



INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo octubre – diciembre de 2015

**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 cuarto trimestre 2015.

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 octubre al 31 de diciembre de 2015.

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>

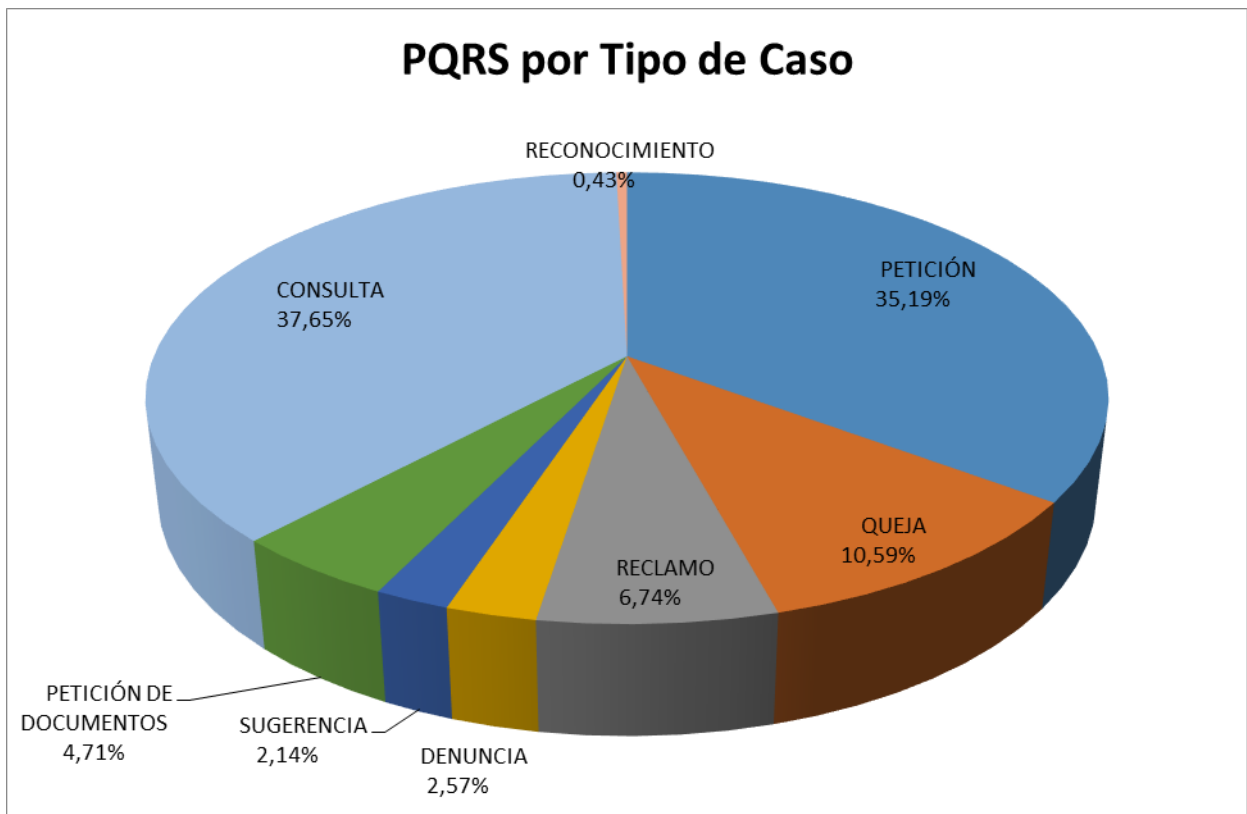
Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados a la coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, las PQRS son clasificadas por tema y subtema, se redireccionan a los responsables de Atención al Ciudadano de 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 octubre al 31 de diciembre de 2015.

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 de octubre al 31 de diciembre de 2015

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR TIPO DE CASO DE OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2015						
TIPO DE CASO	Cerradas		Abiertas		Total	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
CONSULTA	<u>351</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	352	37,65%
PETICIÓN	<u>302</u>	<u>16</u>	<u>0</u>	<u>11</u>	329	35,19%
QUEJA	<u>94</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	99	10,59%
RECLAMO	<u>60</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	63	6,74%
DENUNCIA	<u>18</u>	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	24	2,57%
SUGERENCIA	<u>19</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	20	2,14%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>39</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>3</u>	44	4,71%
RECONOCIMIENTO	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,43%
TOTAL	887	32	0	16	935	100,00%



En la tabla, se observa que el 37.65% de los casos recibidos corresponden a Consulta (352) de un total de 935 de PQRS.

Tabla 2: Comparativo Primer y Segundo Semestre de 2015 - número de PQRS recibidos por tipo.

COMPARATIVO TOTAL PQRS RECIBIDAS POR TIPO DE CASO PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2015						
TIPO DE CASO	PRIMER SEMESTRE	% PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	% SEGUNDO TRIMESTRE	DIFERENCIA	DIFERENCIA %
PETICIÓN	395	28,13%	202	35,13%	-193	12,52%
QUEJA	142	10,11%	80	13,91%	-62	3,22%
RECLAMO	72	5,13%	38	6,61%	-34	2,08%
DENUNCIA	9	0,64%	6	1,04%	3	0,04%
SUGERENCIA	36	2,56%	29	5,04%	-7	-0,70%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	76	5,41%	31	5,39%	-45	3,78%
CONSULTA	671	47,79%	188	32,70%	-483	48,25%
RECONOCIMIENTO	3	0,21%	1	0,17%	-2	0,19%
TOTAL	1404	100,00%	575	100,00%	-823	

Tabla 3: Número de PQRS recibidos por tipo de caso – Porcentaje de Incumplimiento octubre – diciembre de 2015

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR TIPO DE CASO DE OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2015								
TIPO DE CASO	Cerradas		Abiertas		Total	Total PQRS Incumplidas	Total por tipo	% de incumplimiento
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo				
DENUNCIA	18	6	0	0	24	6	24	25,00%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	39	2	0	3	44	5	44	11,36%
PETICIÓN	302	16	0	11	329	27	329	8,21%
QUEJA	94	4	0	1	99	5	99	5,05%
SUGERENCIA	19	1	0	0	20	1	20	5,00%
RECLAMO	60	3	0	0	63	3	63	4,76%
CONSULTA	351	0	0	1	352	1	352	0,28%
RECONOCIMIENTO	4	0	0	0	4	0	4	0,00%
TOTAL	887	32	0	16	935	48	935	
Porcentaje de incumplimiento para el tercer trimestre: 5,13%								

En la tabla, se observa que el 25% del incumplimiento corresponde a Denuncias, seguido de Petición de Documentos con un 11.36%.

