



**INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

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 2017 a partir de la información que se 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 segundo semestre de 2017, 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 0114 del 23 de enero de 2017, 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 segundo semestre de 2017.

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



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.

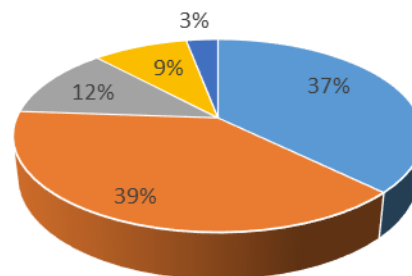
Resolución Rectoral 0114 del 23 de enero de 2017, circular interna 001 de 2014.

PRESENTACION DE LA INFORMACION

PQRS-D POR CONCEPTO

CONCEPTO	CANITDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	25	37%
CONSULTAS	26	39%
QUEJAS	8	12%
RECLAMOS	6	9%
RECURSOS REPOSICION	2	3%
TOTAL	67	100%

TOTAL PQRS-D POR CONCEPTO



- PETICIONES
- CONSULTAS
- QUEJAS
- RECLAMOS
- RECURSOS REPOSICION

Teniendo ya tabulada la información suministrada por el módulo de PQRS-D para el segundo semestre de 2017 el tipo de solicitud que más se presenta son consultas (26), seguido de peticiones (25) y quejas (8).



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

PQRSD POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	PETICIONES	CONSULTAS	QUEJAS	RECLAMOS	RECURSOS	TOTAL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	3					3
DIVISIÓN DE ADMISIÓN, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	8	13	5	2	2	30
PROGRAMA DE INGLES	1					1
DIVISION DE BIBLIOTECA E INFORMACION CIENTIFICA	1			1		2
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	1					1
ESPECIALIZACION EN TALENTO HUMANO		1				1
FACULTAD DE DERECHO	1					1
LICENCIATURA EN EDUCACION FISICA		1				1
ARCHIVO CENTRAL	1					1
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES		2		2		4
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	3	1				4
OFICINA ASESORA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	1				2
OFICINA DE ICETEX		1				1
PAGADURÍA	1					1
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	2		1			3
PROGRAMA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA		2				2
SECRETARÍA GENERAL		1			1	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2	3	2			7
TOTAL GENERAL	25	26	8	6	2	67

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 30 que corresponde al 44% del total de las solicitudes, vicerrectoría académica con 7 que corresponde 10% del total, vicerrectoría de investigaciones y control interno con 4 cada una.

Es necesario unificar la radicación de correspondencia en la institución y lograr el efectivo funcionamiento de una ventanilla única, que concluya con la sistematización de todas las solicitudes permitiendo un adecuado seguimiento y evaluación de los tramites y respuestas que se otorgan, pues muchas solicitudes se reciben de manera física en la institución y no son registradas en el sistema.

De las 67 a la fecha corte 31 de diciembre de 2017 se encuentran debidamente atendidas 53 las pendientes corresponde a 4 de la vicerrectoría académica (2 consultas, 1 queja, 1



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

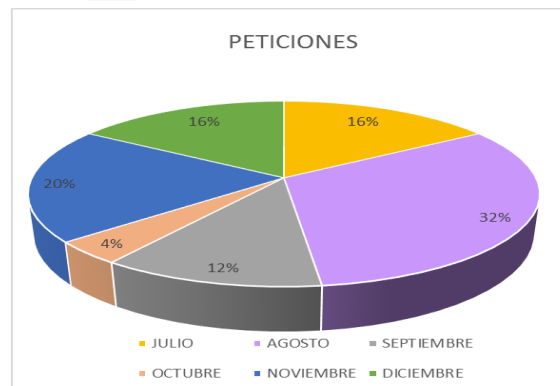
petición de fecha 01, 05, 15 y 16 de diciembre de 2017) 2 de secretaria general (1 consulta y 1 reclamo de fechas 02 y 11 de diciembre de 2017) una consulta de la vicerrectoría de investigaciones de fecha 11 de diciembre de 2017, 3 de la oficina de la oficina de control interno (2 peticiones y 1 consulta de fechas 7, 13 y 19 diciembre de 2017), programa de medicina veterinaria y zootecnia 1 consulta del 08 de noviembre de 2017, Facultad de ciencias Agropecuarias 1 petición del 20 de noviembre de 2017, y una Petición sin especificar a qué dependencia le corresponde su respuesta, de fecha 14 de diciembre de 2017.

