



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

**INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO 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 julio-Diciembre de 2016 a partir de la información que se recaudó, analizó y verificó 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 segundo 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 No. 2319 del 08 septiembre de 2014, Circular interna No. 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 segundo semestre de 2016.

BASE LEGAL:

Externa: Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en sus artículos 73 y 76, los artículos 20, 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, Circular externa No. 01 de 2011 del



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

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

Consejo Asesor de Gobierno en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, los artículos 12 y 14 del Decreto No. 019 de 2012 por el 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.

PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

PQRSD POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	COSULTAS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS	FELICITACIONES	TOTAL POR DEPENDENCIA
ACREDITACION						1	1	2
EDUCACION DISTANCIA	1							1
DTI	2			2				4
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	7	2	1	14				24
BIENESTAR UNIVERSITARIO		1						1
DIVISION DE SERVICIOS	3	2						5
ESP. DERECHO CONTENCIOSO				1				1
FACULTAD DE DERECHO		2						2
FACULTAD DE INGENIERIA	1							1
LIC. EDUCACION FISICA				1				1
LIC. EN LENGUA CASTELLANA				1				1
LIC EN PEDAGOGIA INFANTIL				1				1
OFICINA DE PLANEACION					1			1
OFICINA JURIDICA	3			1				4
OFICINA DE ATENCION AL USUARIO		1						1
OFICINA EGRESADOS	1							1
ICETEX	2							2
ADMINISTRACION FINANCIERA				2				2
CONTADURIA PUBLICA	1							1
DERECHO			1					1
INGENIERA AGROECOLOGICA	2			1				3
ALIMENTOS				1				1
INGENIERA DE SISTEMAS	1							1
PROGRAMA INGLES		1	1					2
MVZ	1							1
PSICOLOGIA				1				1
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	1							1
SECRETARIA GENERAL	2		1	3				6
VICERRECTORIA ACADEMICA	1	1		4				6
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	1	2						3
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES								0
TOTAL	30	12	4	33	1	1	1	82



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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 Chairá, se evidencia que las dependencias con mayor número de solicitudes referentes a peticiones, consultas, reclamos, quejas, sugerencias son: División de registro y control académico con veinticuatro (24), Vicerrectoría Académica con seis (6), Secretaría General con seis (6) y División de Servicios Administrativos con cinco (5), los cuales corresponden al 50% del total de las solicitudes del semestre.

De las treinta (30) dependencias que se registran en el reporte, diecisiete (17) de ellas presentan una sola solicitud.

De las ochenta y dos (82) PQRSD en total, a la fecha corte 31 de diciembre de 2016, se encuentran debidamente atendidas 77. Las pendientes corresponden a peticiones ante la Oficina de Registro y Control Académico (2) dentro del plazo de respuesta, Secretaría General (1), Planeación (1), Facultad de Ingeniería (1).

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).



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL MÓDULO DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2016

PETICIONES	30	37%
CONSULTAS	33	40%
QUEJAS	12	15%
FELICITACIONES	1	1%
RECLAMOS	4	5%
AGRADECIMIENTO	1	1%
SUGERENCIAS	1	1%
TOTAL	82	100%

PETICIONES

MES	PETICIONES	PORCENTAJE PETICIONES
JULIO	4	13%
AGOSTO	6	20%
SEPTIEMBRE	5	17%
OCTUBRE	6	20%
NOVIEMBRE	4	13%
DICIEMBRE	5	17%
TOTAL	30	100%

La información del presente informe corresponde a los meses julio a diciembre de 2016.



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

Grafico No 1



Según la información suministrada por módulo de PQRSD, se puede evidenciar que en el segundo semestre de 2016 se presentaron treinta (30) peticiones de las ochenta y dos (82) solicitudes registradas, las cuales corresponden a un 37%, siendo los meses más relevantes agosto y octubre.

CONSULTAS

MES	CONSULTAS	PORCENTAJE CONSULTAS
JULIO	2	6%
AGOSTO	3	9%
SEPTIEMBRE	8	24%
OCTUBRE	8	24%
NOVIEMBRE	8	24%
DICIEMBRE	4	12%
TOTAL	33	100%

Se puede evidenciar que en el segundo semestre de 2016, se presentaron treinta y tres (33) consultas de las ochenta y dos (82) solicitudes registradas, las cuales corresponden a un 40%, siendo los meses más relevantes septiembre a noviembre.

