídico	13	1,49%
Vicerrectoría Administrativa	12	1,38%
Escuela de Idiomas	12	1,38%
Facultad Nacional de Salud Pública	10	1,15%
Facultad de Educación	10	1,15%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	9	1,03%
Facultad de Artes	9	1,03%
Portal Universitario	9	1,03%
Bienestar Universitario	9	1,03%
Vicerrectoría de Extensión	8	0,92%
Vicerrectoría de Docencia	8	0,92%

Vicerrectoría de Investigación	8	0,92%
Dirección de Posgrados	8	0,92%
Facultad de Derecho	6	0,69%
Programa de Salud	5	0,57%
Desarrollo Institucional	5	0,57%
Facultad de Ciencias Agrarias	5	0,57%
Sistema de Bibliotecas	5	0,57%
Auditoría Institucional	4	0,46%
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	4	0,46%
Facultad de Ciencias Económicas	3	0,34%
Administración Documental	3	0,34%
Escuela de Microbiología	2	0,23%
Instituto de Estudios Políticos	2	0,23%
Facultad de Odontología	2	0,23%
Centro de Conciliación	2	0,23%
Escuela de Nutrición y Dietética	2	0,23%
Asesoría Jurídica	2	0,23%
Relaciones Internacionales	1	0,11%
Regionalización	1	0,11%
Seccional Oriente	1	0,11%
Facultad de Enfermería	1	0,11%
Instituto de Educación Física y Deportes	1	0,11%
Instituto de Estudios Regionales -INER-	1	0,11%
Corporación Académica Ambiental	1	0,11%
Facultad de Comunicaciones	1	0,11%
Escuela de Interamericana de Bibliotecología	1	0,11%
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	1	0,11%
Total PQRS recibidas por dependencia	871	100,00%

En la tabla, se observa que el 51.21% corresponde al Departamento de Admisiones y Registro para un total 446 de PQRS.

**Tabla 4: Tiempo de respuesta por Dependencia – Porcentaje de Incumplimiento
abril – junio de 2016**

REPORTE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DE ABRIL - JUNIO DE 2016							
Responsable	Cerradas		Abiertas		Total	Total incumplidas	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
Regionalización	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	1	100,00%
Facultad de Enfermería	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	1	100,00%
Programa de Salud	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	5	5	100,00%
Corporación Académica Ambiental	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	1	100,00%
Facultad de Odontología	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	2	100,00%
Escuela de Interamericana de Bibliotecología	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	1	100,00%
Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	3	75,00%
Relaciones Internacionales	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	3	2	66,67%
Facultad de Ciencias Económicas	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	3	2	66,67%
Vicerrectoría de Investigación	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	8	4	50,00%
Instituto de Estudios Políticos	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	1	50,00%
Escuela de Microbiología	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	1	50,00%
Asesoría Jurídica	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	1	50,00%
Facultad Nacional de Salud Pública	<u>6</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	10	4	40,00%
Facultad de Educación	<u>6</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	10	4	40,00%
Vicerrectoría de Extensión	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	8	3	37,50%
Talento Humano	<u>33</u>	<u>15</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	52	19	36,54%
Administración Documental	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	3	1	33,33%
Facultad de Derecho	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	6	2	33,33%
Logística e Infraestructura	<u>17</u>	<u>7</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	24	7	29,17%
Vicerrectoría de Docencia	<u>6</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	8	2	25,00%
Dirección de Posgrados	<u>6</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	8	2	25,00%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	<u>7</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	2	22,22%
Desarrollo Institucional	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	1	20,00%
Sistema de Bibliotecas	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	1	20,00%
Consultorio Jurídico	<u>11</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	13	2	15,38%
Facultad de Artes	<u>8</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	1	11,11%
Bienestar Universitario	<u>8</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	1	11,11%

Vicerrectoría Administrativa	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	12	1	8,33%
Escuela de Idiomas	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	12	1	8,33%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	<u>30</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	31	1	3,23%
Admisiones y Registro	<u>445</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	446	1	0,22%
Atención al Ciudadano	<u>32</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	32	0	0,00%
Facultad de Ciencias Agrarias	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	0	0,00%
Auditoría Institucional	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0	0,00%
Seccional Oriente	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0	0,00%
Gestión Informática	<u>49</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	49	0	0,00%
Facultad de Medicina	<u>32</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	32	0	0,00%
Instituto de Educación Física y Deportes	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0	0,00%
Facultad de Ingeniería	<u>18</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	18	0	0,00%
Instituto de Estudios Regionales - INER-	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0	0,00%
Facultad de Comunicaciones	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0	0,00%
Centro de Conciliación	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0	0,00%
Escuela de Nutrición y Dietética	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0	0,00%
Portal Universitario	<u>9</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	0	0,00%
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0	0,00%
Total PQRS recibidas por dependencia						81	61,11%

INCUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIA

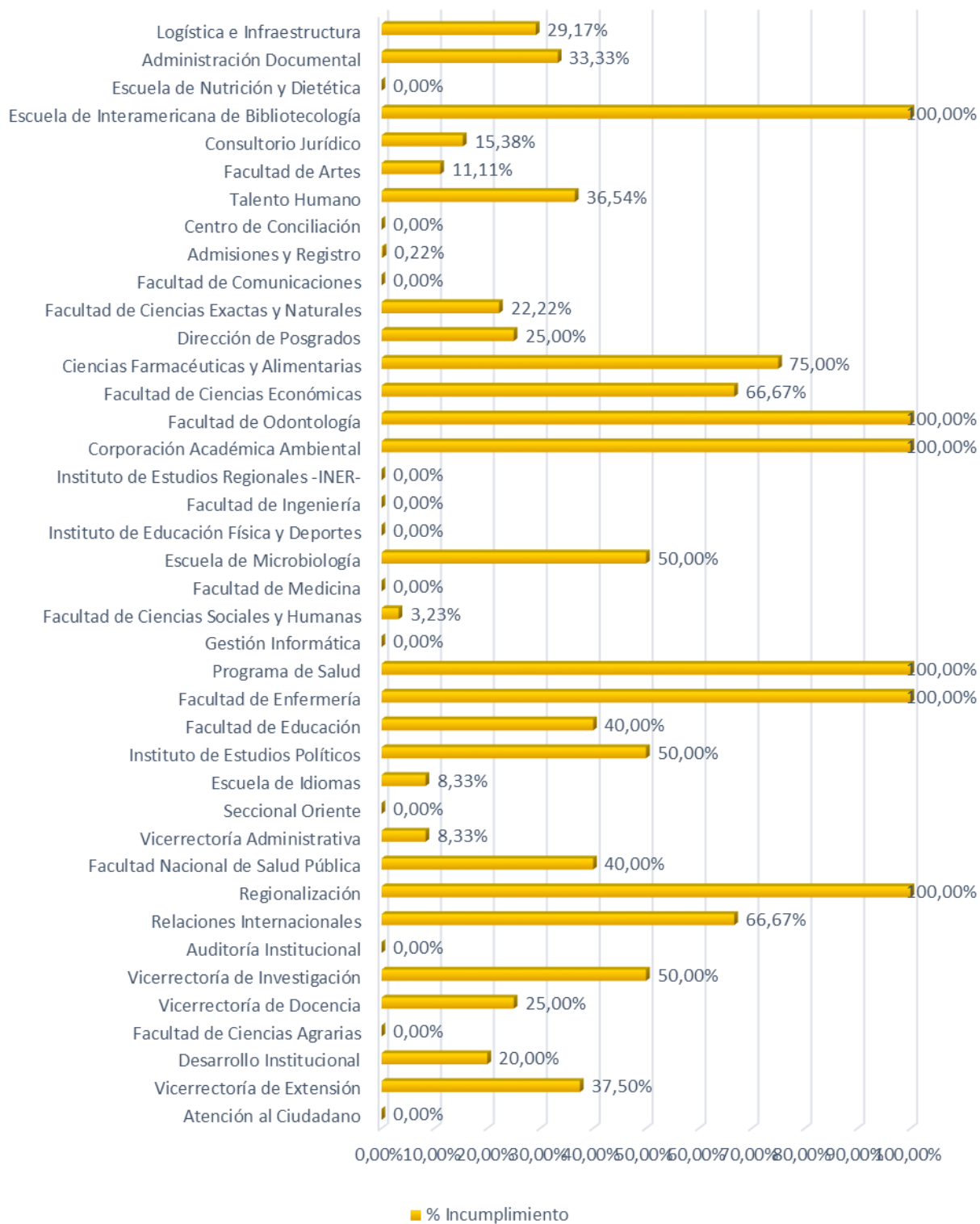
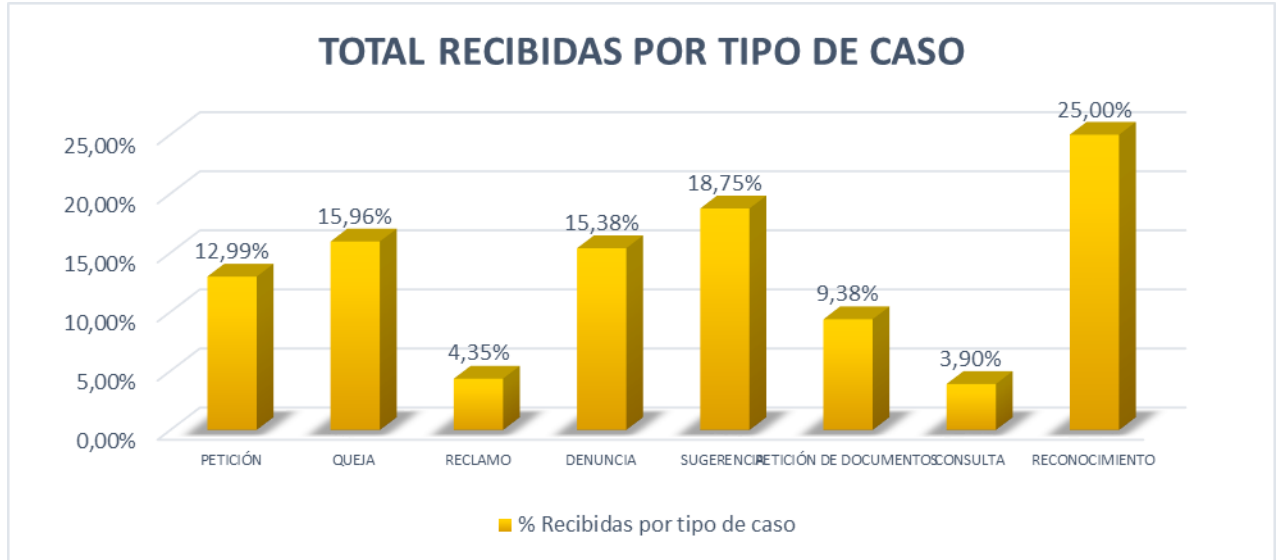