Las cartorce (14) PQRSD a las cuales no se les ha dado respuesta representan un 21% del total general.

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).

PETICIONES

MES	No. PETICION	PORCENTAJE PETICIONES
JULIO	4	16%
AGOSTO	8	32%
SEPTIEMBRE	3	12%
OCTUBRE	1	4%
NOVIEMBRE	5	20%
DICIEMBRE	4	16%
TOTAL	25	100%



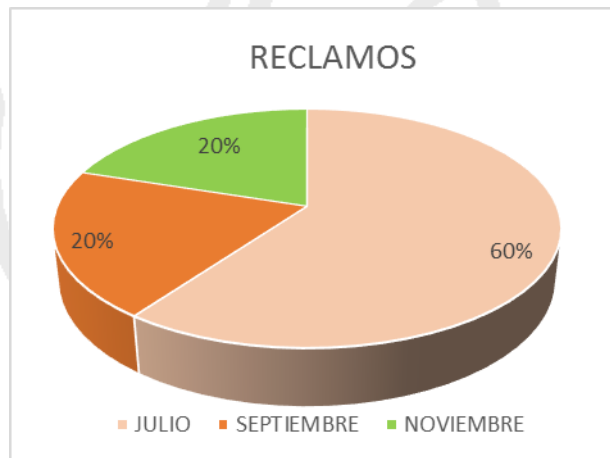


Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias

La tabla correspondiente a peticiones generadas durante el segundo semestre de 2017 indica que el mes en el cual se recepcionaron más fue el mes de agosto (8), que corresponde al 32% del total de las peticiones, seguido de noviembre (5) que representa el 20%.

RECLAMOS

MES	RECLAMOS	PORCENTAJE RECLAMOS
JULIO	3	50%
SEPTIEMBRE	1	17%
NOVIEMBRE	1	17%
DICIEMBRE	1	17%
TOTAL	6	100%



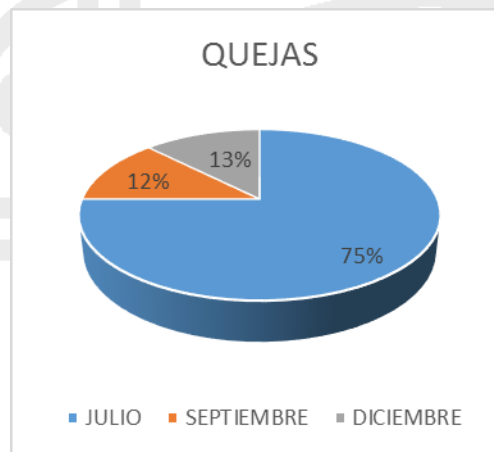
Según el informe suministrado por el módulo de PQRS-D los reclamos durante el segundo semestre de 2017 fueron 6, siendo el mes más relevante julio con 3, que representa un 50% de los reclamos.



