



**INFORME DEL SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL I SEMESTRE 2015**

**INTRODUCCIÓN**

En el marco de la Ley 87 de 1993, es función de la Oficina Asesora de Control Interno “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente...”. De la misma forma, de acuerdo con lo consagrado en la Ley 1474 de 2011, “deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Por medio de este documento y en cumplimiento de las normas citadas se procede a rendir el informe del semestre Enero- Junio de 2015 a partir de la información que se recaudó, analizó y contrastó dentro de la revisión al procedimiento de Atención al Ciudadano y al Estándar de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de los procedimientos y de la normatividad que se relaciona con el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía ante la Universidad de la Amazonia.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Comprobar que las estadísticas presentadas en el informe del primer semestre de 2015, corresponden a las generadas por el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Universidad.
- Verificar que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía se hayan realizado dentro de los términos legales e institucionales y conforme al procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Evaluar la implementación y funcionamiento del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**ALCANCE:** Efectuar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía a la Universidad de la Amazonia y verificar la oportuna respuesta a los peticionarios, durante el primer semestre de 2015.

**BASE LEGAL:**

**Externa:** Artículo 5 y s.s. concordantes del Decreto 01 de 1984, artículos 20, 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, Circular externa No. 01 de 2011 del Consejo Asesor de Gobierno en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, art. 12 y 14 del Decreto No. 019 de 2012 por la cual se dictan normas para suprimir o reformar trámites innecesarios existentes en la administración pública, Decreto No. 2641 de 2012 por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.



Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Interna:** Resolución Rectoral No. 687 del 28/04/2008, resolución Rectoral 2319 del 08 septiembre de 2014, circular interna 001 de 2014.

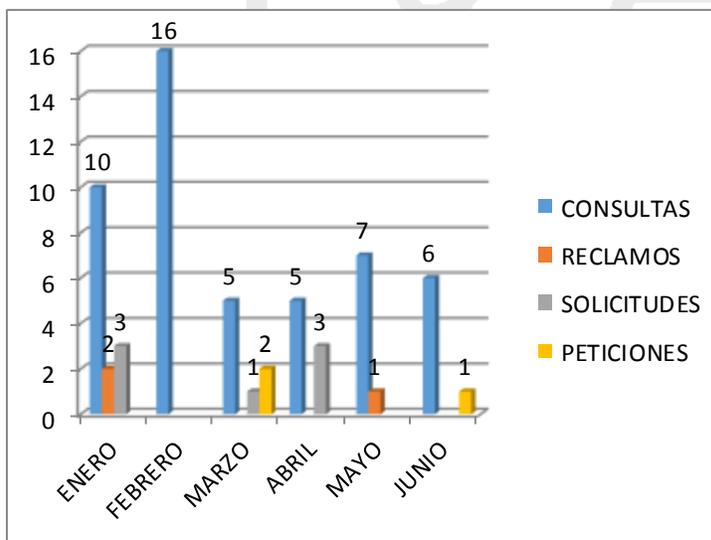
### INFORMACIÓN SUMINISTRADA OFICINA DE DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Consultas	10	16	5	5	7	6	49
Reclamos	2				1		3
Solicitudes	3		1	3		1	8
Peticiones			2				2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>62</b>

Según la información suministrada por la Oficina de División de servicios administrativos puede evidenciar que el mes con mayor número de peticiones, consultas, reclamos y solicitudes corresponde al mes de febrero, seguido por el mes de enero. (Ver gráfica 1 información suministrada por la oficina de División de servicios administrativos.

### CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR TIPO

Gráfica No. 1





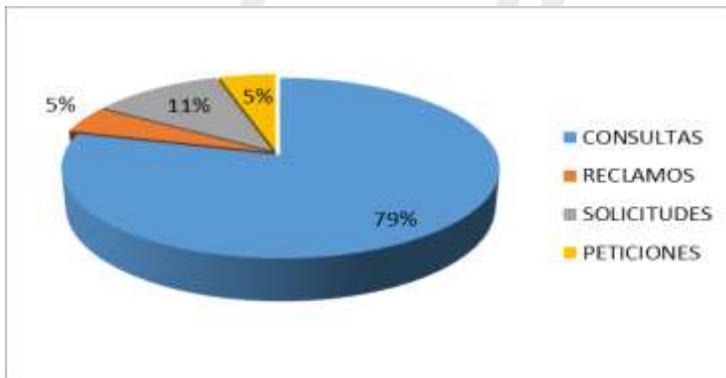
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

La grafica No 1 muestra el total de solicitudes por tipo, siendo consultas el concepto más relevante que los usuarios radicaron durante el primer semestre de 2015, generando un volumen mensual en el siguiente orden: febrero 16, enero 10, mayo 7, junio 6, marzo y abril 5. Seguidamente encontramos que los reclamos se ubican en el segundo lugar con una cantidad de 3, las solicitudes se encuentran en el tercer orden con mayor número en el mes de abril, marzo y junio; y finalmente, las peticiones con muestras en marzo y junio.

### **PORCENTAJE POR CONCEPTO EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2015**

CONSULTAS	78%
RECLAMOS	5%
SOLICITUDES	13%
PETICIONES	5%
TOTAL	100%

Grafica No. 2



La grafica No. 2 nos muestra el porcentaje por concepto durante el primer semestre de 2015 de la siguiente forma: Consultas el 79%, siendo el porcentaje más relevante, solicitudes 11%, reclamos un 5% y peticiones 5%.



Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

### CONSULTAS

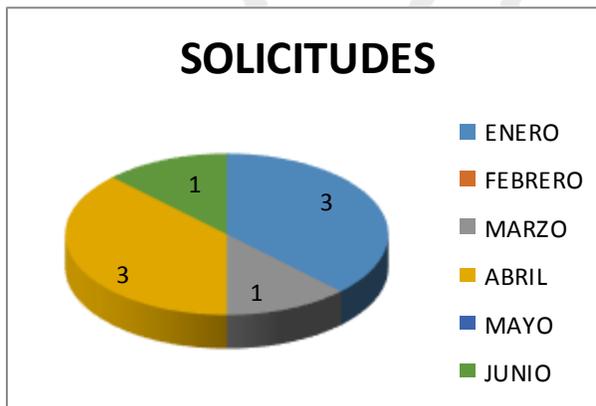
Grafica No 3



La grafica No. 3 nos indica 49 consultas durante el primer semestre de 2015, lo que equivale a un 79% del total del informe de PQRS.

### SOLICITUDES

(Grafica No.4)



La grafica No. 4 nos muestra un total de 8 solicitudes el primer semestre de 2015, lo que equivale a un 13% del total del informe de PQRS.



Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

### **RECLAMOS**

(Grafica No.5)



La grafica No. 5 nos muestra un total de 3 reclamos en el primer semestre de 2015, lo que equivale a un 5% del total del informe de PQRS.

### **PETICIONES**

(Grafica No.6)



La grafica No.6 nos muestra un total de 2 peticiones en el primer semestre de 2015, lo que equivale a un 5% del total del informe de PQRS.

### **INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA OFICINA DE SECRETARIA GENERAL**

SOLICITUDES POR CONCEPTO PRIMER SEMESTRE DE 2015

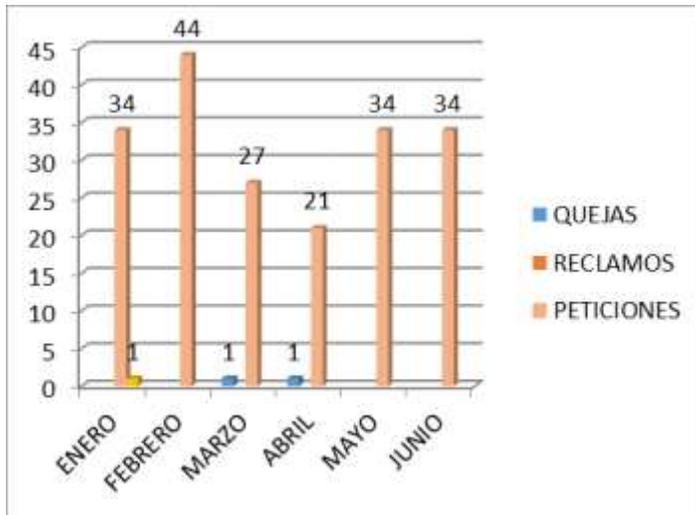
MES	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	TOTAL
ENERO			34	34
FEBRERO			44	44
MARZO	1		27	28
ABRIL	1		21	22
MAYO			34	34