Tabla 5: Número de PQRS recibidos por tipo de caso – Porcentaje de Incumplimiento abril – junio de 2016

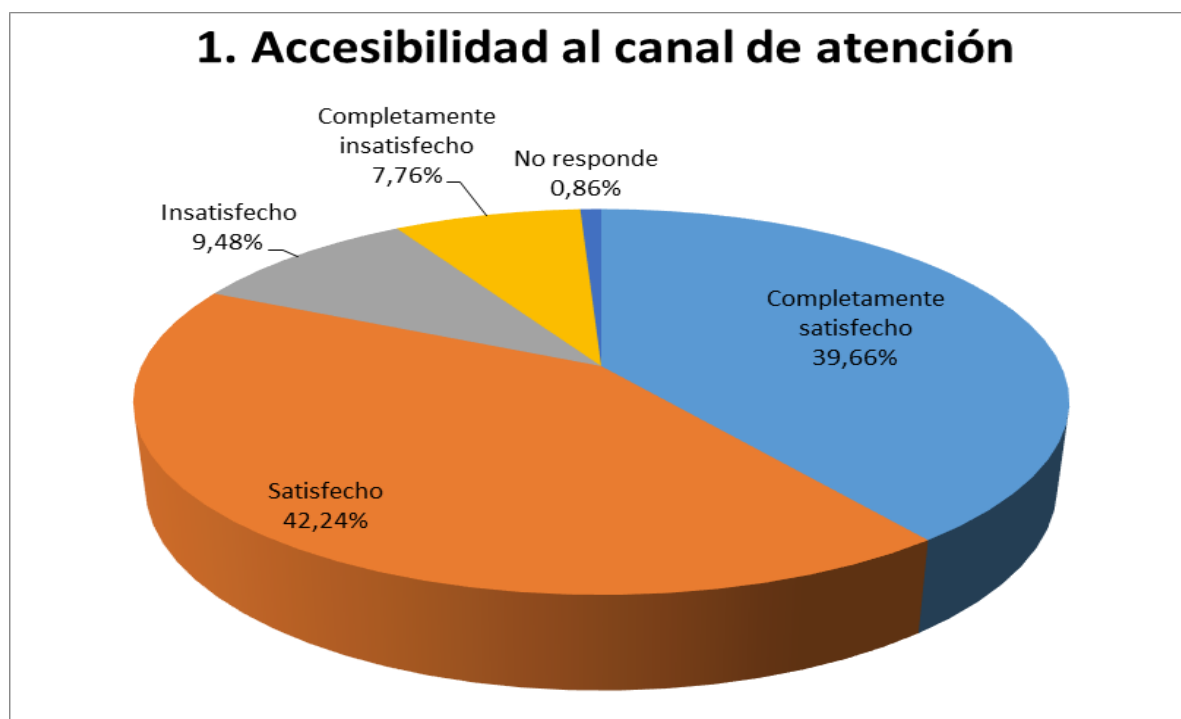
TOTAL PQRS RECIBIDAS POR TIPO DE CASO							
TIPO DE CASO	Cerradas		Abiertas		Total PQRS Incumplidas	Total por tipo	% de incumplimiento
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
PETICIÓN	273	35	0	5	40	313	12,99%
QUEJA	83	11	0	4	15	98	15,96%
RECLAMO	44	2	0	0	2	46	4,35%
DENUNCIA	13	0	0	2	2	15	15,38%
SUGERENCIA	13	3	0	0	3	16	18,75%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	58	6	0	0	6	64	9,38%
CONSULTA	302	6	0	6	12	314	3,90%
RECONOCIMIENTO	4	0	0	1	1	5	25,00%
TOTAL	790	63	0	18	81	871	9,30%



En la tabla, se observa que el 25,00% del incumplimiento corresponde a Reconocimiento, seguido de Sugerencias con un 18,75%.