Grafico N 2



Handwritten signature



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

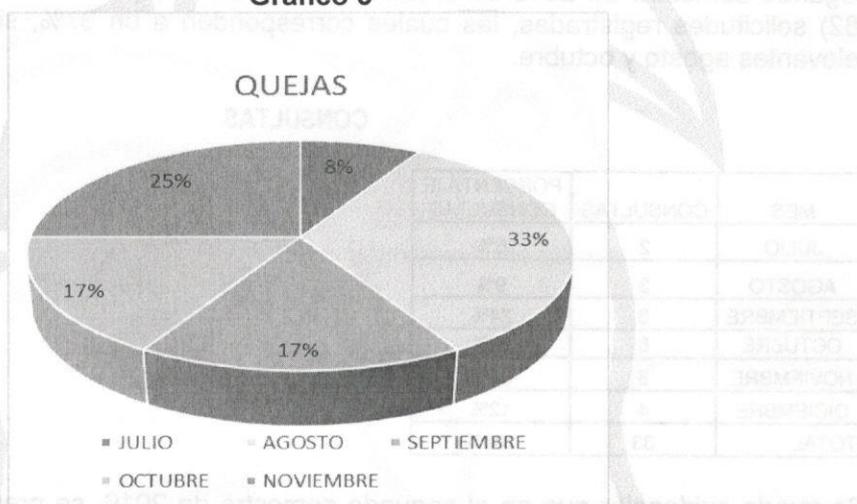
NIT: 891190346-1

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

QUEJAS

MES	CONSULTAS	PORCENTAJE CONSULTAS
JULIO	1	8%
AGOSTO	4	33%
SEPTIEMBRE	2	17%
OCTUBRE	2	17%
NOVIEMBRE	3	25%
TOTAL	12	100%

Grafico 3



La grafica nos muestra que durante el segundo semestre de 2016, solo se presentaron doce (12) quejas, lo que equivale al 15% del total de las solicitudes.

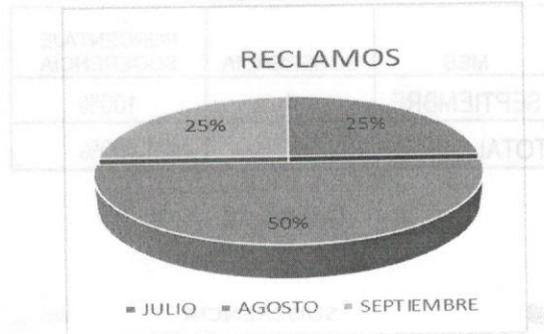
RECLAMOS

MES	RECLAMOS	PORCENTAJE RECLAMOS
JULIO	1	25%
AGOSTO	2	50%
SEPTIEMBRE	1	25%
TOTAL	4	100%



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

Grafico 4



Para la presente vigencia se presentaron cinco (5) reclamos, con una participación mínima del 5% sobre el total general.

FELICITACIONES

MES	FELICITACIÓN	PORCENTAJE FELICITACIÓN
SEPTIEMBRE	1	100%
TOTAL	1	100%

Grafico 4



Se presentó en el segundo semestre únicamente una felicitación para la oficina de Acreditación, su relevancia es mínima solo 1% del total general.



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

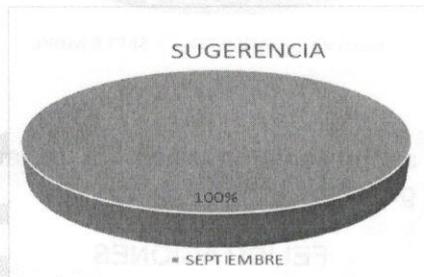
NIT: 891190346-1

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

SUGERENCIAS

MES	SUGERENCIA	PORCENTAJE SUGERENCIA
SEPTIEMBRE	1	100%
TOTAL	1	100%

Grafico 5



Para el caso de sugerencias, se presentó una (1) para la oficina de Planeación, realizado el seguimiento se dio trámite y respuesta a la misma en el mes de enero de 2017.

SUGERENCIAS

MES	AGRADECIMIENTO	PORCENTAJE AGRADDECIMIENTO
JULIO	1	100%
TOTAL	1	100%

Grafico 6



Se presentó un agradecimiento para la oficina de Acreditación durante el mes de julio de 2016.



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

A continuación relacionamos el informe de peticiones recepcionadas por la Oficina Asesora Jurídica, las cuales no están siendo ingresadas al Sistema de PQRSD, pues corresponden a las recibidas en medio físico, de acuerdo a la relación efectuada por la dependencia:

MES	PETICIONES	PORCENTAJE PETICIONES
JULIO	7	6%
AGOSTO	10	8%
SEPTIEMBRE	24	20%
OCTUBRE	3	2%
NOVIEMBRE	68	55%
DICIEMBRE	11	9%
TOTAL	123	100%

Grafico 7



De la información enviada por la Oficina Asesora Jurídica, se reportaron ciento veintitrés (123) peticiones, que fueron resueltas en los tiempos establecidos según seguimiento aleatorio. En el mes donde más se recibieron PQRSD fue noviembre con sesenta y ocho (68) peticiones, lo que representa un 55% del total de peticiones; seguido el mes de septiembre con veinticuatro (24) peticiones y con porcentaje del 20% sobre el total.

OBSERVACIONES:

- Es pertinente que la universidad de aplicación al artículo 18 de la Resolución No. 2319 de 2014, en la que 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.



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

- 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 como consecuencia, no están siendo 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.

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12



De la información enviada por la Oficina Asesora de Planeación, se recibieron ciento veintitrés (123) peticiones que fueron recibidas en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre. En el mes de noviembre se recibieron PQRSD por el mes de agosto y como consecuencia, no están siendo 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.

OBSERVACIONES:

Proyectó:	Deicy Elena Leyton Cortés- Profesional Universitario	
Revisó:	Viviana Padilla Orozco- Jefe Oficina de Control Interno	