<b>JUNIO</b>			34	34
<b>TOTAL</b>	2	0	194	196

**CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR TIPO**

Grafica No 6



Según la información suministrada por la Oficina de secretaria general se puede evidenciar que el mes con mayor número de peticiones, corresponde a febrero, seguido de los meses enero, mayo y junio. Respecto a las quejas se presentaron 2 en marzo y abril respectivamente. (grafica No 6).

**PORCENTAJE POR CONCEPTO**

MES	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES
<b>ENERO</b>	0%	0%	18%
<b>FEBRERO</b>	0%	0%	23%
<b>MARZO</b>	50%	0%	14%
<b>ABRIL</b>	50%	0%	11%
<b>MAYO</b>	0%	0%	18%
<b>JUNIO</b>	0%	0%	18%
<b>TOTAL</b>	100%	0	100%

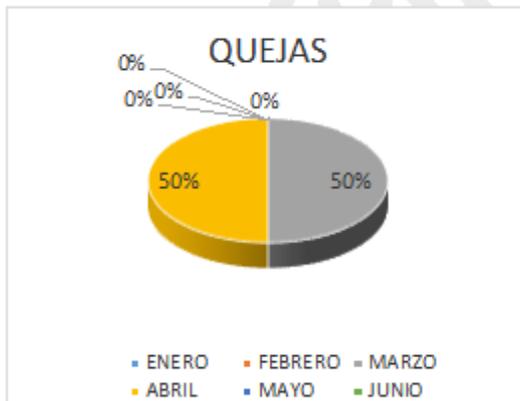


Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**PORCENTAJE POR CONCEPTO POR MES**

MES	QUEJAS
ENERO	0%
FEBRERO	0%
MARZO	50%
ABRIL	50%
MAYO	0%
JUNIO	0%
TOTAL	100%

Grafica No 7



La grafica No 7 nos indica que las quejas interpuestas en la oficina de Secretaria General durante el primer semestre, se presentaron específicamente en los meses de abril y marzo.

MES	PETICIONES
ENERO	18%
FEBRERO	23%
MARZO	14%
ABRIL	11%
MAYO	18%
JUNIO	18%
TOTAL	100%



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Grafica No 8



La grafica No 8 indica el porcentaje por mes de las peticiones recepcionadas en la oficina de Secretaría General, siendo el porcentaje más relevante el 23% que corresponde al mes de febrero.

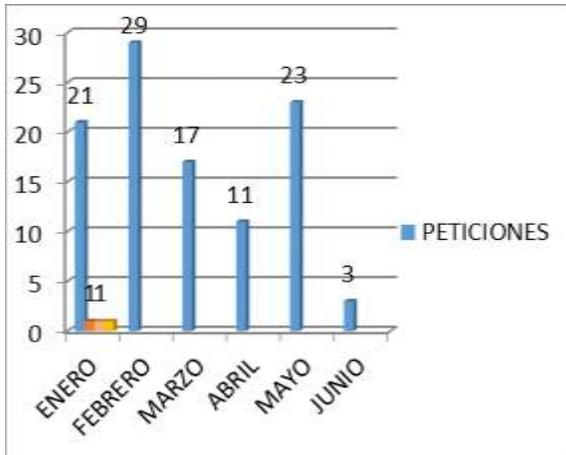
INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA OFICINA ASESORA JURÍDICA

PRIMER SEMESTRE DE 2015

MES	PETICIONES	TOTAL
ENERO	21	21
FEBRERO	29	29
MARZO	17	17
ABRIL	11	11
MAYO	23	23
JUNIO	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>104</b>



Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Grafica No 9 indica que se recibieron 104 peticiones durante el primer semestre de 2015 en la oficina Asesora Jurídica, siendo el mes de febrero el que más volumen presentó con un número de 29, seguido por los meses de enero con 21 y mayo con 23.