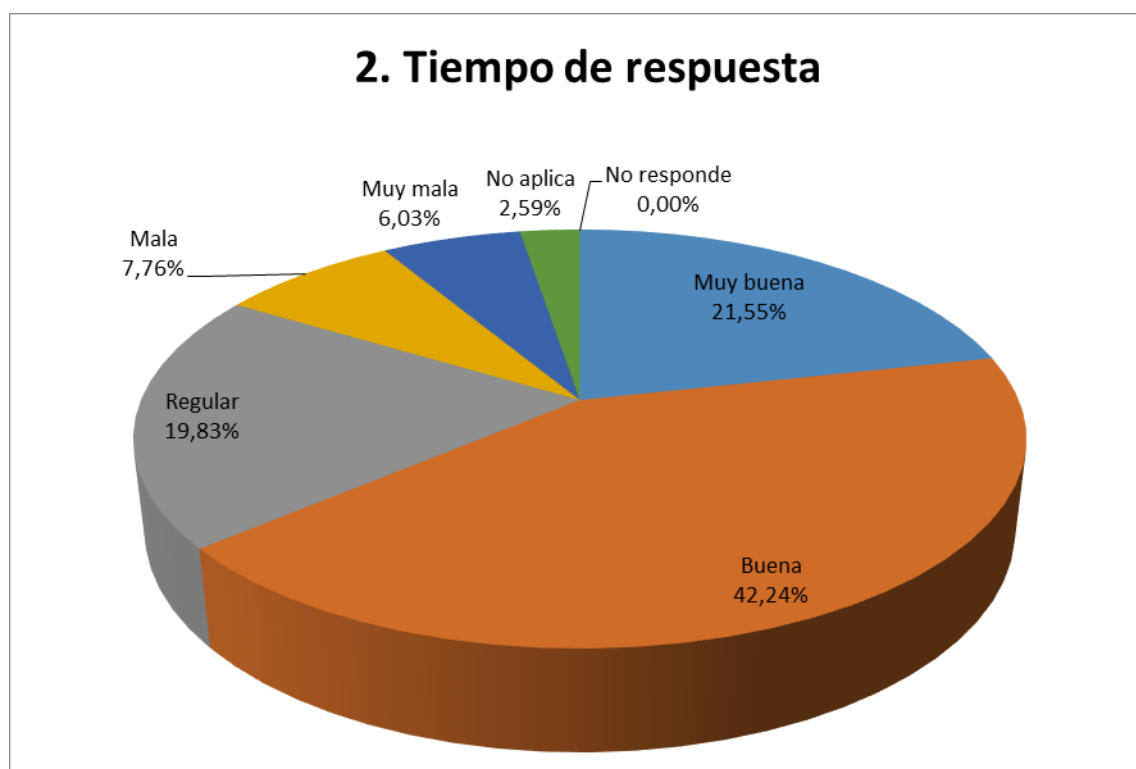
ENCUESTAS

Preguntas / Respuestas Encuesta		No. De Respuestas	%
1. Accesibilidad al canal de atención			
	Completamente satisfecho	46	39,66%
	Satisfecho	49	42,24%
	Insatisfecho	11	9,48%
