



**INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS  
CORRESPONDIENTE AL II 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 Julio-diciembre 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 segundo 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 cumplan con los tiempos establecidos en la Resolución Rectoral No. 687 del 28/04/2008.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a las 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 segundo semestre de 2015.

**BASE LEGAL:**

**Externa:** Ley 1437 de 2011 art. 73 y 76 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, art. 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



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

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.

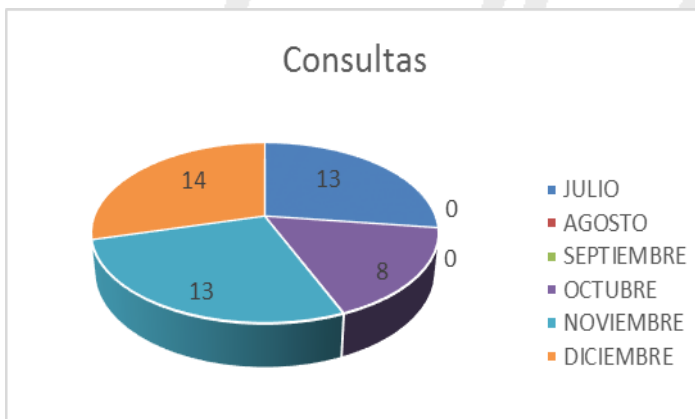
Interna: Resolución Rectoral No. 687 del 28/04/2008, resolución Rectoral 2319 del 08 septiembre de 2014, circular interna 001 de 2014.

## PRESENTACION DE LA INFORMACION

### INFORMACIÓN SUMINISTRADA OFICINA DE DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Consultas	13	0	0	8	13	14	48
TOTAL	13	0	0	8	13	14	48

Grafico No 1



Según la información suministrada por la del departamento de tecnologías de la información se puede evidenciar que en el segundo semestre de 2015 únicamente se presentaron solicitudes, siendo diciembre el mes con el mayor número (Ver gráfica 1 información suministrada por la oficina de División de servicios administrativos, de esta forma se constituyen 48 solicitudes que corresponden al 100% de la información.

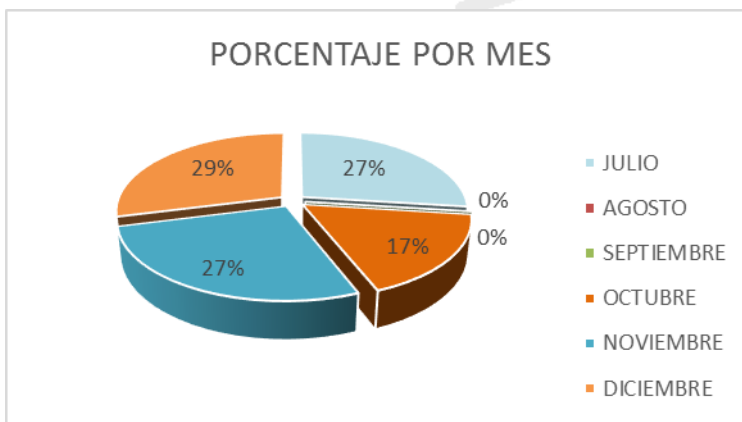


Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

### PORCENTAJE POR MES

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONSULTAS	27%	0%	0%	17%	27%	29%	100%

Grafico No 2



### ALCANCE DE LAS SOLICITUDES

De las solicitudes presentadas se solucionaron 21 de los meses julio y octubre correspondiente al 44% de las recibidas en el semestre, para los meses de noviembre y diciembre se registraron 27 solicitudes correspondientes al 56% de las recibidas respectivamente; estas no presentan solución a la fecha del reporte suministrado por DTI a la Oficina Asesora de Control Interno.

### INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA

MES	PETICIONES	CONSULTAS	TOTAL
JULIO	6	4	10
AGOSTO	2	4	6
SEPTIEMBRE	13	4	17
OCTUBRE	4	1	5
NOVIEMBRE	2	3	5
DICIEMBRE	6	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>50</b>

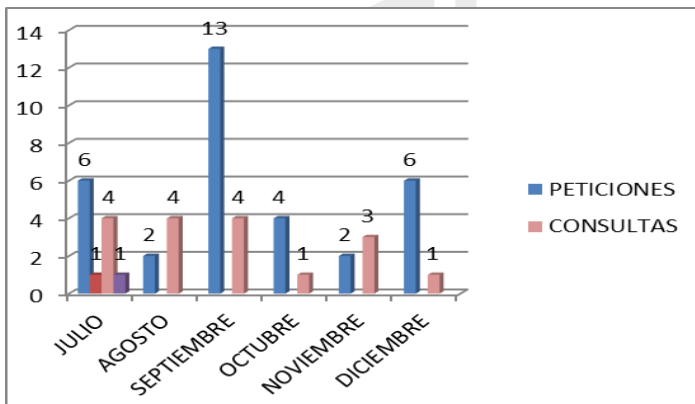


Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Para el segundo semestre de 2015 la oficina asesora jurídica recepciones 50 solicitudes, 33 peticiones y 17 consultas, las cuales fueron contestadas en su totalidad.

### CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR TIPO

Grafica No 3



Según la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica se puede evidenciar que el mes con mayor número de peticiones, fue el mes de septiembre, seguido de los meses julio y diciembre, para el caso de las consultas igual número para los meses de julio, agosto, y septiembre respectivamente.(grafica No 3).

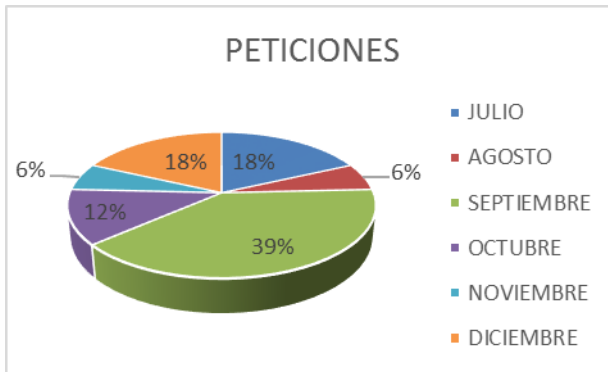
### PORCENTAJE POR CONCEPTO

MES	PETICIONES	CONSULTAS
JULIO	18%	24%
AGOSTO	6%	24%
SEPTIEMBRE	39%	24%
OCTUBRE	12%	6%
NOVIEMBRE	6%	18%
DICIEMBRE	18%	6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



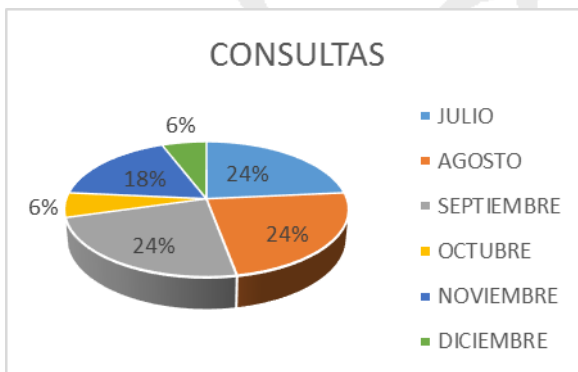
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Grafica No 4



La grafica No 4 nos indica el porcentaje por mes de cada petición durante el segundo semestre interpuestas en la oficina de asesora jurídica, los meses con porcentajes más relevantes son septiembre con un 33% seguido de los meses julio y diciembre respectivamente con un 18% cada uno.

Grafica No 5



La grafica No 5 nos muestra los porcentajes por mes de las consultas presentadas a la oficina asesora jurídica, los meses con mayor porcentaje son julio, agosto y septiembre con 24% cada uno.

