



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 LA VIGENCIA 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 enero-junio 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 primer 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 términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, Resolución Rectoral No. 0114 del 23 de enero de 2017, Circular interna 001 de 2014 y demás concordantes.
- 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 2017.

BASE LEGAL:

Externa: Artículos 20, 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, artículos 13, 14 y s.s. concordantes de la Ley 1755 de 2015, 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 el cual se



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
Florencia – Caquetá





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

Continuación Informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

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, 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.

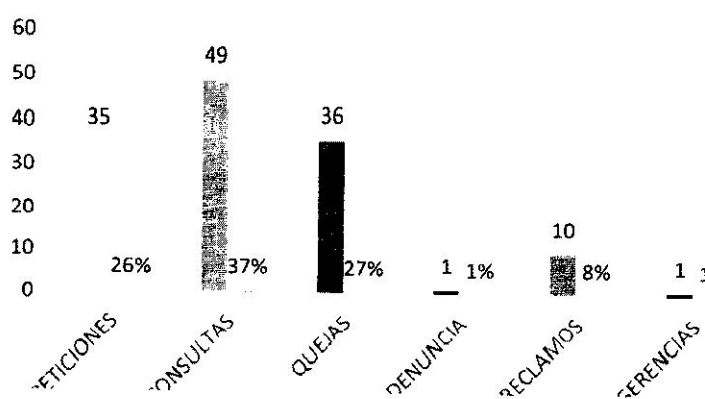
Interna: Resolución Rectoral No. 0114 del 23 de enero de 2017 y la Circular interna 001 de 2014.

PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

PQRS-D POR CONCEPTO

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	35	26%
CONSULTAS	49	37%
QUEJAS	36	27%
DENUNCIA	1	1%
RECLAMOS	10	8%
SUGERENCIAS	1	1%
RECURSOS	1	1%
TOTAL	133	100%

PQRS-D POR CONCEPTO



"La Universidad hacia el Posconflicto"
 Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
 Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
 Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
 Florencia – Caquetá



2 *afinal*



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

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

Teniendo ya tabulada la información suministrada por el módulo de PQRS-D para el primer semestre de 2017, es importante mencionar que los tipos de solicitudes que más se presentan son: las Consultas con número de cuarenta y nueve (49), seguido de las Quejas con treinta y seis (36) y de las Peticiones con treinta y cinco (35).

PQRS-D POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	RECURSOS	TOTAL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	5							5
DIVISIÓN DE ADMISIÓN, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	10		3			30		43
DIVISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1							1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	1						3
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	1							1
DEPARTAMENTO PEDAGOGIA	1					1		2
ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO Y ASEGURAMIENTO		2						2
ESPECIALIZACIÓN FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS		2						2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			1					1
LICENCIATURA PEDAGOGÍA INFANTIL DISTANCIA			1					1
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN						1		1
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO					1			1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						1		1
OFICINA ASESORA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES						1		1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2					1	1	4
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO, QUEJAS Y RECLAMOS	1	1			1	1		4
OFICINA DE ICETEX	4	3	1			1		9
OFICINA DE PAZ	1							1
PAGADURÍA		1				1		2
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS						1		1
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	1	24	2					27
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE ALIMENTOS						1		1
PROGRAMA DE LENGUA CASTELLANA						1		1
PROGRAMA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	2					1		3
PROGRAMA TECNOLOGÍA EN SALUD OCUPACIONAL						1		1
SECCIÓN DE CONTABILIDAD	2	1	2			1		6
SECRETARÍA GENERAL		1						1
TECNOLOGÍA EN CRIMINALÍSTICA - MODALIDAD A DISTANCIA						1		1
TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE						1		1
UNIDAD DE INICIATIVA EMPRESARIAL						1		1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2					2		4
TOTAL GENERAL	35	36	10	1	1	49	1	133



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



3

Handwritten signature



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 emitidos por el sistema de PQRSD implementado en la Plataforma Chairá de la Universidad de la Amazonia, se evidencia que las dependencias con mayor número de solicitudes referentes a peticiones, consultas, reclamos, quejas, sugerencias y denuncias son: División de Registro y Control Académico con cuarenta y tres (43), Programa de Contaduría Pública con veintisiete (27), la Oficina de ICETEX con nueve (9), el Departamento de Tecnologías de la Información con cinco (5), oficina de Atención al usuario con cuatro (4), la Oficina Asesora Jurídica con cuatro (4), cuya totalidad corresponde al sesenta y nueve por ciento (69%) del total de las solicitudes del semestre.