Tabla 4: Comparativo Número de PQRS recibidos por tipo de caso – Porcentaje de Incumplimiento Primer y Segundo Semestre de 2015

COMPARATIVO NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS POR TIPO – PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2015						
TIPO DE CASO	INCUMPLIDAS 2015 - 1	% INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIDAS 2015 - 2	% INCUMPLIMIENTO	DIFERENCIA	% DIFERENCIA
PETICIÓN	26	9,33%	18	36,62%	8	-27,29%
QUEJA	14	20,97%	13	19,72%	1	1,25%
RECLAMO	7	5,88%	2	9,86%	5	-3,98%
DENUNCIA	0	33,33%	1	0,00%	-1	33,33%
SUGERENCIA	17	28,57%	2	23,94%	15	4,63%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	4	11,11%	5	5,63%	-1	5,48%
CONSULTA	3	2,07%	10	4,23%	-7	-2,16%
RECONOCIMIENTO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	71	Porcentaje de incumplimiento en el periodo: 6,15%	51	Porcentaje de incumplimiento en el periodo: 12,35%		Incremento del 6,2 %

Tabla 5: Número de PQRS recibidos por Dependencias octubre – diciembre de 2015

REPORTE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DE OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2015						
Responsable	Cerradas		Abiertas		Total	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
Administrador del Sistema	<u>801</u>	<u>118</u>	<u>0</u>	<u>16</u>	935	
PETICIÓN	<u>278</u>	<u>44</u>	<u>0</u>	<u>11</u>		
QUEJA	<u>71</u>	<u>27</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
RECLAMO	<u>57</u>	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
DENUNCIA	<u>15</u>	<u>10</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
SUGERENCIA	<u>16</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>26</u>	<u>16</u>	<u>0</u>	<u>3</u>		
CONSULTA	<u>334</u>	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		

RECONOCIMIENTO	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Departamento de Admisiones y Registro	<u>538</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	538	57,54%
PETICIÓN	<u>192</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>44</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECLAMO	<u>48</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
DENUNCIA	<u>8</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
SUGERENCIA	<u>9</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>23</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>213</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECONOCIMIENTO	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Coordinación Atención al Ciudadano	<u>79</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	79	8,45%
PETICIÓN	<u>23</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECLAMO	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
DENUNCIA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
SUGERENCIA	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>8</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>40</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECONOCIMIENTO	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Gestión Informática	<u>31</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	31	3,32%
PETICIÓN	<u>12</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>12</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Facultad de Medicina	<u>28</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	28	2,99%
PETICIÓN	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECLAMO	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
SUGERENCIA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>17</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECONOCIMIENTO	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Portal Universitario	<u>18</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	18	1,93%
PETICIÓN	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECLAMO	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
SUGERENCIA	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Logística e Infraestructura	<u>4</u>	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	16	1,71%

PETICIÓN	<u>2</u>	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
QUEJA	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECLAMO	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
DENUNCIA	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
SUGERENCIA	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Talento Humano	<u>14</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	15	1,60%
PETICIÓN	<u>9</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Bienestar Universitario	<u>14</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	14	1,50%
PETICIÓN	<u>7</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
DENUNCIA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
SUGERENCIA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Programa de salud	<u>8</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	13	1,39%
PETICIÓN	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>7</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
DENUNCIA	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Vicerrectoría de Docencia	<u>9</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	12	1,28%
PETICIÓN	<u>5</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
DENUNCIA	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	<u>11</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	12	1,28%
PETICIÓN	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECLAMO	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Escuela de Idiomas	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	11	1,18%
PETICIÓN	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
SUGERENCIA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Ciencias Sociales y Humanas	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	11	1,18%

PETICIÓN	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>7</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Dirección de Posgrados	<u>9</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	10	1,07%
PETICIÓN	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
QUEJA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECLAMO	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Instituto de Educación Física y Deportes	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	9	0,96%
PETICIÓN	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>		
CONSULTA	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Facultad de Artes	<u>9</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	0,96%
PETICIÓN	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECLAMO	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Facultad de Derecho	<u>7</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	7	0,75%
PETICIÓN	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Auditoría Interna	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	6	0,64%
QUEJA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
DENUNCIA	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Facultad de Educación	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	6	0,64%
PETICIÓN	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
DENUNCIA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Escuela de Microbiología	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	6	0,64%
PETICIÓN	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Facultad de Ciencias Económicas	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	6	0,64%
PETICIÓN	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
QUEJA	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECLAMO	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
Consultorio Jurídico	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	6	0,64%
PETICIÓN	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECONOCIMIENTO	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		

Sistema de Bibliotecas	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	6	0,64%
PETICIÓN	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
DENUNCIA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
SUGERENCIA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Asesoría Jurídica	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	6	0,64%
PETICIÓN	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
RECLAMO	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Vicerrectoría de Extensión	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	0,53%
PETICIÓN	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Facultad de Ciencias Agrarias	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	0,53%
PETICIÓN	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Facultad de Comunicaciones	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	5	0,53%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>		
CONSULTA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Vigilancia	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	4	0,43%
PETICIÓN	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
QUEJA	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
DENUNCIA	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Salud Pública	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,43%
PETICIÓN	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,43%
PETICIÓN	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECLAMO	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
CONSULTA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Relaciones Internacionales	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,21%
PETICIÓN	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Vicerrectoría Administrativa	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,21%
PETICIÓN	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
RECLAMO	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Instituto de Estudios Políticos	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,21%

PETICIÓN	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Facultad de Odontología	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,21%
PETICIÓN	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
QUEJA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Desarrollo Institucional	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
PETICIÓN	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Regionalización	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
QUEJA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Facultad de Enfermería	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
PETICIÓN	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Instituto de Filosofía	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,11%
PETICIÓN	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,11%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
Instituto de Estudios Regionales	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
CONSULTA	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Sede Sonsón	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
PETICIÓN	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Seccional Urabá – Turbo	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
PETICIÓN	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Escuela Interamericana de Bibliotecología	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
TOTAL					935	100,00%

Tabla 6: Comparativo Primer y Segundo Semestre de 2015 - número de PQRS recibidas por Dependencias.

COMPARATIVO TOTAL PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2015						
DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE	% PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	% SEGUNDO TRIMESTRE	DIFERENCIA	% DIFERENCIA
Admisiones y Registro	476	57,42%	280	48,70%	196	-48,46%
Portal Universitario	2	0,24%	31	5,39%	-29	-2,74%
Gestión Informática	22	2,65%	29	5,04%	-7	1,11%
Facultad de Medicina	51	6,15%	21	3,65%	30	1,05%
Facultad de Ingeniería	39	4,70%	20	3,48%	19	-2,51%
Escuela de Idiomas	8	0,97%	11	1,91%	-3	-1,07%
Asesoría Jurídica	7	0,84%	13	2,26%	-6	-1,66%
Bienestar Universitario	5	0,60%	10	1,74%	-5	-1,74%
Vicerrectoría de Investigación	0	0,00%	8	1,39%	-8	-0,42%
Consultorio Jurídico	8	0,97%	8	1,39%	0	-0,18%
Ciencias Exactas y Naturales	10	1,21%	8	1,39%	2	0,18%
Facultad de Educación	13	1,57%	7	1,22%	6	0,35%
Talento Humano	13	1,57%	20	3,48%	-7	-3,24%
Vicerrectoría de Docencia	2	0,24%	8	1,39%	-6	0,18%
Vicerrectoría Administrativa	13	1,57%	8	1,39%	5	-1,39%
Desarrollo Institucional	0	0,00%	3	0,52%	-3	-0,52%