	Completamente insatisfecho	9	7,76%
	No responde	1	0,86%



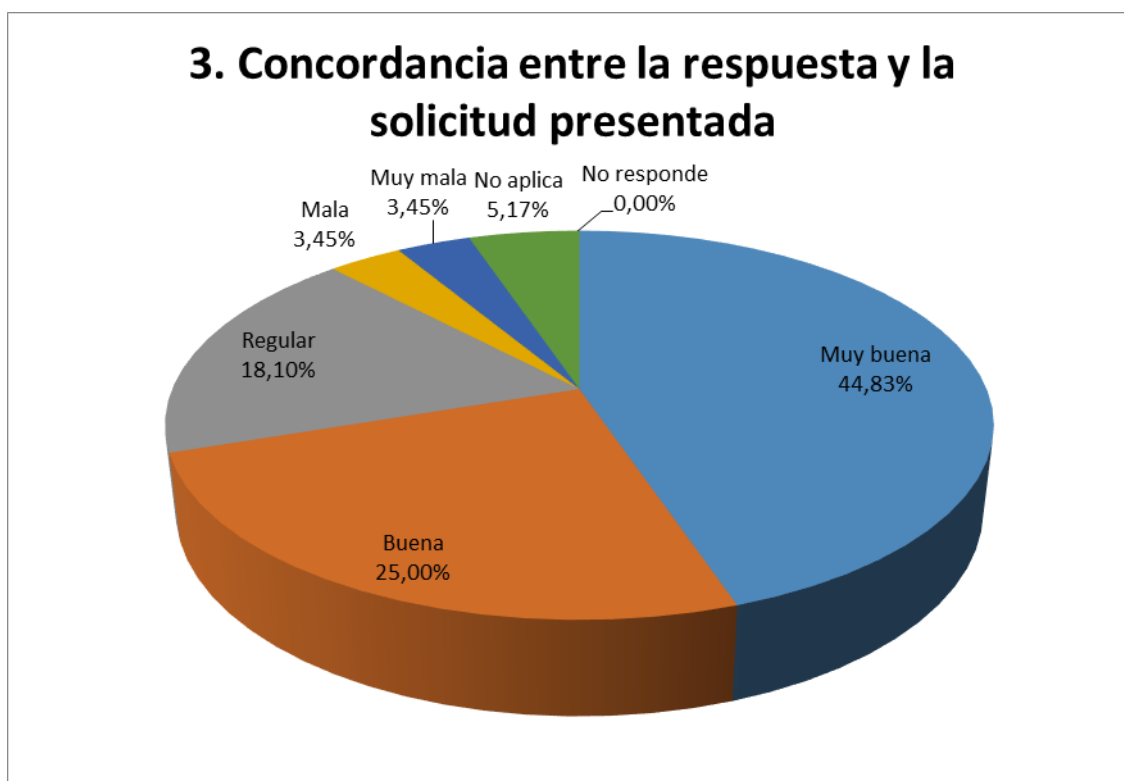
En la tabla de accesibilidad al canal de atención, se observa que el 42.24% de los usuarios están satisfechos y el 39.66% están completamente satisfechos.