De las treinta y un (31) dependencias que se registran en el reporte, diecisiete (17) de ellas, presentan una sola solicitud en el Sistema Chairá, situación que no refleja la realidad de los trámites que se gestionan al interior de estas oficinas, pues muchas solicitudes se reciben de manera física en la institución y no son registradas en un sistema de Ventanilla única. Lo anterior, demuestra la necesidad de 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 trámites y respuestas que se otorgan.

De las ciento treinta y tres (133) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la fecha de corte del presente informe, esto es, a 30 de junio de 2017, se encuentran debidamente atendidas ciento veintiséis (126) solicitudes. No obstante, esta oficina observó las siguientes con término vencido para emitir respuesta: una (01) petición pendiente asignada a la oficina de Paz de fecha 04/04/2017, un recurso de reposición asignado a la Oficina Asesora jurídica de fecha 26/04/2017, dos (2) peticiones del 31/05/2017 y 08/06/2017 de Registro y Control Académico y, una (01) queja asignada a Secretaria General del 30/03/2017. Adicionalmente, se encuentran en trámite dos consultas, una bajo la competencia de la oficina de Liquidaciones e ICETEX del 29/06/2017 y la otra, en cabeza de la Vicerrectoría Académica de fecha 29/06/2017.

En síntesis de lo anterior, tenemos que las siete (7) peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias a las que no se les ha dado respuesta representan un cinco por ciento (5%) 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 y denuncias (PQRS).



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



4 *[Signature]*



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

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

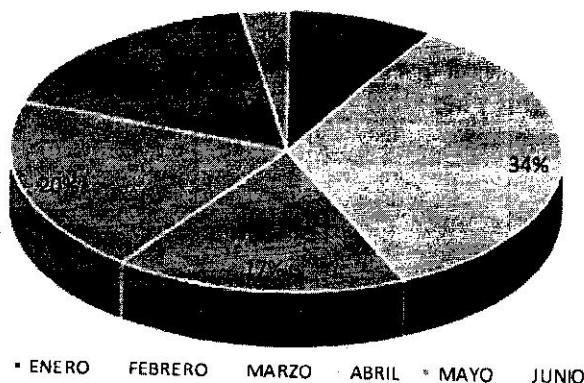
PETICIONES

MES	No. PETICION	PORCENTAJE PETICIONES
ENERO	3	9%
FEBRERO	12	34%
MARZO	6	17%
ABRIL	7	20%
MAYO	6	17%
JUNIO	1	3%
TOTAL	35	100%

La tabla correspondiente a peticiones generadas durante el primer semestre de 2017, indica que el mes en el cual se recibió el mayor número, es correspondiente a febrero con un total de doce (12), seguido de abril con siete (7), y el menor número de peticiones interpuestas se encuentra en el mes de junio con una (01).

Grafico No 1

PETICIONES



Según la información suministrada por el módulo de PQRS, se puede evidenciar que en el primer semestre de la vigencia 2017, se presentaron treinta y cinco (35) peticiones de las ciento treinta y tres (133) solicitudes registradas, las cuales corresponden a un veintiséis por ciento (26%) del total recepcionado.



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinerno@uniamazonia.edu.co
Florencia — Caquetá





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

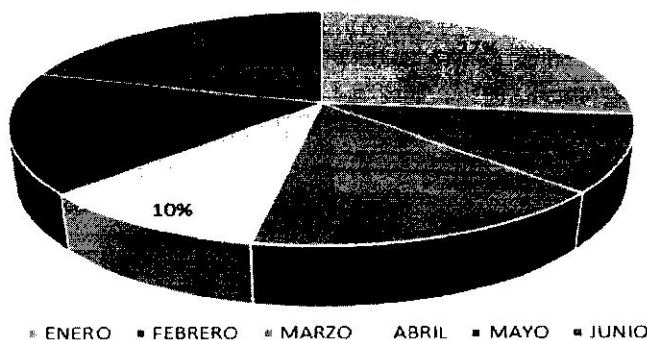
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias

CONSULTAS

De acuerdo con la información de la tabla anterior correspondiente a las peticiones recibidas, durante el primer semestre de 2017, se reportó un número de cuarenta y nueve (49), presentándose el número más alto en los meses de enero con trece (13) y junio con diez (10).