Auditoría Institucional	0	0,00%	3	0,52%	-3	1,89%
Facultad de Artes	20	2,41%	7	1,22%	13	-0,50%
Facultad de Derecho	6	0,72%	7	1,22%	-1	-1,22%
Escuela de Microbiología	0	0,00%	2	0,35%	-2	0,49%
Seccional Urabá - Turbo	7	0,84%	2	0,35%	5	-0,23%
Corporacion Ciencias Básicas Biomédicas	1	0,12%	1	0,17%	0	-0,17%
Seccional Magdalena Medio	0	0,00%	1	0,17%	-1	-0,17%
Sede de Investigación Universitaria - SIU	0	0,00%	1	0,17%	-1	0,19%
Vicerrectoría de Extensión	3	0,36%	3	0,52%	0	-0,16%
Ciencias Agrarias	3	0,36%	2	0,35%	1	0,01%
Nutrición y Dietética	3	0,36%	2	0,35%	1	1,34%
Facultad de Ciencias Económicas	14	1,69%	4	0,70%	10	-0,58%
Corporación Académica Ambiental	1	0,12%	0	0,00%	1	1,09%
Dirección de Posgrados	9	1,09%	6	1,04%	3	-0,92%
Bibliotecología	1	0,12%	1	0,17%	0	0,19%
Administración Documental	3	0,36%	3	0,52%	0	-0,40%
Seccional Suroeste	1	0,12%	1	0,17%	0	0,19%
Relaciones Internacionales	3	0,36%	0	0,00%	3	0,36%
Regionalización	3	0,36%	4	0,70%	-1	1,11%
Salud Pública	15	1,81%	6	1,04%	9	-0,92%

Instituto de Filosofía	1	0,12%	1	0,17%	0	0,92%
Vigilancia	9	1,09%	7	1,22%	2	-0,86%
Seccional Oriente	3	0,36%	1	0,17%	2	0,55%
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	6	0,72%	1	0,17%	5	0,55%
Logística e Infraestructura	6	0,72%	5	0,87%	1	-0,75%
Sistema de Bibliotecas	1	0,12%	0	0,00%	1	2,05%
Programa de Salud	17	2,05%	8	1,39%	9	-1,27%
Seccional Occidente	1	0,12%	0	0,00%	1	0,12%
Facultad de Odontología	1	0,12%	0	0,00%	1	0,12%
Enfermería	1	0,12%	0	0,00%	1	0,48%
Instituto de Educación Física y Deportes	4	0,48%	0	0,00%	4	1,81%
Ciencias Sociales y Humanas	15	1,81%	6	1,04%	9	-0,80%
Facultad de Comunicaciones	2	0,24%	5	0,87%	-3	-0,87%
TOTAL	829		575		254	

Tabla 7: Número de PQRS recibidos por Dependencias - Porcentaje octubre – diciembre de 2015.

REPORTE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DE OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2015						
Responsable	Cerradas		Abiertas		Total	%
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo		
Administrador del Sistema	<u>801</u>	<u>118</u>	<u>0</u>	<u>16</u>	935	
PETICIÓN	<u>278</u>	<u>44</u>	<u>0</u>	<u>11</u>		
QUEJA	<u>71</u>	<u>27</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
RECLAMO	<u>57</u>	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
DENUNCIA	<u>15</u>	<u>10</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
SUGERENCIA	<u>16</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	<u>26</u>	<u>16</u>	<u>0</u>	<u>3</u>		
CONSULTA	<u>334</u>	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>1</u>		
RECONOCIMIENTO	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		
Departamento de Admisiones y Registro	<u>538</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	538	57,54%
Coordinación Atención al Ciudadano	<u>79</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	79	8,45%
Gestión Informática	<u>31</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	31	3,32%
Facultad de Medicina	<u>28</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	28	2,99%
Portal Universitario	<u>18</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	18	1,93%
Facultad de Ingeniería	<u>16</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	16	1,71%
Logística e Infraestructura	<u>4</u>	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	16	1,71%
Talento Humano	<u>14</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	15	1,60%
Bienestar Universitario	<u>14</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	14	1,50%
Programa de salud	<u>8</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	13	1,39%
Vicerrectoría de Docencia	<u>9</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	12	1,28%
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	<u>11</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	12	1,28%
Escuela de Idiomas	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	11	1,18%

Ciencias Sociales y Humanas	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	11	1,18%
Dirección de Posgrados	<u>9</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	10	1,07%
Instituto de Educación Física y Deportes	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>5</u>	9	0,96%
Facultad de Artes	<u>9</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	9	0,96%
Facultad de Derecho	<u>7</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	7	0,75%
Auditoría Interna	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	6	0,64%
Facultad de Educación	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	6	0,64%
Escuela de Microbiología	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	6	0,64%
Facultad de Ciencias Económicas	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	6	0,64%
Consultorio Jurídico	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	6	0,64%
Sistema de Bibliotecas	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	6	0,64%
Asesoría Jurídica	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	6	0,64%
Vicerrectoría de Extensión	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	0,53%
Facultad de Ciencias Agrarias	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	5	0,53%
Facultad de Comunicaciones	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	5	0,53%
Vigilancia	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	4	0,43%
Salud Pública	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,43%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	4	0,43%
Relaciones Internacionales	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,21%
Vicerrectoría Administrativa	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,21%
Instituto de Estudios Políticos	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,21%
Facultad de Odontología	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	2	0,21%
Desarrollo Institucional	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
Regionalización	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
Facultad de Enfermería	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
Instituto de Filosofía	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,11%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1	0,11%
Instituto de Estudios Regionales	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
Sede Sonsón	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%

Seccional Urabá – Turbo	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
Escuela Interamericana de Bibliotecología	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	1	0,11%
TOTAL					935	100,00%

En la tabla, se observa que el 57.54% corresponde al Departamento de Admisiones y Registro para un total 538 de PQRS.