2. Tiempo de respuesta			
	Muy buena	25	21,55%
	Buena	49	42,24%
	Regular	23	19,83%
	Mala	9	7,76%
	Muy mala	7	6,03%
	No aplica	3	2,59%
	No responde	0	0,00%



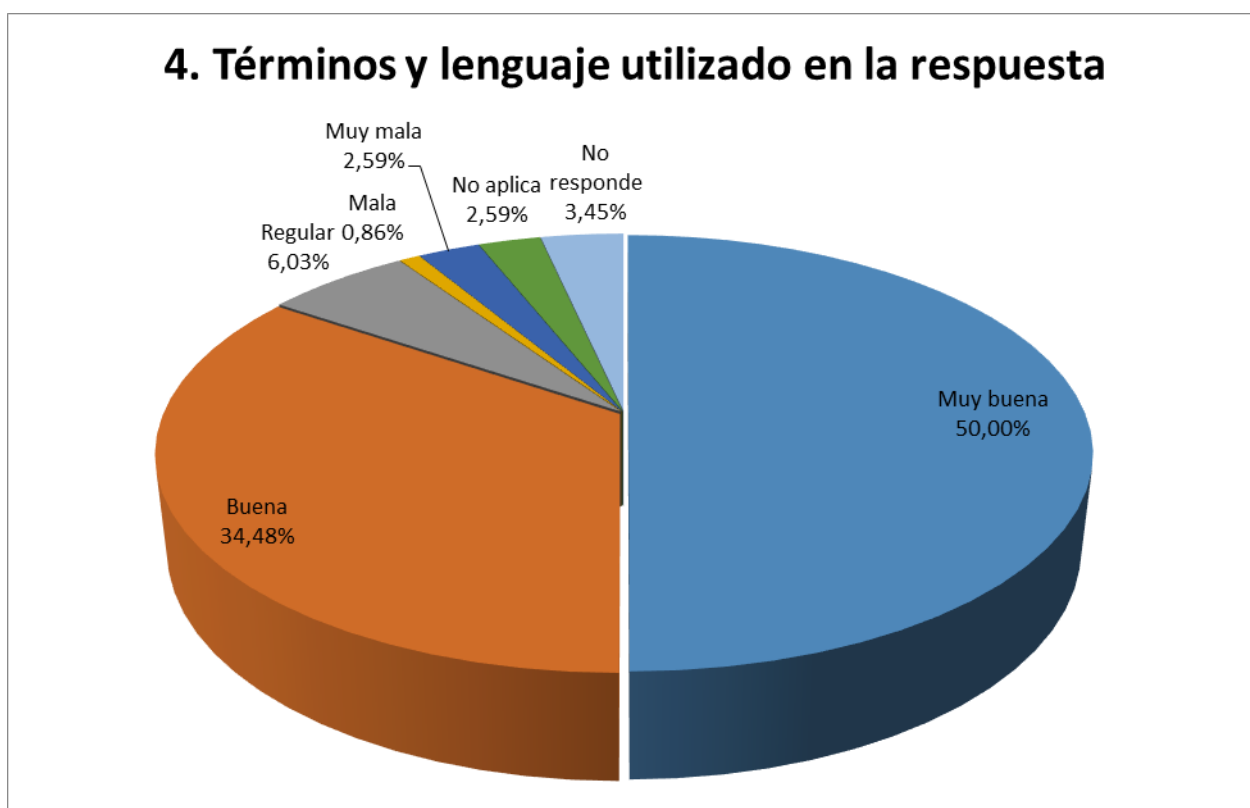
En la tabla de tiempo de respuesta, se observa que el 42.24% de los usuarios es buena y el 21.55% es muy buena.

3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada			
	Muy buena	52	44,83%
	Buena	29	25,00%
	Regular	21	18,10%
	Mala	4	3,45%
	Muy mala	4	3,45%
	No aplica	6	5,17%
	No responde	0	0,00%