Se realizó seguimiento por muestreo a los informes presentados por la Oficina Asesora Jurídica, y el reporte que suministro el departamento de tecnologías de la información sobre peticiones, quejas y reclamos que coordina la oficina de División de servicios así:



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

### **PETICIONES AUDITADAS**

- Juan de Dios Vergel Ortiz descargos presentados contra apertura proceso administrativo, oficio de respuesta R-389 del 07/07/2015.
- Victor Alfonso Pineda solicitud de reconocimiento diferencia salarias, respuesta según oficio R-406 del 17/07/2015.
- Parcival Peña Torres solicitud terminación de la carta convenio, respuesta según oficio VIP-152 del 27/07/2015
- Libardo Joven Cubillos información sobre las adquisiciones de elementos de seguridad industrial, respuesta según oficio R-418 del 27/07/2015.
- Yordan Andrés Muñoz Anacona, solicitud de reconocimiento diferencia salarial, respuesta según oficio R-429 del 03/08/2015.
- Orlando Alzate Gallego solicitud de reconocimiento diferencia salarial, respuesta según oficio R-483 del 02/09/2015.
- Ricardo Suarez Torres trámites necesarios para realizar examen de ingreso a la Universidad, respuesta oficio R-536 del 21/09/2015
- Orlando Alzate Gallego solicitud de reconocimiento diferencia salarial, respuesta según oficio R-544 del 24/09/2015.
- Betselene Murcia Ordoñez, solicitud fórmula para arreglo de obligaciones de la carta convenio, respuesta oficio R-329 del 15/09/2015.

### **CONSULTAS AUDITADAS**

- Carlos Alberto Gómez Cano concepto jurídico para homologación de acuerdo 193 del 2015, respuesta oficio CAJ-273 del 16/07/2015.
- Juan Carlos Galindo Alvarado concepto sobre apoyo a Doctorado educación ambiental, respuesta oficio OAJ-290 del 06/08/2015.
- Juan Carlos Galindo Alvarado concepto sobre el año sabático del docente Marlon Peláez Rodríguez, respuesta según oficio OAJ-322 del 09/09/2015.
- Juan Carlos Galindo Alvarado concepto sobre la opción de grado de la señora Leidy Lorena González, respuesta según oficio OAJ-508 del 03/11/2015.
- Juan Carlos Galindo Alvarado concepto sobre la opción de grado de estudiantes del programa de lengua castellana, respuesta según oficio OAJ-409 del 19/11/2015.
- Carlos Emilio Ardila concepto sobre la continuación del proceso para obtener el título de Especialista en gestión Ambiental, respuesta según oficio OAJ-434 del 15/12/2015.



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

NIT: 891190346-1

- Código 195 Pablo Polonia Cerón del 23/07/2015, cuando abren de nuevo derecho en Altamira, fue escala a la secretaria de la Vicerrectoría académica, no fue posible evidenciar respuesta.  
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Del código 206 al 231 desde el 09/11/2015 al 21/12/2015, se encuentran en estado abierto, lo cual se presume no se ha dado respuesta o solución.

Igualmente el código 217 del 27/11/2015, consulta del señor Hernán Quintero Cardona solicitud copia de documentos para pensión, se contestó el día 25/01/2016, que estaba en trámite. (Respuesta extemporánea). Y el caso 229 18/12/2015 consulta de Juan Sebastián Quevedo S, queja de la jefe del programa de derecho, se encuentra abierto y sin escalar (sin respuesta).

**OBSERVACIONES:**

- Se recomienda que en el cuadro de información que reporta la oficina de División de servicios administrativos se coloque la fecha de la respuesta de la solicitud.
- 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 consecuencia no son incluidas para la elaboración del informe semestral por la Oficina Asesora de Planeación, por lo tanto, el informe fue realizado de acuerdo a la información consolidada.

Con fundamento en anterior se recomienda buscar mecanismos y realizar la planeación de esta actividad de registro de forma tal que se consolide toda la información para que permanezca actualizada y validada y los informes reflejen de forma confiable el comportamiento de las PQRS.

- En consecuencia este informe se elaboró únicamente con la información que suministro la Oficina Asesora Jurídica y el reporte de PQRS que nos sacó el departamento de tecnologías de la información.
- Con relación a la información que maneja la oficina de División de servicios se recomienda hacer verificación contante de las solicitudes, pues se evidencio que los meses de noviembre y diciembre se encuentran por solucionar o escalar a las dependencias correspondientes un 95%, lo que genera un riesgo para la Universidad.

Elaborado:	Deicy Elena Leyton Cortes	
Revisado:	Milton Chávez López	
Aprobado:	Milton Chávez López	



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

NIT: 891190346-1