MES	PETICIONES
ENERO	20%
FEBRERO	28%
MARZO	16%
ABRIL	11%
MAYO	22%
JUNIO	3%
TOTAL	100%

Grafica No 10





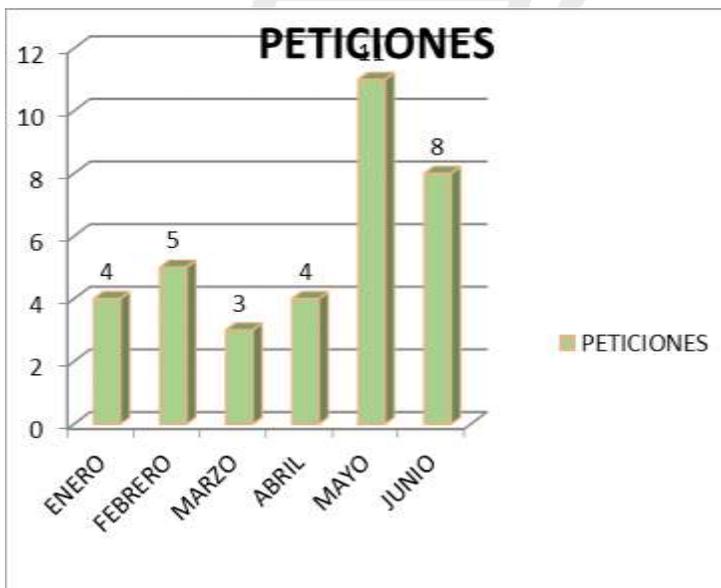
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

La anterior gráfica indica que el porcentaje más elevado se presentó en el mes de febrero con 28% del total de las peticiones, seguido por mayo con 22%, y enero con el 20%.

#### INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA

MES	PETICIONES	TOTAL
ENERO	4	4
FEBRERO	5	5
MARZO	3	3
ABRIL	4	4
MAYO	11	11
JUNIO	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>35</b>

Gráfica No 11



Gráfica No 11 indica que se recibieron 35 peticiones durante el primer semestre de 2015 en la Vicerrectoría Administrativa, siendo el mes de mayo el que más volumen presentó con un número de 11, seguido por los meses de febrero con 5 y junio con 8.



Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

MES	PETICIONES
ENERO	11%
FEBRERO	14%
MARZO	9%
ABRIL	11%
MAYO	31%
JUNIO	23%
TOTAL	100%

Gráfica No 12



La gráfica No. 12 indica que el porcentaje más elevado se presentó en el mes de mayo con 31% del total de las peticiones, seguido por junio con 23%, y febrero con 14%.



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Respecto al seguimiento que la Oficina Asesora de Control Interno debe realizar al sistema de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, se verificó por muestreo los informes presentados por las Oficinas de Secretaría General, División de Servicios Administrativos, Vicerrectoría Administrativa y Oficina Asesora Jurídica, encontrando los siguientes resultados:

Se seleccionaron por muestreo aleatorio cuarenta (40) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, clasificadas en las oficinas mencionadas anteriormente, de la siguiente manera:

<b>Tipo PQRS</b>	<b>Número Muestra</b>
Consultas	4
Reclamos	0
Solicitudes	6
Peticiones	29
Quejas	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Se procedió a verificar la fecha de recepción de las PQRS y la fecha en que la Institución dio respuesta a cada uno de los asuntos, constatando que en términos generales las respuestas son claras y resuelven de fondo los asuntos puestos a su consideración, siendo importante revisar e introducir controles a aspectos relacionados con:

Se observó que el informe de PQRS realizado por la Oficina Asesora de Planeación, consolida gran parte de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias pero no la totalidad de la información recibida en la Institución, teniendo en cuenta que no todos los documentos que ingresan a la entidad se registran en un único sistema que le permita a la administración llevar un control y registro, así como la verificación del área responsable y el trámite otorgado a cada documento.