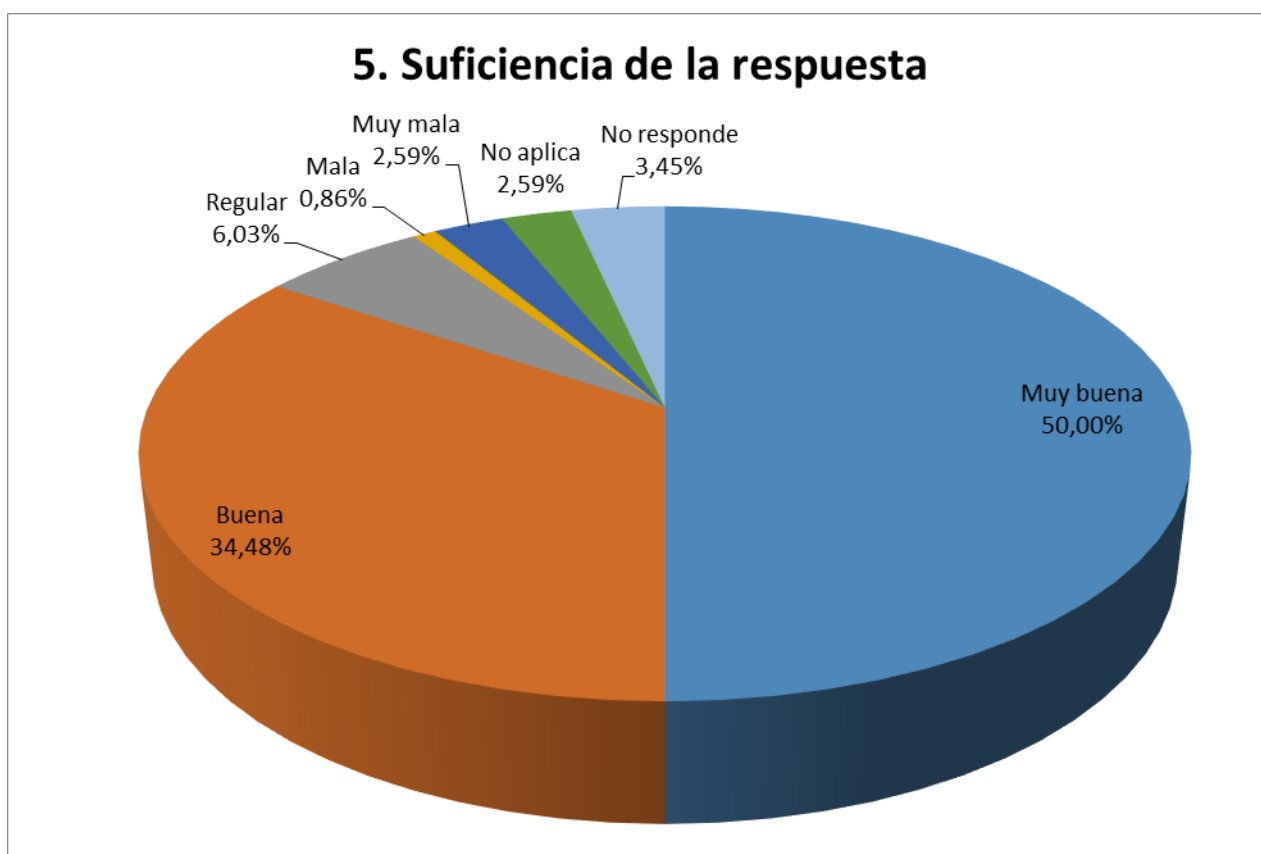
En la tabla de concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada, se observa que el 44.83% de los usuarios es muy buena y el 25.00% es buena.

4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta			
	Muy buena	58	50,00%
	Buena	40	34,48%
	Regular	7	6,03%
	Mala	1	0,86%
	Muy mala	3	2,59%
	No aplica	3	2,59%
	No responde	4	3,45%



En la tabla en términos y lenguaje utilizado en la respuesta, se observa que el 50.00% de los usuarios es muy buena y el 34.48% es buena.

5. Suficiencia de la respuesta			
	Muy buena	58	50,00%
	Buena	40	34,48%
	Regular	7	6,03%
	Mala	1	0,86%
	Muy mala	3	2,59%
	No aplica	3	2,59%
	No responde	4	3,45%
Total encuestas para el segundo trimestre de 2016: 116			



En la tabla en términos y lenguaje utilizado en la respuesta, se observa que el 50.00% de los usuarios es muy buena y el 34.48% es buena.

En el informe de las encuestas realizadas a los usuarios fueron 871, las cuales fueron diligenciadas por los usuarios 116.

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. A través de oficio, se le solicitó a la Dirección de Desarrollo Institucional, suministrar en el menor tiempo posible con el apoyo de la Coordinación de Gestión Informática, el estudio de arquitectura, infraestructura de servidores, almacenamiento y seguridad de las propuestas presentadas por UNE, DRAI, ITS-SOLUCIONES y los Ingenieros de la Facultad de Ingeniería, para la implementación de una nueva herramienta para el tratamiento de las PQRS.
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