Tabla 8: Tiempo de respuesta por Dependencia – Porcentaje de Incumplimiento octubre – diciembre de 2015

REPORTE PQRS INCUMPLIDAS POR DEPENDENCIA DE OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2015							
Responsable	Cerradas		Abiertas		Total Recibidas	Total incumplidas	% de incumplimiento
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
Desarrollo Institucional	0	1	0	0	1	1	100,00%
Vigilancia	0	2	0	2	4	4	100,00%
Instituto de Filosofía	0	0	0	1	1	1	100,00%
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	0	0	0	1	1	1	100,00%
Logística e Infraestructura	4	11	0	1	16	12	75,00%
Facultad de Ciencias Económicas	2	2	0	2	6	4	66,67%
Vicerrectoría de Extensión	2	3	0	0	5	3	60,00%
Instituto de Educación Física y Deportes	4	0	0	5	9	5	55,56%
Asesoría Jurídica	3	2	0	1	6	3	50,00%
Facultad de Comunicaciones	3	0	0	2	5	2	40,00%
Programa de salud	8	5	0	0	13	5	38,46%
Vicerrectoría de Docencia	9	3	0	0	12	3	25,00%
Consultorio Jurídico	5	1	0	0	6	1	16,67%
Dirección de Posgrados	9	0	0	1	10	1	10,00%
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	11	1	0	0	12	1	8,33%
Talento Humano	14	1	0	0	15	1	6,67%
Coordinación Atención al Ciudadano	79	0	0	0	79	0	0,00%
Facultad de Ciencias Agrarias	5	0	0	0	5	0	0,00%
Auditoría Interna	6	0	0	0	6	0	0,00%
Relaciones Internacionales	2	0	0	0	2	0	0,00%

Regionalización	1	0	0	0	1	0	0,00%
Salud Pública	4	0	0	0	4	0	0,00%
Vicerrectoría Administrativa	2	0	0	0	2	0	0,00%
Escuela de Idiomas	11	0	0	0	11	0	0,00%
Instituto de Estudios Políticos	2	0	0	0	2	0	0,00%
Facultad de Educación	6	0	0	0	6	0	0,00%
Facultad de Enfermería	1	0	0	0	1	0	0,00%
Gestión Informática	31	0	0	0	31	0	0,00%
Ciencias Sociales y Humanas	11	0	0	0	11	0	0,00%
Facultad de Medicina	28	0	0	0	28	0	0,00%
Escuela de Microbiología	6	0	0	0	6	0	0,00%
Facultad de Ingeniería	16	0	0	0	16	0	0,00%
Instituto de Estudios Regionales	1	0	0	0	1	0	0,00%
Facultad de Odontología	2	0	0	0	2	0	0,00%
Sede Sonsón	1	0	0	0	1	0	0,00%
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	4	0	0	0	4	0	0,00%
Departamento de Admisiones y Registro	538	0	0	0	538	0	0,00%
Facultad de Artes	9	0	0	0	9	0	0,00%
Seccional Urabá – Turbo	1	0	0	0	1	0	0,00%
Escuela Interamericana de Bibliotecología	1	0	0	0	1	0	0,00%
Sistema de Bibliotecas	6	0	0	0	6	0	0,00%
Bienestar Universitario	14	0	0	0	14	0	0,00%
Facultad de Derecho	7	0	0	0	7	0	0,00%
Portal Universitario	18	0	0	0	18	0	0,00%
Total PQRS incumplidas						48	5,13%

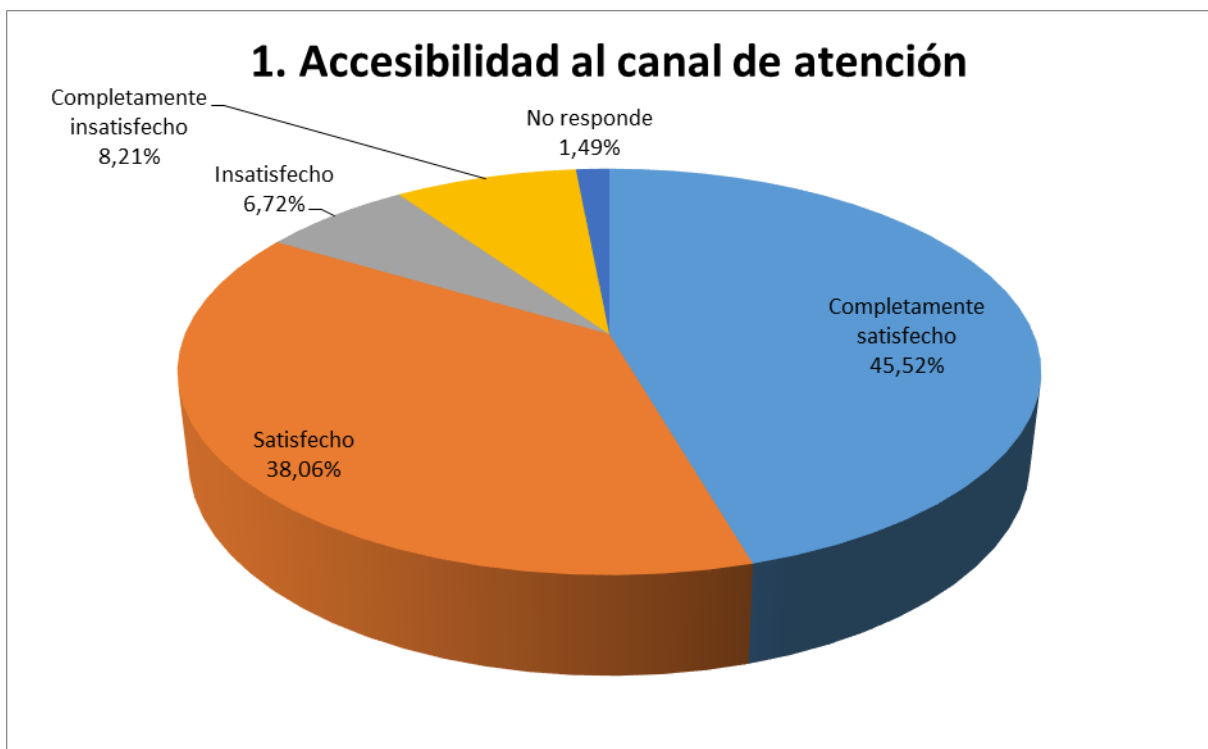
Tabla 9: Comparativo Primer y Segundo Semestre de 2015 - número de PQRS recibidas por Dependencias.

COMPARATIVO INCUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2015							
Dependencia	Primer trimestre	% de incumplimiento	Segundo trimestre	% de incumplimiento	Diferencia	% Diferencia	Índice de incumplimiento
Portal Universitario	1	50,00%	21	29,58%	-20	20,42%	Bajó
Talento Humano	2	15,38%	9	12,68%	-7	2,70%	Bajó
Asesoría jurídica	2	28,57%	8	11,27%	-6	17,30%	Bajó
Programa de Salud	12	70,59%	5	7,04%	7	63,55%	Bajó
Vicerrectoría de Docencia	1	50,00%	4	5,63%	-3	44,37%	Bajó
Facultad de Ciencias Económicas	3	21,43%	4	5,63%	-1	15,80%	Bajó
Facultad de Derecho	1	16,67%	3	4,23%	-2	12,44%	Bajó
Vigilancia	2	22,22%	2	2,82%	0	19,40%	Bajó
Salud Pública	0	0,00%	2	2,82%	-2	-2,82%	Aumentó
Dirección de Posgrados	1	11,11%	2	2,82%	-1	8,29%	Bajó
Facultad de Comunicaciones	0	0,00%	2	2,82%	-2	-2,82%	Aumentó
Vicerrectoría de Extensión	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Logística e Infraestructura	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Admisiones y Registro	6	1,26%	1	1,41%	5	-0,15%	Aumentó
Consultorio Jurídico	1	12,50%	1	1,41%	0	11,09%	Bajó
Nutrición y Dietética	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Vicerrectoría de Investigación	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Escuela de Microbiología	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Sede de Investigación Universitaria - SIU	0	0,00%	1	1,41%	-1	-1,41%	Aumentó
Facultad de Educación	3	23,08%	1	1,14%	2	21,94%	Bajó
Ciencias Agrarias	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Relaciones Internacionales	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Regionalización	2	66,67%	0	0,00%	2	66,67%	Bajó