Grafico N 2

CONSULTAS



Del anterior gráfico se puede identificar que en el primer semestre de 2017 se presentaron cuarenta y nueve (49) consultas de las ciento treinta y tres (133) solicitudes registradas, las cuales corresponden a un treinta y siete por ciento (37%) del total recibido.

QUEJAS

MES	QUEJAS	PORCENTAJE QUEJAS
ENERO	23	64%
FEBRERO	6	17%
MARZO	3	8%
MAYO	3	8%
JUNIO	1	3%
TOTAL	36	100%



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



6 April



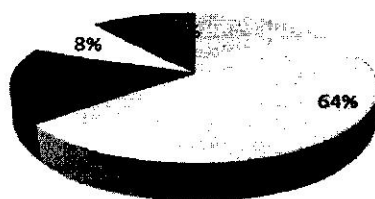
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA
NIT: 891190346-1

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

Respecto a las quejas recibidas durante el primer semestre de 2017, se puede observar de conformidad con la tabla anterior, que se recibieron treinta y seis (36) que corresponden a un veintisiete por ciento (27%) sobre el total.

Grafico 3

QUEJAS



■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ MAYO ■ JUNIO

El anterior gráfico nos muestra que en el mes de enero se presentó el nivel más alto de quejas con un total de veintitrés (23), las cuales corresponden al sesenta y cuatro por ciento (64%) del total de las quejas, seguido por el mes de febrero con seis (6), que equivalen al diecisiete por ciento (17%) del total.

RECLAMOS

MES	RECLAMOS	PORCENTAJE RECLAMOS
ENERO	5	50%
FEBRERO	1	10%
MARZO	1	10%
ABRIL	2	20%
MAYO	1	10%
TOTAL	10	100%

La anterior tabla nos indica un total de diez (10) reclamos para el primer semestre de 2017, número que comparado con los anteriores valores se puede clasificar como bajo.



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
Florencia – Caquetá



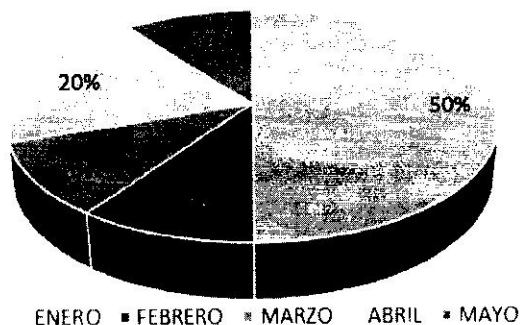


MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA
NIT: 891190346-1

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

Grafico 4

RECLAMOS



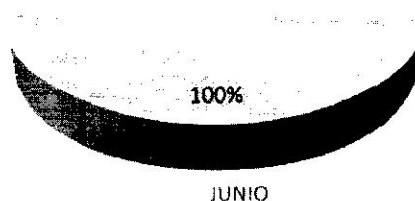
De acuerdo con el gráfico anterior para la presente vigencia se presentaron diez (10) reclamos, con una participación mínima del ocho por ciento (8%) sobre el total general recibido.

SUGERENCIAS

MES	SUGERENCIAS	PORCENTAJE SUGERENCIAS
JUNIO	1	100%
TOTAL	1	100%

Grafico 5

SUGERENCIAS



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
Florencia – Caquetá



8 *[Signature]*



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

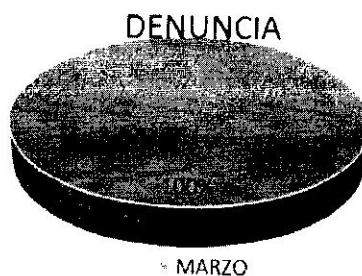
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias

Para el caso de las sugerencias, podemos observar que se presentó una (01) ante la oficina de Atención al Usuario, Quejas y Reclamos, la cual fue solucionada en el término legal establecido.