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

QUEJAS

MES	QUEJAS	PORCENTAJE QUEJAS
JULIO	6	75%
SEPTIEMBRE	1	13%
DICIEMBRE	1	13%
TOTAL	8	100%



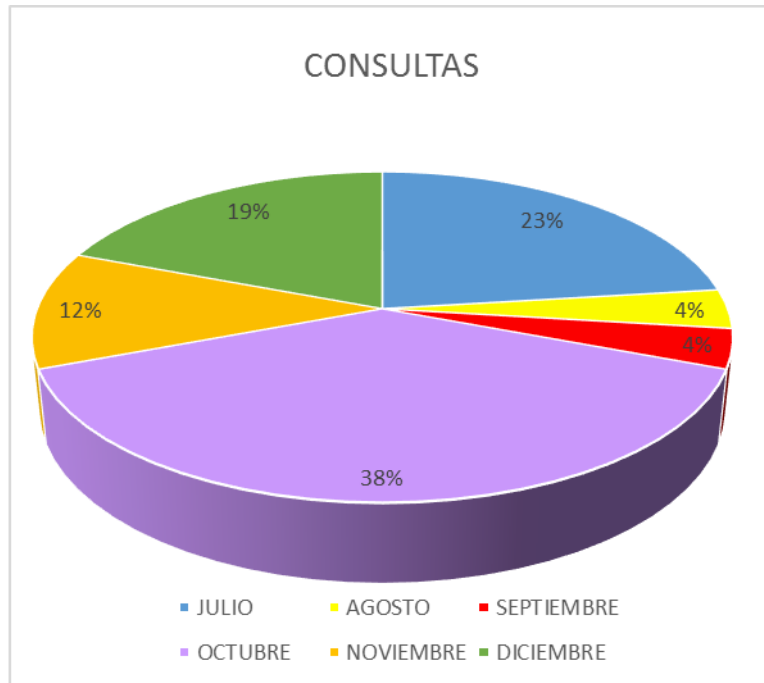
Durante el segundo semestre de 2017 se recepcionaron en el módulo de PQRSD 8 quejas, siendo el mes más relevante julio con 6 las cuales representan el 75% del total de las solicitudes

CONSULTAS

MES	No. CONSULTAS	PORCENTAJE CONSULTAS
JULIO	6	23%
AGOSTO	1	4%
SEPTIEMBRE	1	4%
OCTUBRE	10	38%
NOVIEMBRE	3	12%
DICIEMBRE	5	19%
TOTAL	26	100%



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



En el segundo semestre de 2017 se recibieron 26 consultas siendo el mes con mayor numero octubre 10 que corresponde al 38%, seguido del mes de julio 6 con un porcentaje 23% y diciembre con 5 que representa un 19%

SOLICITUDES RECEPCIONADAS EN LA OFICINA ASESORA JURIDICA

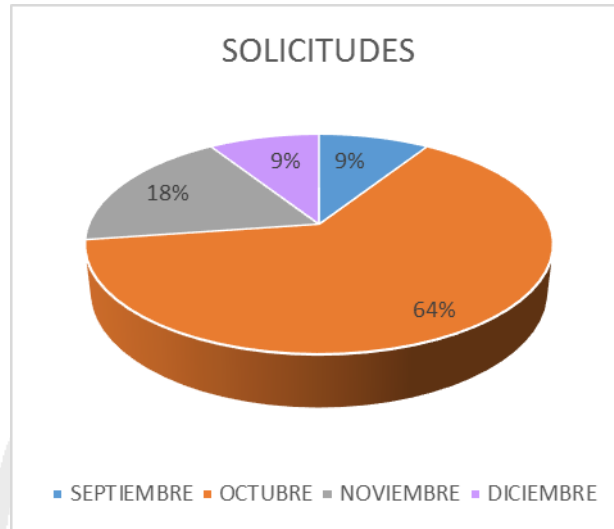
Durante el segundo semestre de 2017 la oficina asesora jurídica recibió 15 solicitudes de acuerdo al informe suministrado así: 4 peticiones y 11 solicitudes, las cuales a 31 de diciembre de 2017 fueron debidamente contestadas en los términos establecidos.

SOLICITUDES

MES	SOLICITUDES	PORCENTAJE SOLICITUDES
SEPTIEMBRE	1	9%
OCTUBRE	7	64%
NOVIEMBRE	2	18%
DICIEMBRE	1	9%
TOTAL	11	100%



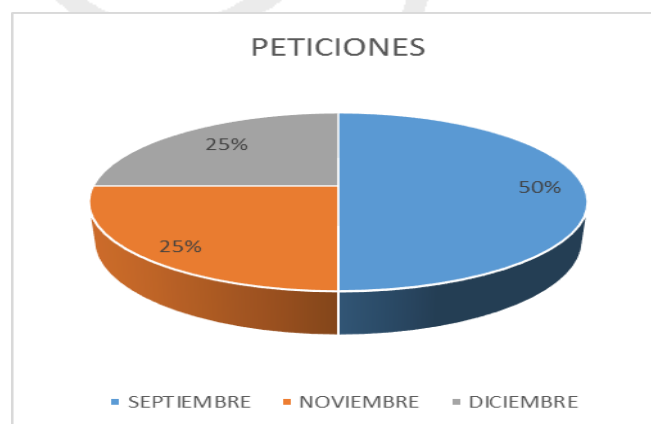
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias



Se recibieron 11 solicitudes 7 en octubre, 2 noviembre, y 1 en septiembre y diciembre respectivamente, que representan el 64%, 18% y 9% del total general.

