



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**
1803

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

Enero – marzo 2018

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Secretaría General

JOHN JAIRO ARBOLEDA CÉSPEDES
Rector

TABLA DE CONTENIDO

I. OBJETIVO GENERAL	3
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
III. ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	4
IV. RESPONSABILIDADES	4
V. MARCO REFERENCIAL.....	5
VI. INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES.....	6

INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución Rectoral N° 37421 del 27 de junio de 2013, “*Por medio de la cual se crea el equipo de atención al ciudadano, y se adopta el Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia*”, se fija como objeto la construcción de una universidad transparente y participativa, que preste mejores servicios a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, que permitan atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones. Por ello, en el Portal Universitario se crea un espacio que permite la interacción ciudadanía-universidad, a través del siguiente enlace:

<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs>

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, 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).

I.OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS- recibidos a través de los diferentes canales de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2018.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a. Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes unidades administrativas y las unidades académicas, 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:

- Línea gratuita de Atención al Ciudadano 01 8000 416384.
- Conmutador de la Universidad de Antioquia 219 8332.
- Presencial, responsables de atención al ciudadano.
- Correo electrónico: atencionciudadano@udea.edu.co

b. Informar sobre la oportunidad en la atención por parte de las unidades administrativas y unidades académicas de la Universidad de Antioquia de las PQRS recibidas.

c. Propiciar en el personal administrativo y docente de la Universidad de Antioquia, la cultura de atención al ciudadano con calidad, motivando la proyección de respuestas oportunas, pertinentes y orientadas a las necesidades de la ciudadanía.

III. ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

El presente informe contiene un reporte de la información registrada a través del correo institucional utilizado para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS, entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2018. Se advierte que, tal como lo establece el Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano en su numeral 4.5 *“para las solicitudes que se radiquen por cualquier medio en días no hábiles, se entenderán radicadas al primer día hábil siguiente, por lo que el término de respuesta se empezará a contar a partir del día hábil siguiente a su radicación”*, las peticiones que fueron radicadas durante el periodo de vacaciones colectivas de la Institución, comprendidas entre el 18 de diciembre de 2017 y el 10 de enero de 2018, ambas fechas inclusive, su término de respuesta comenzó a contarse a partir del día siguiente al inicio de las actividades administrativas de la Universidad. (Ver Resolución Rectoral 42608 del 23 de febrero de 2017 y Resolución Rectoral 43623 del 6 de diciembre de 2017).

IV. RESPONSABILIDADES

Según lo establecido por 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.

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, las peticiones, las quejas, los reclamos y las sugerencias de la ciudadanía.

Las responsabilidades del equipo son: (1) Acatar y poner en práctica las políticas y los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano, así mismo la normativa vigente que sobre este tema se aplique a la Universidad; (2) participar de las jornadas de formación que sobre el tema programe la dirección y coordinación del equipo de atención al ciudadano, (3) retroalimentar los planes de atención al usuario

establecidos y participar en su efectiva ejecución, en armonía con lo dispuesto en la normatividad; (4) poner en práctica los procedimientos y protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano; (5) presentar informes a las autoridades universitarias que lo requieran; (6) realizar seguimiento sobre el desempeño del modelo de atención aplicado y proponer correcciones y acciones de mejoramiento sobre el mismo, entre otras.

V. MARCO REFERENCIAL

- Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74 y 209
- Ley 57 de 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales, artículos 12 y siguientes.
- Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 55.
- Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995: Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículos 73 y 76.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones, artículos 24 y siguientes.
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición
- Acuerdo Superior 1 del 5 de marzo de 1994 – Estatuto General Universitario, artículos 4º, 5º, 6º entre otros.
- Circular de Rectoría 1000-001 del 21 de junio de 2012. Por la cual se da aplicación a la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

VI. INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES.

Para dar cumplimiento a los derechos constitucionales y legales que tiene el ciudadano de interponer ante la Universidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones a través de diversos mecanismos de atención, la Universidad dispuso el correo electrónico atencionciudadano@udea.edu.co, debido a que se encuentra en desarrollo el nuevo aplicativo de PQRS que optimizará la interacción de los ciudadanos con la Universidad.

Las actividades, responsabilidades y los procedimientos asociados con la gestión de las PQRS están descritos en el Manual de Atención al Ciudadano y en el Procedimiento de Atención al Ciudadano, disponibles en el siguiente enlace:

<http://sikuani.udea.edu.co/adminDocGestionInstitucional/VerDocumentoSvl?codigo=SG-MA-01>

Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del correo institucional son direccionados a los competentes por la Profesional de Gestión de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General.