Vicerrectoría Administrativa	3	23,08%	0	0,00%	3	23,08%	Bajó
Seccional Oriente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Escuela de Idiomas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Seccional Occidente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Enfermería	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Gestión Informática	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Instituto de Filosofía	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Ciencias Sociales y Humanas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Facultad de Medicina	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Seccional Suroeste	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Instituto de Educación Física y Deportes	4	100,00%	0	0,00%	4	100,00%	Bajó
Facultad de Ingeniería	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Corporación Académica Ambiental	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%	Bajó
Facultad de Odontología	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	2	33,33%	0	0,00%	2	33,33%	Bajó
Ciencias Exactas y Naturales	1	10,00%	0	0,00%	1	10,00%	Bajó
Facultad de Artes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Seccional Urabá - Turbo	2	28,57%	0	0,00%	2	28,57%	Bajó
Sistema de Bibliotecas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Bibliotecología	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Administración Documental	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
Bienestar Universitario	1	20,00%	0	0,00%	1	20,00%	Bajó
Corporación Ciencias Básicas Biomédicas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	Estable
TOTAL	51		71				Aumentó

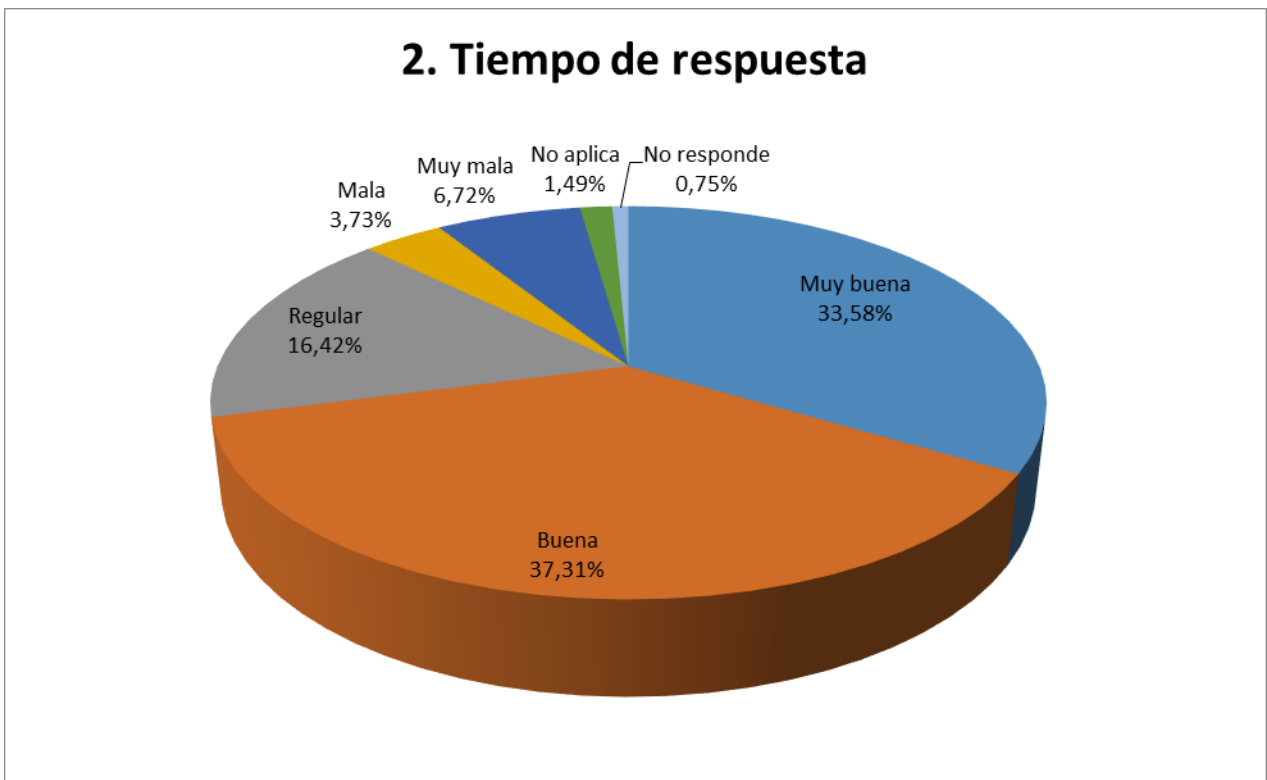
ENCUESTAS

Preguntas / Respuestas Encuesta	No. De Respuestas	%
1. Accesibilidad al canal de atención		
Completamente satisfecho	61	45,52%
Satisfecho	51	38,06%
Insatisfecho	9	6,72%
Completamente insatisfecho	11	8,21%
No responde	2	1,49%



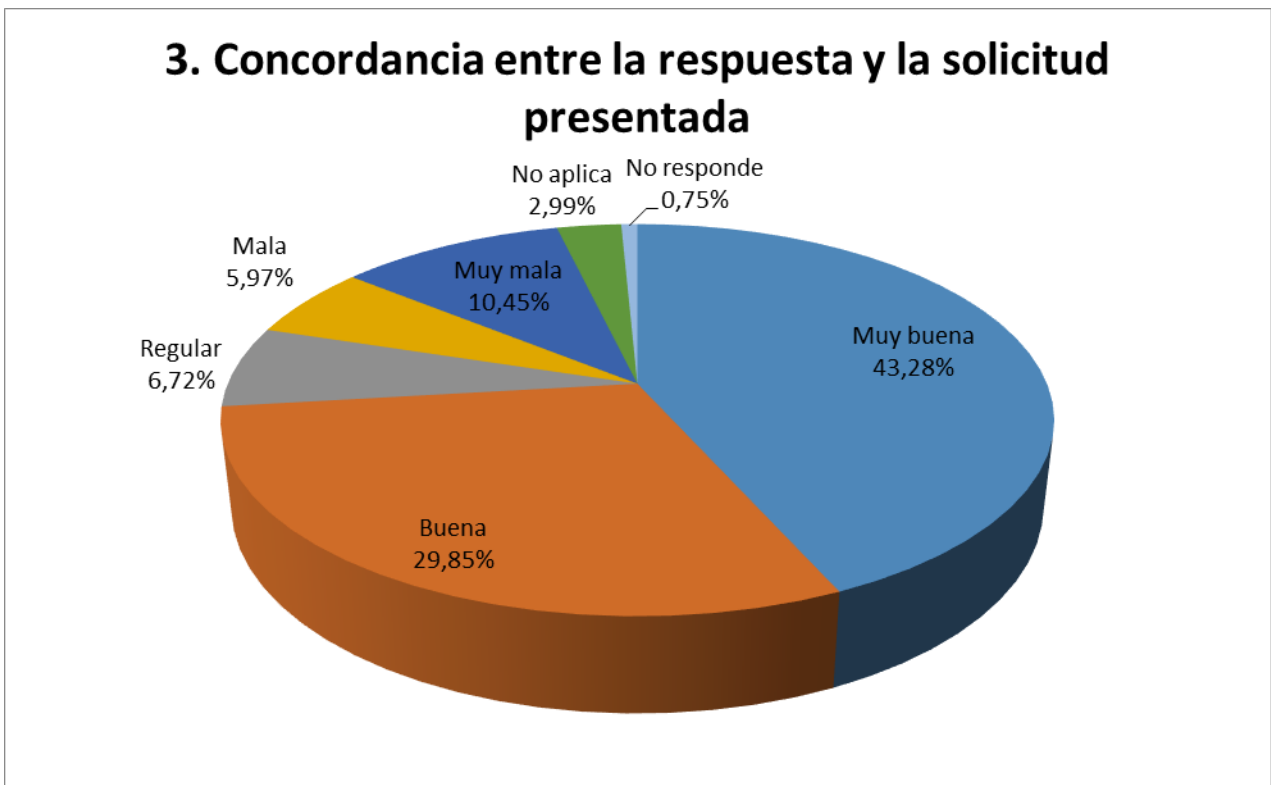
En la tabla de accesibilidad al canal de atención, se observa que el 45.52% de los usuarios están completamente satisfechos y el 38.06% están satisfechos.