PETICIONES

MES	PETICIONES	PORCENTAJE PETICIONES
SEPTIEMBRE	2	18%
NOVIEMBRE	1	9%
DICIEMBRE	1	9%
TOTAL	4	36%





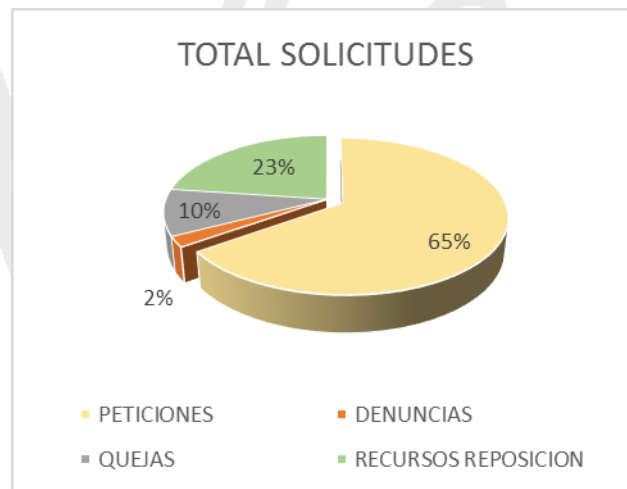
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias

La oficina asesora jurídica recibió 4 peticiones 2 en septiembre que representan el 50%, 1 en noviembre y 1 en diciembre, que corresponden al 25% respectivamente.

SOLICITUDES RECEPCIONADAS EN LA SECRETARIA GENERAL

SOLICITUDES

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	60	65%
DENUNCIAS	2	2%
QUEJAS	9	10%
RECURSOS REPOSICION	21	23%
TOTAL	92	100%



Durante el segundo semestre de 2017 la secretaria general radico 92 solicitudes de acuerdo al informe suministrado por esa dependencia así: Peticiones 60 que representa el 65% del total, denuncias 2 para el 2%, quejas 9 para el 10% y 21 recursos de reposición que suma un 23% del total general.



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

DENUNCIAS

MES	DENUNCIAS	PORCENTAJE DENUNCIAS
SEPTIEMBRE	1	50%
OCTUBRE	1	50%
TOTAL	2	100%



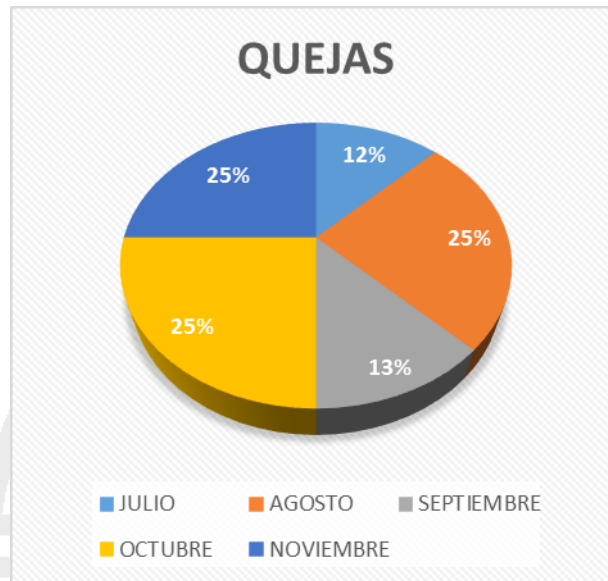
Según la información suministrada por la secretaría general se recibieron dos denuncias una en septiembre y la otra en octubre las cuales representan el 2% del total de las solicitudes.