A continuación, se presenta el balance de las PQRS registradas y tramitadas entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2018:

Tabla 1: Número de PQRS recibidas y gestionadas por tipo de caso

Tipo de Caso	Cerradas		Abiertas		Total	% del Total recibidas	% de cumplimiento por tipo
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
CONSULTA	25	0	2	0	27	3,42%	100,00%
DENUNCIA	3	0	0	1	4	0,51%	75,00%
FELICITACIONES	1	0	0	0	1	0,13%	100,00%
PETICIÓN	545	28	8	23	604	76,46%	91,56%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	22	0	0	1	23	2,91%	95,65%
QUEJA	76	9	5	7	97	12,28%	83,51%
RECLAMO	15	0	0	0	15	1,90%	100,00%
SUGERENCIA	10	1	1	5	17	2,15%	64,71%
Archivadas por desistimiento tácito					2	0,25%	
			Total		790	100,00%	

Tabla 1. Fecha de corte: 31 de marzo de 2018. Periodo de revisión de cada incidencia: entre el 12 y el 18 de abril de 2018.

- Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2018, se recibieron 790 PQRS, de las cuales dos (02) fueron archivadas por desistimiento tácito y, los 788 restantes, fueron gestionadas por las dependencias responsables.
- La petición sigue siendo el tipo de caso que más se presenta, representado en el 76,46% del total de PQRS registradas, seguida, por un margen muy amplio, de la queja con un 12,28% del total de PQRS.
- Las felicitaciones y las denuncias, son los tipos de casos que menos se reciben, representados con el 0,13% y el 0,51%, respectivamente.

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso.



Los porcentajes de cumplimiento en la gestión de PQRS, hacen relación a la oportunidad en las respuestas ofrecidas, esto es, que la atención, trámite y notificación de la respuesta se haya dado dentro del término legal establecido.

Partiendo de ello, se puede indicar que los tipos de incidencias que se tramitan dentro de los términos legales son las consultas, las felicitaciones y los reclamos, con un índice de cumplimiento del 100%; seguido de la petición de documentos y peticiones con un índice del 95,65% y 91,56% respectivamente. Sin embargo, debe fortalecerse la buena gestión de las sugerencias, las denuncias y las quejas cuyos índices de cumplimiento están por debajo del 90%.

Tabla 2: Número de PQRS recibidas y gestionadas por dependencia.

Responsable	Cerradas		Abiertas		Total	% Recibidas por dependencia	% Cumplimiento por dependencia
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo			
Secretaría General	30	1	1	0	32	4,06%	96,88%
CONSULTA	1	0	0	0			
DENUNCIA	2	0	0	0			
PETICIÓN	21	0	1	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
QUEJA	5	1	0	0			
División de Gestión Documental	3	0	0	0	3	0,38%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	0	0	0			
Departamento de Publicaciones	0	2	0	0	2	0,25%	0,00%
PETICIÓN	0	2	0	0			
Vicerrectoría de Docencia	12	6	2	1	21	2,66%	66,67%
PETICIÓN	11	6	2	1			
QUEJA	1	0	0	0			
Departamento de Admisiones y Registro	437	0	0	0	437	55,46%	100,00%
CONSULTA	11	0	0	0			
PETICIÓN	363	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	13	0	0	0			
QUEJA	37	0	0	0			
RECLAMO	13	0	0	0			
Sistema de Bibliotecas	0	0	1	0	1	0,13%	100,00%
QUEJA	0	0	1	0			
Vicerrectoría de Investigación	3	0	0	1	4	0,51%	75,00%
PETICIÓN	3	0	0	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	0	0	1			
Sede de Investigación Universitaria - SIU	0	1	0	0	1	0,13%	0,00%
PETICIÓN	0	1	0	0			
Vicerrectoría de Extensión	4	0	0	1	5	0,63%	80,00%
PETICIÓN	3	0	0	1			
QUEJA	1	0	0	0			
Vicerrectoría Administrativa	7	1	0	0	8	1,02%	87,50%
PETICIÓN	4	1	0	0			

PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	0	0			
QUEJA	1	0	0	0			
RECLAMO	1	0	0	0			
División de Talento Humano	14	1	2	0	17	2,16%	94,12%
CONSULTA	0	0	1	0			
PETICIÓN	12	1	1	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	2	0	0	0			
División de Infraestructura Física	8	4	0	4	16	2,03%	50,00%
PETICIÓN	6	3	0	2			
QUEJA	2	1	0	1			
SUGERENCIA	0	0	0	1			
División de Servicios Logísticos	8	1	2	0	11	1,40%	90,91%
PETICIÓN	3	0	1	0			
QUEJA	2	0	1	0			
SUGERENCIA	3	1	0	0			
Programa de Salud	2	8	3	2	15	1,90%	33,33%
PETICIÓN	0	4	0	0			
QUEJA	2	4	3	2			
Dirección Jurídica	2	1	1	4	8	1,02%	37,50%
DENUNCIA	0	0	0	1			
PETICIÓN	2	0	1	3			
QUEJA	0	1	0	0			
Dirección de Bienestar Universitario	9	2	0	0	11	1,40%	81,82%
CONSULTA	1	0	0	0			
PETICIÓN	6	2	0	0			
QUEJA	2	0	0	0			
Dirección de Posgrado	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Dirección de Regionalización	4	0	0	1	5	0,63%	80,00%
PETICIÓN	2	0	0	1			
QUEJA	2	0	0	0			
Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional							
División de Arquitectura de Procesos	3	0	0	0	3	0,38%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
QUEJA	1	0	0	0			
División de Gestión Informática	29	0	0	0	29	3,68%	100,00%
PETICIÓN	23	0	0	0			

QUEJA	6	0	0	0			
División de Planes y Proyectos	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Dirección de Relaciones Internacionales	1	0	0	0	1	0,13%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
Dirección de Comunicaciones							
División de Comunicación Interna y Externa	2	0	0	0	2	0,25%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
División de Contenidos, Medios y Eventos	1	0	2	3	6	0,76%	50,00%
PETICIÓN	0	0	1	2			
QUEJA	1	0	0	0			
SUGERENCIA	0	0	1	1			
División de Sistema de Radio Universitaria	3	0	0	0	3	0,38%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
SUGERENCIA	1	0	0	0			
Oficina de Auditoría Institucional	1	0	0	0	1	0,13%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
Facultad de Artes	7	0	0	0	7	0,89%	100,00%
PETICIÓN	7	0	0	0			
Facultad de Ciencias Agrarias	6	0	0	2	8	1,02%	75,00%
PETICIÓN	4	0	0	1			
QUEJA	1	0	0	0			
SUGERENCIA	1	0	0	1			
Facultad de Ciencias Económicas	4	0	0	0	4	0,51%	100,00%
CONSULTA	1	0	0	0			
DENUNCIA	1	0	0	0			
PETICIÓN	2	0	0	0			
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	2	0	0	5	7	0,89%	28,57%
PETICIÓN	2	0	0	4			
SUGERENCIA	0	0	0	1			
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias	4	0	0	0	4	0,51%	100,00%
CONSULTA	1	0	0	0			
PETICIÓN	3	0	0	0			

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	6	0	0	0	6	0,76%	100,00%
CONSULTA	1	0	0	0			
PETICIÓN	4	0	0	0			
SUGERENCIA	1	0	0	0			
Facultad de Comunicaciones	2	0	0	0	2	0,25%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	9	0	0	0	9	1,14%	100,00%
CONSULTA	3	0	0	0			
PETICIÓN	5	0	0	0			
QUEJA	1	0	0	0			
Departamento de Prácticas y Consultorio Jurídico "Guillermo Peña Alzate"	11	1	0	1	13	1,65%	84,62%
CONSULTA	2	0	0	0			
FELICITACIONES	1	0	0	0			
PETICIÓN	4	0	0	0			
QUEJA	4	1	0	1			
Facultad de Educación	1	3	0	5	9	1,14%	11,11%
PETICIÓN	1	3	0	2			
QUEJA	0	0	0	2			
SUGERENCIA	0	0	0	1			
Facultad de Enfermería	2	0	0	0	2	0,25%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
QUEJA	1	0	0	0			
Facultad de Ingeniería	32	0	0	0	32	4,06%	100,00%
CONSULTA	4	0	0	0			
PETICIÓN	23	0	0	0			
QUEJA	2	0	0	0			
SUGERENCIA	3	0	0	0			
Facultad de Medicina	11	2	1	0	14	1,78%	85,71%
PETICIÓN	6	2	1	0			
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	0	0	0			
QUEJA	2	0	0	0			
Facultad de Odontología	0	0	1	1	2	0,25%	50,00%
CONSULTA	0	0	1	0			
PETICIÓN	0	0	0	1			
Facultad Nacional de Salud Pública	0	0	0	3	3	0,38%	0,00%
PETICIÓN	0	0	0	3			
Escuela de Idiomas	5	0	0	1	6	0,76%	83,33%