Para el periodo en revisión, se registra una ampliación en la consolidación de la información en el área de Planeación respecto a que oficinas como la de Asesoría Jurídica, Secretaría General y Vicerrectoría Administrativa, allegaron informes independientes de las PQRS que son radicadas en cada dependencia, situación que es importante resaltar, más cuando aún no se cuenta con un programa (se encuentra en desarrollo) en el Sistema Chairá de la Universidad, que permita la integración de toda la información de PQRS que ingresa a la Institución.

En este punto es importante mencionar la necesidad de buscar mecanismos y realizar la planeación de esta actividad de registro, de tal forma que se consolide toda la información y permanezca actualizada y validada de manera permanente, lo que permitirá, entre otras cosas, dar cumplimiento a la 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".

Es necesario que se introduzca un control para la clasificación de las PQRS que ingresan a la Institución, teniendo en cuenta que en la verificación del muestreo se encuentran peticiones de información, las cuales tienen un término de respuesta de 10 días hábiles, radicadas como petición general o de trámite, la cual tiene



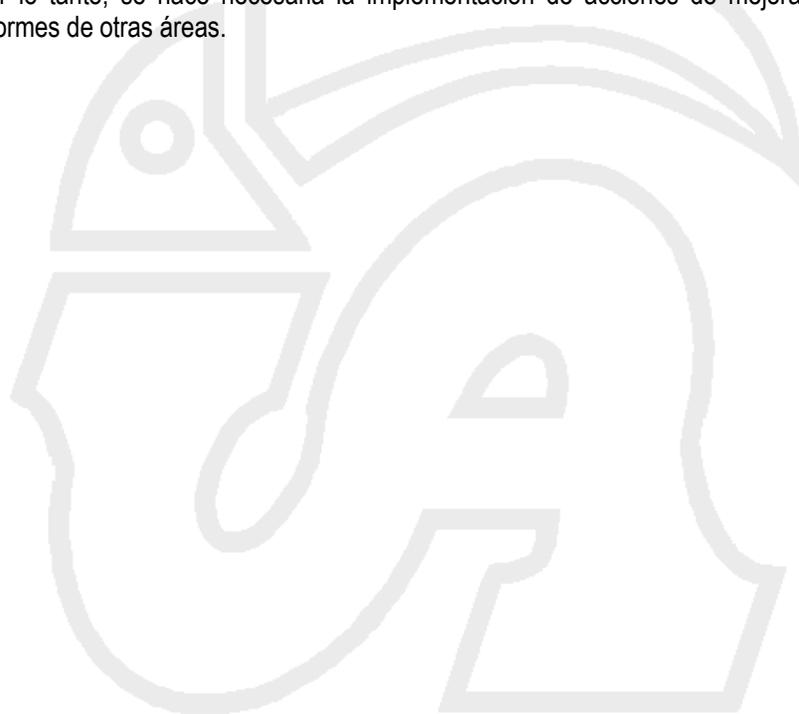
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

un término de 15 días hábiles para ser contestada. Lo anterior, puede generar riesgos de incumplimientos de términos legales y afectar la trazabilidad de la documentación al interior de la Universidad.

En cuanto a los tiempos de respuesta, a nivel general se encuentra que los términos de contestación se contabilizan teniendo en cuenta las normas legales e institucionales, no obstante, se evidencian peticiones con respuestas en tiempos superiores a los permitido legalmente, por lo que se debe aumentar el control para el cumplimiento de los procedimientos. Así mismo, se encontraron respuestas de peticiones notificadas sin que se deje registro de ello, por lo que es importante considerar plantear acciones de mejora al respecto.

La Universidad de la Amazonia tiene sistematizado el ingreso de PQRS mediante la oficina de Correspondencia y la Plataforma Web, sin embargo, las diferentes dependencias reciben PQRS que no están siendo sistematizadas y por ende, incluidas para la elaboración del informe semestral por la Oficina Asesora de Planeación, por lo tanto, se hace necesaria la implementación de acciones de mejora que activen la inclusión de los informes de otras áreas.



Elaborado:	Deicy Elena Leyton Cortes	Profesional Universitaria
Revisado:	Viviana Padilla Orozco	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Aprobado:	Viviana Padilla Orozco	Jefe Oficina Asesora de Control Interno