QUEJAS

MES	QUEJAS	PORCENTAJE QUEJAS
JULIO	1	13%
AGOSTO	2	25%
SEPTIEMBRE	1	13%
OCTUBRE	2	25%
NOVIEMBRE	2	25%
TOTAL	8	100%



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



Se recibieron 8 quejas durante el segundo semestre de 2017, siendo los meses más relevantes más relevantes agosto, octubre y noviembre con 2 que representan un 25% del total cada una, julio y septiembre con 1 respectivamente, representan un 13% del total de las solicitudes.

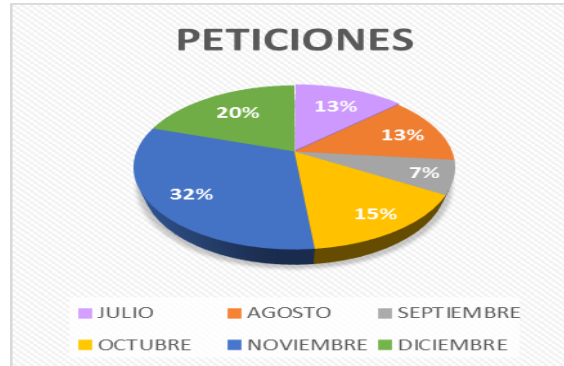
PETICIONES

MES	PETICIONES	PORCENTAJE PETICIONES
JULIO	8	13%
AGOSTO	8	13%
SEPTIEMBRE	4	7%
OCTUBRE	9	15%
NOVIEMBRE	19	32%
DICIEMBRE	12	20%
TOTAL	60	100%

Se receptionaron 60 peticiones en la secretaria general según información suministrada, a 31 de diciembre de 2017 estas fueron resueltas en su totalidad.



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



Los meses que registran más peticiones son noviembre con 19 que representa el 32% del total de las peticiones, diciembre con 12 que equivale al 20%, octubre con 9 para un 15% y julio y agosto con 8 que representan un 13% del total.

RECURSO REPOSICION

MES	RECURSO REPOSICION	PORCENTAJE RECURSO REPOSICION
JULIO	7	33%
AGOSTO	8	38%
SEPTIEMBRE	2	10%
OCTUBRE	1	5%
DICIEMBRE	3	14%
TOTAL	21	100%





MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

Se recibieron 21 recurso de reposición siendo el mes con mayor número agosto con 8 que corresponde al 38%, seguido de julio con 7 que representa un 33%, diciembre con 3 que arroja el 14%, agosto con 2 y octubre con 1, para un 10% y 5% respectivamente.

OBSERVACIONES:

- Es pertinente que la universidad de aplicación al artículo 18 de la resolución 0114 del 23 de enero de 2017 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 página Web en el Lync de PQRSD, sin embargo, las diferentes dependencias reciben PQRSD que no están siendo sistematizadas y por lo anterior no están siendo incluidas en el informe semestral que elabora la Oficina Asesora de Planeación.
- Es pertinente que se aplique el artículo 22 de la resolución 0114 del 23 de enero de 2017 referente a los términos para responder las PQRSD en razón a que a 31 de diciembre de 2017 se evidencian 14 solicitudes pendientes de respuesta.
- Es pertinente que la universidad le de aplicación al numeral 7.2 del procedimiento PD-E-AC-07 para que se registren todas las PQRDS que están ingresando en forma física, lo cual hace necesario que se implemente la ventanilla única.
- Los datos registrados en este informe correspondientes a oficina asesora jurídica y secretaría general se obtienen de los reportes que ellos envían a esta oficina y no se reflejan en el reporte que arroja el módulo de PQRS-D.
- El total de PQRS-D registrados en este informe ascienden a la suma de 174 de los cuales solo el 39% se encuentran registrados en el módulo PQRS-D, el 9% corresponde a la oficina asesora jurídica y 52% a las solicitudes de la secretaria general, lo cual refleja un total 61% que no se encuentran registradas en el módulo mencionado.

Elaborado:	Deicy Elena Leyton Cortes	<i>Original Firmado</i>
Aprobado:	Fabio Beltrán Perdomo	<i>Original Firmado</i>