2. Tiempo de respuesta			
Muy buena	45	33,58%	
Buena	50	37,31%	
Regular	22	16,42%	
Mala	5	3,73%	
Muy mala	9	6,72%	
No aplica	2	1,49%	
No responde	1	0,75%	



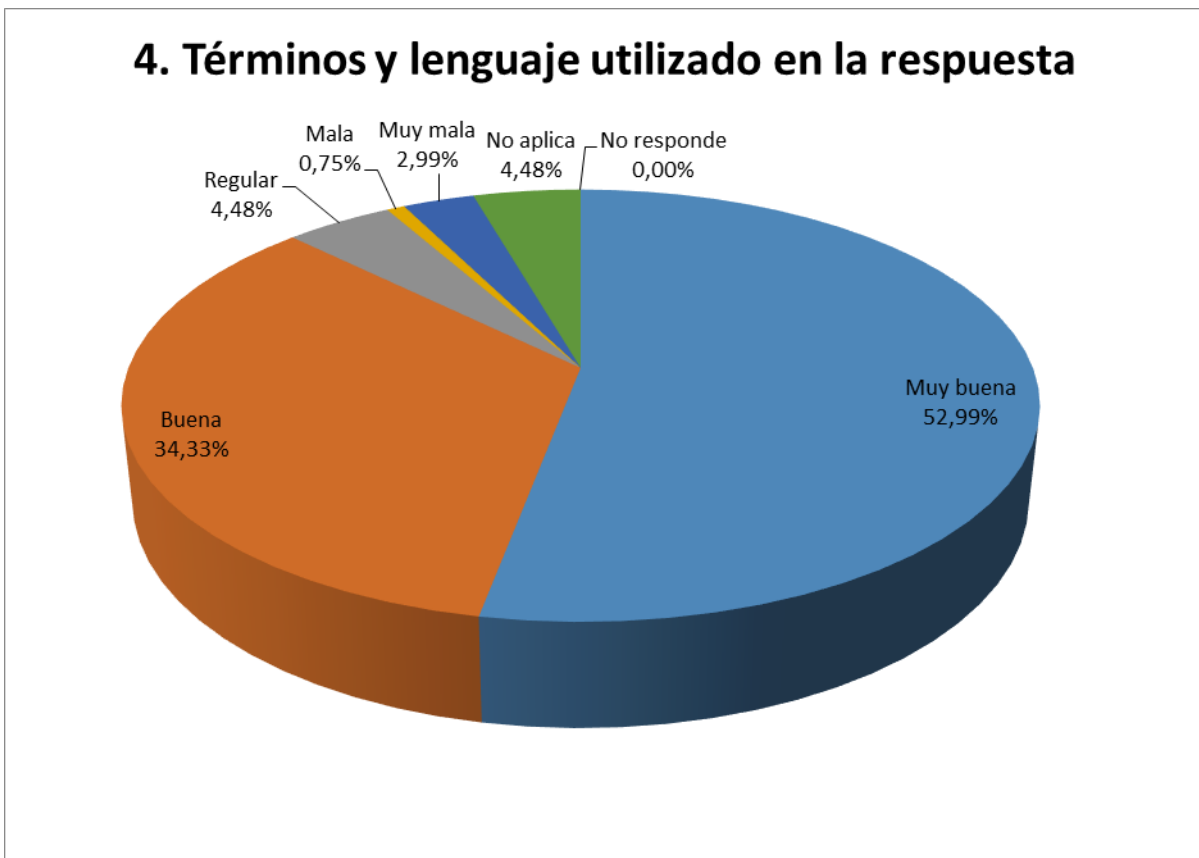
En la tabla de tiempo de respuesta, se observa que el 37.31% de los usuarios es buena y el 33.58% es muy buena.

3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada			
Muy buena	58	43,28%	
Buena	40	29,85%	
Regular	9	6,72%	
Mala	8	5,97%	
Muy mala	14	10,45%	
No aplica	4	2,99%	
No responde	1	0,75%	



