



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

**INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2016**

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 2016 a partir de la información que recaudó, analizó y contrastó dentro de la revisión al procedimiento de Atención al Ciudadano y al módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias.

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Comprobar que las estadísticas presentadas en el informe del primer semestre de 2016, corresponden a las generadas por el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Universidad.
- Verificar que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía cumplan con los tiempos establecidos en Resolución Rectoral 2319 del 08 septiembre de 2014, circular interna 001 de 2014.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

ALCANCE: Efectuar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía a la Universidad de la Amazonia y verificar la oportuna respuesta a los peticionarios, durante el primer semestre de 2016.

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



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA
NIT: 891190346-1

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

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.

Resolución Rectoral 2319 del 08 septiembre de 2014, circular interna 001 de 2014.

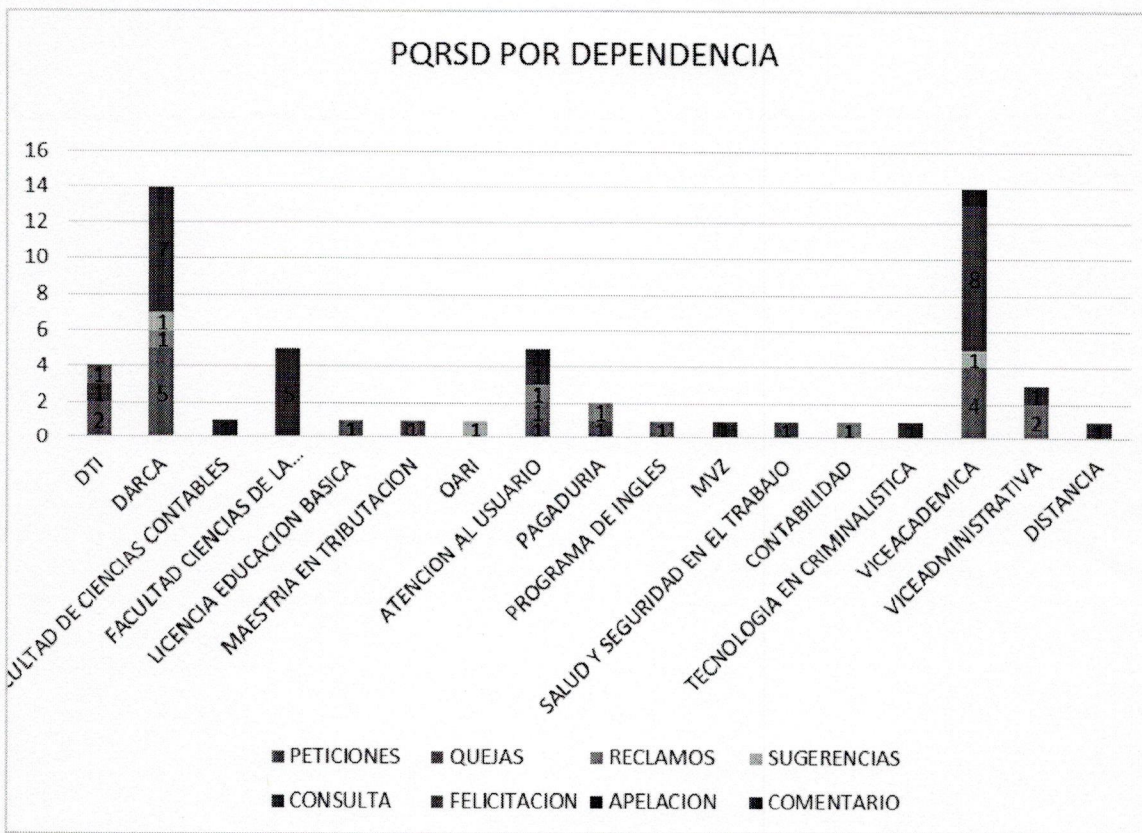
PRESENTACION DE LA INFORMACION

PQRS D POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTA	FELICITACION	APELACION	COMENTARIO	TOTAL POR DEPENDENCIA
DTI	2				1	1			4
DARCA	5		1		1	7			14
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES					1				1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION					5				5
LICENCIA EDUCACION BASICA		1							1
MAESTRIA EN TRIBUTACION	1								1
OARI					1				1
ATENCION AL USUARIO	1	1	1		1			1	5
PAGADURIA	1		1						2
PROGRAMA DE INGLES		1							1
INVZ					1				1
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	1								1
CONTABILIDAD			1						1
TECNOLOGIA EN CRIMINALISTICA					1				1
VICEACADEMICA	4				1	8		1	14
VICEADMINISTRATIVA		2			1				3
DISTANCIA					1				1
TOTAL	15	5	4	3	27	1	1	1	57



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



Conforme a los registros arrojados por el sistema de PQRSD implementado en la plataforma chairase evidencia que las dependencias con mayor número de solicitudes referentes a peticiones, consultas, reclamos, quejas, sugerencias son: División de registro y control académico con 14 y vicerrectoría académica con 14, los cuales corresponden al 49% del total de las solicitudes del semestre.