PETICIÓN	2	0	0	0			
QUEJA	1	0	0	1			
RECLAMO	1	0	0	0			
SUGERENCIA	1	0	0	0			
Escuela Interamericana de Bibliotecología	3	1	0	1	5	0,63%	60,00%
PETICIÓN	3	1	0	1			
Escuela de Microbiología	2	0	0	0	2	0,25%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
QUEJA	1	0	0	0			
Escuela de Nutrición y Dietética	0	0	0	1	1	0,13%	0,00%
PETICIÓN	0	0	0	1			
Instituto de Estudios Políticos	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Instituto de Estudios Regionales	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Instituto de Filosofía	0	1	0	0	1	0,13%	0,00%
PETICIÓN	0	1	0	0			
Instituto Universitario de Educación Física	3	1	0	0	4	0,51%	75,00%
PETICIÓN	3	0	0	0			
QUEJA	0	1	0	0			
Corporación Académica Ambiental	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Corporación Académica de Ciencias Básicas Biomédicas	2	0	0	0	2	0,25%	100,00%
PETICIÓN	2	0	0	0			
Corporación Académica para el Estudio de Patologías Tropicales	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Seccional Bajo Cauca	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Seccional Magdalena Medio	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Seccional Occidente - Santa Fe de Antioquia	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Seccional Oriente	1	0	0	0	1	0,13%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
Seccional Suroeste - Andes	1	0	0	0	1	0,13%	100,00%
PETICIÓN	1	0	0	0			
Seccional Urabá – Turbo	0	1	0	0	1	0,13%	0,00%
PETICIÓN	0	1	0	0			
Sede Sonsón	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%

Sede Amalfi	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Sede Norte - Yarumal	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Sede Segovia	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Total	697	38	16	37	788	100,00%	100,00%
Archivadas	2						

La unidad administrativa con mayores casos registrados durante este periodo fue el Departamento de Admisiones y Registro adscrito a la Vicerrectoría de Docencia con 437 casos, equivalentes al 55.46% del total del registro.

La unidad académica con mayores casos registrados durante este periodo fue la Facultad de Ingeniería con 32 casos, equivalentes al 4,06% del total del registro.

Las sedes o seccionales con mayores casos registrados durante este periodo fueron la Seccional de Oriente, la Seccional Suroeste – Andes y la Seccional de Urabá – Turbo, cada una con un (01) caso, equivalentes al 0.13% del total del registro.

Los porcentajes de cumplimiento en la gestión de PQRS, hacen relación a la oportunidad en las respuestas ofrecidas, esto es, que la atención, trámite y notificación de la respuesta se haya dado dentro del término legal establecido.

Partiendo de ello, las unidades administrativas con el más alto porcentaje de respuestas ofrecidas oportunamente son en su orden, la División de Gestión Documental de la Secretaría General, el Departamento de Admisiones y Registro, y el Sistema de Bibliotecas de la Vicerrectoría de Docencia; las divisiones de Arquitectura de Procesos y Gestión Informática de la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional, la Dirección de Relaciones Internacionales, las divisiones de Comunicación Interna y Externa, y Sistema de Radio Universitaria de la Dirección de Comunicaciones; la Oficina de Auditoría Institucional y la Secretaría General.

Las unidades académicas con el más alto porcentaje de respuestas ofrecidas oportunamente son en su orden, la Facultad de Artes, la Facultad de Ciencias Económicas, la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias, la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, la Facultad de Comunicaciones, la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, la Facultad de Enfermería, la Facultad de Ingeniería, la Escuela de Microbiología y la Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas.

Las sedes y seccionales con el más alto porcentaje de respuestas ofrecidas oportunamente son en su orden, la Seccional de Oriente y la Seccional Suroeste - Andes.

En general, la Universidad de Antioquia atiende de manera oportuna las PQRS que le son presentadas por la comunidad académica y por la comunidad en general,

obteniendo un porcentaje de atención oportuna del 90,48%. Sin embargo, debe velarse porque esta cifra aumente, pues ello representaría mejor atención a la ciudadanía.

Elaboró:
Viviana Higuera Ortega
Profesional
Gestión de Atención al Ciudadano
Secretaría General