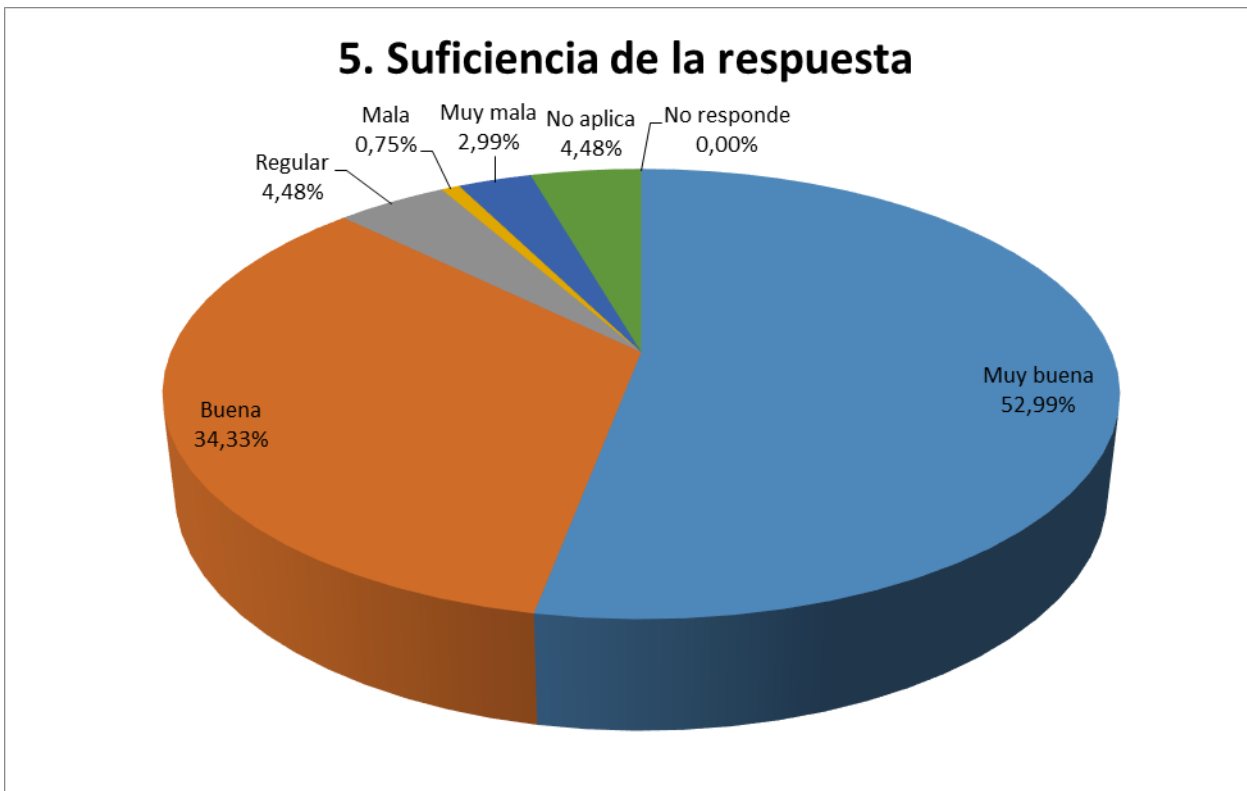
En la tabla de concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada, se observa que el 43.28% de los usuarios es muy buena y el 29.85% es buena.

4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta			
Muy buena	71	52,99%	
Buena	46	34,33%	
Regular	6	4,48%	
Mala	1	0,75%	
Muy mala	4	2,99%	
No aplica	6	4,48%	
No responde	0	0,00%	



En la tabla en términos y lenguaje utilizado en la respuesta, se observa que el 52.99% de los usuarios es muy buena y el 34.33% es buena.

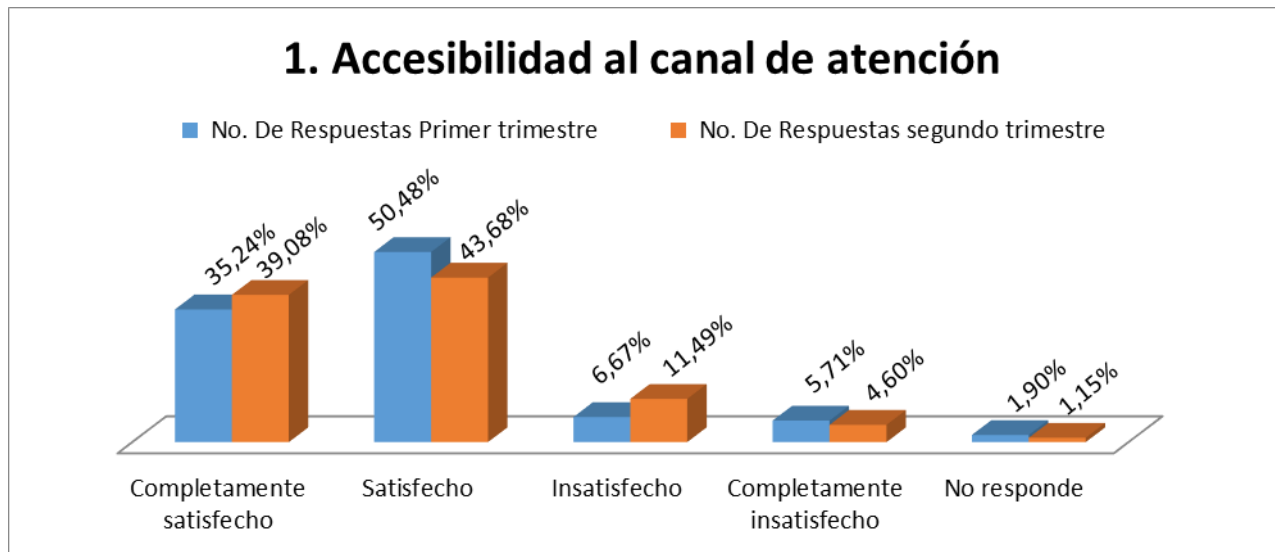
5. Suficiencia de la respuesta			
Muy buena	71	52,99%	
Buena	46	34,33%	
Regular	6	4,48%	
Mala	1	0,75%	
Muy mala	4	2,99%	
No aplica	6	4,48%	
No responde	0	0,00%	
Total encuestas para el cuarto trimestre de 2015: 134			



En la tabla en términos y lenguaje utilizado en la respuesta, se observa que el 52.99% de los usuarios es muy buena y el 34.33% es buena.

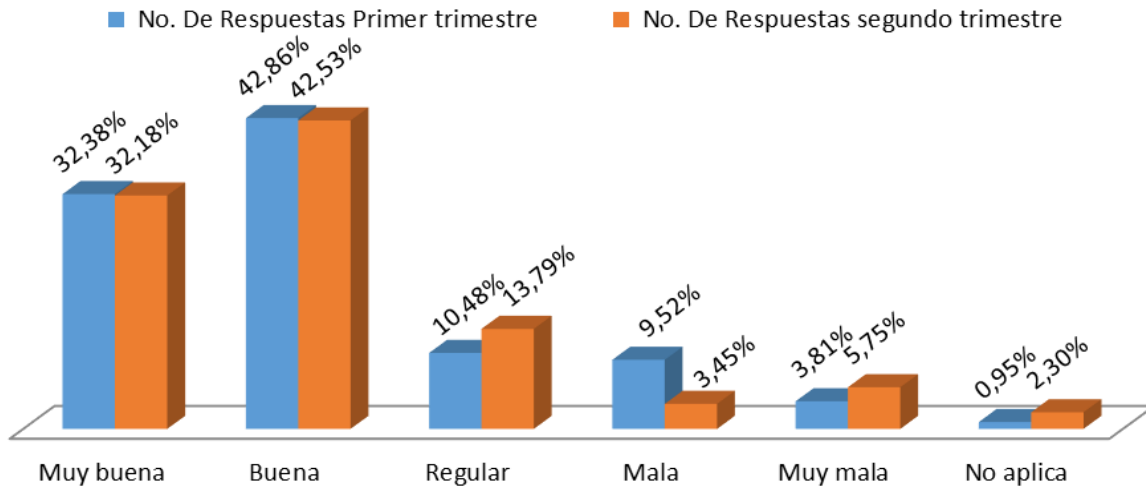
En el informe de las encuestas realizadas a los usuarios fueron 935, las cuales fueron diligenciadas por los usuarios 134.