De las 17 dependencias que se registran en el reporte 10 de ellas presentan una sola solicitud.

De las 57 a la fecha se encuentran debidamente atendidas 56 la pendiente corresponde a petición ante la vicerrectoría académica y se encuentra dentro de los términos para la respuesta.



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA
NIT: 891190346-1

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

En términos generales se puede evidenciar que la Universidad está cumpliendo con las normas internas y externas dispuestas en materia de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRS).

INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL MODULO DE PQRS-D IMPLEMENTADO A PARTIR DEL MES DE MARZO DE 2016

PETICIONES	15	26%
CONSULTAS	27	47%
QUEJAS	5	9%
COMENTARIOS	1	2%
FELICITACIONES	1	2%
RECLAMOS	4	7%
APELACION	1	2%
SUGERENCIAS	3	5%
TOTAL	57	100%

PETICIONES

MES	PETICIONES	PORCENTAJE PETICIONES
MARZO	2	13%
ABRIL	1	7%
MAYO	6	40%
JUNIO	6	40%
TOTAL	15	100%

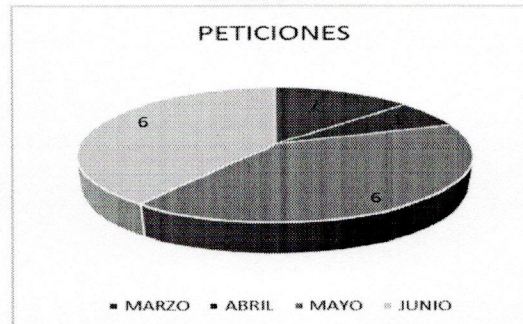
La información del presente informe corresponde a los meses enero a junio de 2016, pero para los meses enero y febrero el antiguo módulo de PQRS presento fallas razón por la cual no se cuenta con registros correspondientes al periodo en mención.



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA
NIT: 891190346-1

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

Grafico No 1



Según la información suministrada por módulo de PQRSD información se puede evidenciar que en el primer semestre de 2016 se presentaron 15 peticiones de las 57 solicitudes registradas, las cuales corresponden a un 26% siendo los meses más relevantes mayo y junio

CONSULTAS

MES	CONSULTAS	PORCENTAJE CONSULTAS
MARZO	6	22%
ABRIL	8	30%
MAYO	8	30%
JUNIO	5	19%
TOTAL	27	100%

Se puede evidenciar que en el primer semestre de 2016 se presentaron 27 consultas de las 57 solicitudes registradas, las cuales corresponden a un 47% siendo los meses más relevantes abril y mayo.

Grafico N 2



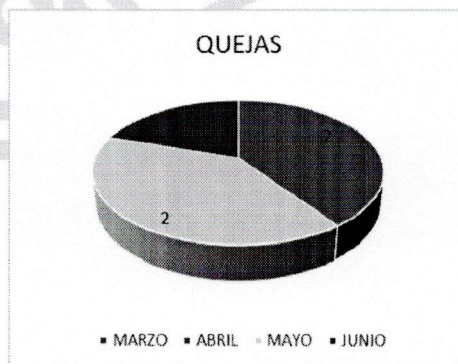


Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias

QUEJAS

MES	QUEJAS	PORCENTAJE QUEJAS
MARZO	2	40%
ABRIL	0	0%
MAYO	2	40%
JUNIO	1	20%
TOTAL	5	100%

Grafico 3



La grafica nos muestra que durante el primer semestre de 2016 solo se presentaron 5 quejas, lo que equivale al 9% del total de las solicitudes.