Preguntas / Respuestas Encuesta	No. De Respuestas Primer trimestre	%	No. De Respuestas segundo trimestre	%	Diferencia	% Diferencia	Índice de percepción
1. Accesibilidad al canal de atención							
Completamente satisfecho	37	35,24%	34	39,08%	3	-3,84%	Aumentó
Satisfecho	53	50,48%	38	43,68%	15	6,80%	Bajó
Insatisfecho	7	6,67%	10	11,49%	-3	-4,83%	Aumentó
Completamente insatisfecho	6	5,71%	4	4,60%	2	1,12%	Bajó
No responde	2	1,90%	1	1,15%	1	0,76%	Estable



2. Tiempo de respuesta							
Muy buena	34	32,38%	28	32,18%	6	0,20%	Estable
Buena	45	42,86%	37	42,53%	8	0,33%	Estable
Regular	11	10,48%	12	13,79%	-1	-3,32%	Aumentó
Mala	10	9,52%	3	3,45%	7	6,08%	Bajó
Muy mala	4	3,81%	5	5,75%	-1	-1,94%	Aumentó
No aplica	1	0,95%	2	2,30%	-1	-1,35%	Aumentó

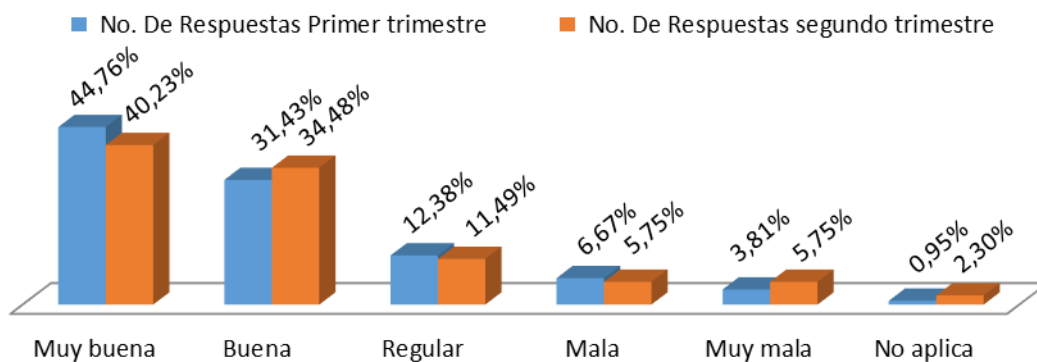
2. Tiempo de respuesta



3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada

Categoría	Primer trimestre (No.)	Primer trimestre (%)	Segundo trimestre (No.)	Segundo trimestre (%)	Diferencia	Tendencia
Muy buena	47	44,76%	35	40,23%	12	Bajó
Buena	33	31,43%	30	34,48%	3	Aumentó
Regular	13	12,38%	10	11,49%	3	Bajó
Mala	7	6,67%	5	5,75%	2	Bajó
Muy mala	4	3,81%	5	5,75%	-1	Aumentó
No aplica	1	0,95%	2	2,30%	-1	Aumentó

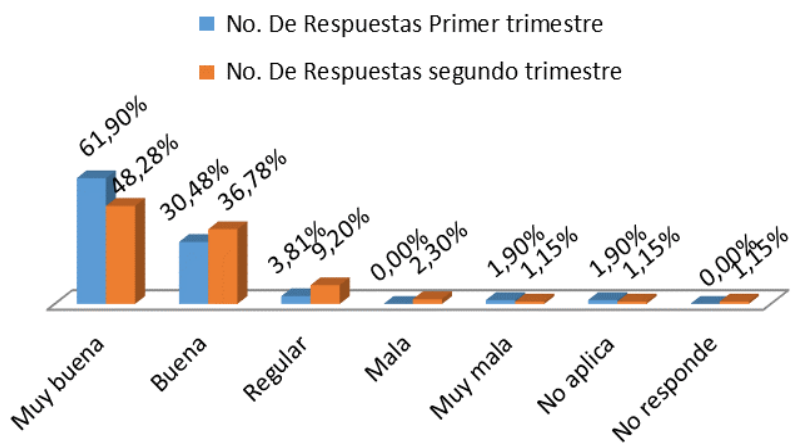
3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada



4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta

Muy buena	65	61,90%	42	48,28%	23	13,63%	Bajó
Buena	32	30,48%	32	36,78%	0	-6,31%	Aumentó
Regular	4	3,81%	8	9,20%	-4	-5,39%	Aumentó
Mala	0	0,00%	2	2,30%	-2	-2,30%	Aumentó
Muy mala	2	1,90%	1	1,15%	1	0,76%	Estable
No aplica	2	1,90%	1	1,15%	1	0,76%	Estable
No responde	0	0,00%	1	1,15%	-1	-1,15%	Aumentó

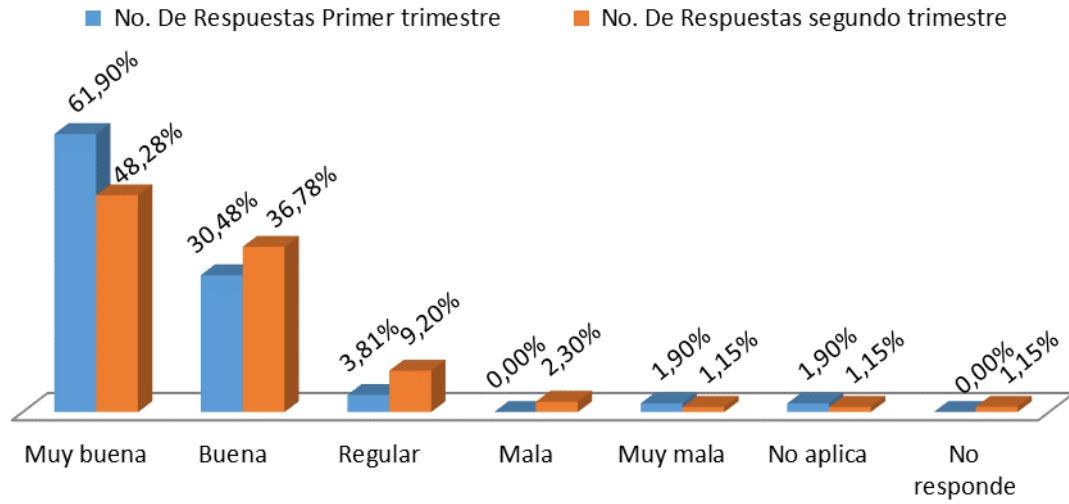
4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta



5. Suficiencia de la respuesta

Muy buena	65	61,90%	42	48,28%	23	13,63%	Bajó
Buena	32	30,48%	32	36,78%	0	-6,31%	Aumentó
Regular	4	3,81%	8	9,20%	-4	-5,39%	Aumentó
Mala	0	0,00%	2	2,30%	-2	-2,30%	Aumentó
Muy mala	2	1,90%	1	1,15%	1	0,76%	Estable
No aplica	2	1,90%	1	1,15%	1	0,76%	Estable
No responde	0	0,00%	1	1,15%	-1	-1,15%	Aumentó
	Total 105			Total 87		Diferencia de encuestas: 18	

5. Suficiencia de la respuesta



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