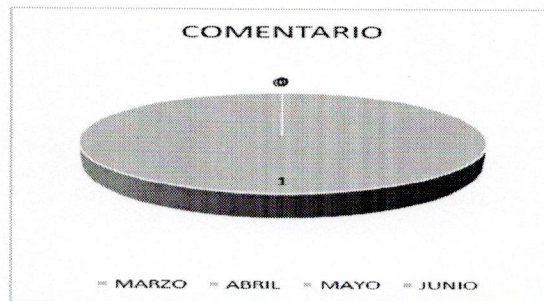
COMENTARIOS

MES	COMENTARIO	PORCENTAJE COMENTARIOS
MARZO	0	0
ABRIL	1	100%
MAYO	0	0
JUNIO	0	0
TOTAL	1	100%



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

Grafico 4



Para la presente vigencia se presentó un comentario, con una participación mínima del 2% sobre el total general.

FELICITACIONES

MES	FELICITACIONES	PORCENTAJE FELICITACIONES
MARZO	1	100%
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0
TOTAL	1	100%

Grafico 4





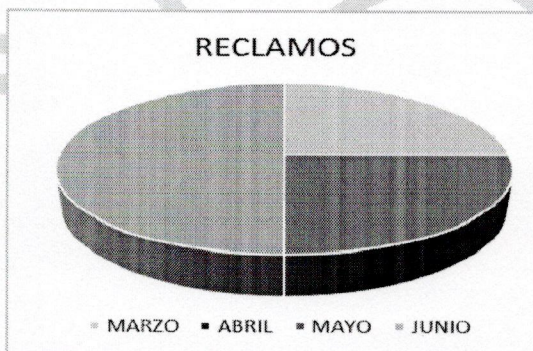
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias

Se presentó en el primer semestre únicamente una felicitación para el Departamento de Tecnologías de la Información, su relevancia es mínima solo 2% del total general.

RECLAMOS

MES	RECLAMOS	PORCENTAJE RECLAMOS
MARZO	1	25%
ABRIL	0	0%
MAYO	1	25%
JUNIO	2	50%
TOTAL	4	100%

Grafico 5



En este primer semestre se presentaron 4 reclamos siendo el mes más relevante junio con 2, su participación a nivel general es baja alcanzo un 7% del total general.

RECURSO DE APELACION

MES	RECURSOS DE APELACION	PORCENTAJE RECURSOS DE APELACION
MARZO	0	0%
ABRIL	0	0%
MAYO	1	100%
JUNIO	0	0%
TOTAL	1	100%



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

Grafico 6

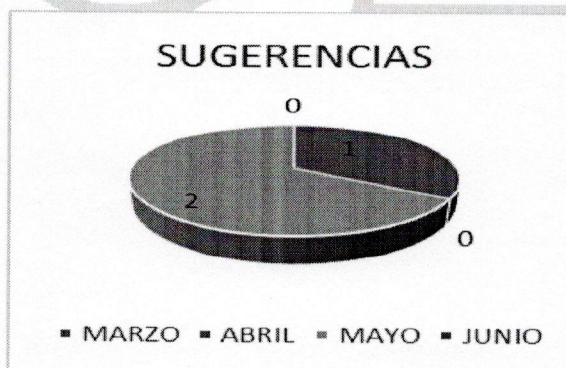


En el periodo comprendido de marzo a junio de 2016 se presentó una apelación ante la vicerrectoría académica, el cual corresponde al 2% del total general.

SUGERENCIAS

MES	SUGERENCIAS	PORCENTAJE SUGERENCIAS
MARZO	1	33%
ABRIL	0	0%
MAYO	2	67%
JUNIO	0	0%
TOTAL	3	100%

Grafico 7





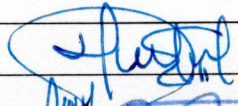
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA
NIT: 891190346-1

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

Se presentaron únicamente 3 sugerencias, correspondiendo a un porcentaje mínimo de nivel total 5%.

OBSERVACIONES:

- La información pertinente a este informe semestral fue tomada del reporte suministrado por el nuevo módulo de PQRSD implementado a partir de marzo de 2016 en la plataforma chaira.
- Es pertinente que la universidad de aplicación al artículo 18 de la resolución 2319 de 2014 donde se establece que se pondrá a disposición de los particulares un buzón de sugerencias físico en cada uno de los campus y en lugar visible.
- La Universidad de la Amazonia tiene sistematizado el ingreso de PQRSD mediante la oficina de Correspondencia y la Plataforma Web, sin embargo, las diferentes dependencias reciben PQRSD que no están siendo sistematizadas y por lo tanto 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.

Elaborado:	Deicy Elena Leyton Cortes	
Revisado:	Fabio Beltrán Perdomo	
Aprobado:	Milton Chávez López	