DENUNCIAS

MES	DENUNCIA	PORCENTAJE DENUNCIAS
MARZO	1	100%
TOTAL	1	100%

Grafico 6



Durante el primer semestre de 2017, se presentó una (01) denuncia ante la oficina Asesora de Control Interno, la cual fue tramitada dentro de la fecha legalmente establecida.

RECURSO DE REPOSICIÓN

MES	RECURSO REPOSICION	PORCENTAJE RESPOSICIÓN
ABRIL	1	100%
TOTAL	1	100%



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
Florencia – Caquetá



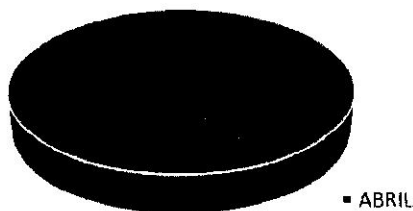


MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA
NIT: 891190346-1

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

Gráfico 7

RECURSO DE REPOSICIÓN



De acuerdo a la tabla y al gráfico presentado anteriormente, para el primer semestre de la vigencia 2017, se recibió un (01) recurso de reposición en la oficina Asesora Jurídica, cuyo trámite concluyó con su resolución en los plazos legalmente establecidos.

PETICIONES OFICINA ASESORA JURÍDICA

La siguiente tabla nos permite verificar el número de peticiones radicadas de manera física en la Universidad de la Amazonia y asignadas a la Oficina Asesora Jurídica para su trámite correspondiente durante el primer semestre de la vigencia 2017, de acuerdo con el informe suministrado por la oficina jurídica y el seguimiento y cotejo que efectúa la Oficina Asesora de Control Interno:

MES	PETICIONES	PORCENTAJE PETICIONES
ENERO	27	49%
FEBRERO	8	15%
MARZO	10	18%
ABRIL	8	15%
JUNIO	2	4%
TOTAL	55	100%



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 - 4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
Florencia – Caquetá



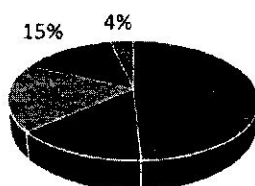


MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA
NIT: 891190346-1

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

GRÁFICO 8

**PETICIONES OFICINA
JURIDICA**



■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL ■ JUNIO

De conformidad con el informe suministrado por la oficina Asesora Jurídica, se puede evidenciar que se recibieron cincuenta y cinco (55) peticiones, correspondiendo al mayor número de radicados en el mes de enero con veintisiete (27), seguido del mes de marzo con diez (10). Verificado el trámite otorgado a cada una de ellas, se encuentra registro a fecha de corte 30 de junio, las respuestas conferidas en los términos de ley señalados.

CONCEPTOS

MES	CONCEPTOS	PORCENTAJE CONCEPTOS
ENERO	2	8%
FEBRERO	4	17%
MARZO	4	17%
ABRIL	5	21%
MAYO	7	29%
JUNIO	2	8%
TOTAL	24	100%



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



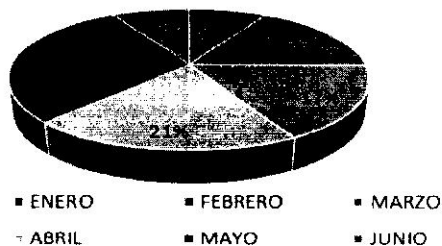


MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA
NIT: 891190346-1

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

GRÁFICO 9

CONCEPTOS OFICINA JURIDICA



La oficina Asesora Juridica recibió veinticuatro (24) solicitudes de conceptos en el primer semestre de la vigencia 2017, concerniendo al mes de mayo el mayor número con siete (7), seguido de abril con cinco (5); conceptos que fueron contestados en los plazos establecidos por la ley.

PETICIONES DE LA OFICINA DE SECRETARIA GENERAL

La siguiente tabla nos permite verificar el número de peticiones radicadas de manera física en la Universidad de la Amazonia y asignadas a la Secretaria General para su trámite correspondiente durante el primer semestre de la vigencia 2017, de acuerdo con el informe suministrado por dicha dependencia y el seguimiento y cotejo que efectúa la Oficina Asesora de Control Interno:

MES	PETICIONES	PORCENTAJE PETICIONES
ENERO	14	29%
FEBRERO	35	9%
MARZO	30	8%
ABRIL	37	10%
MAYO	59	15%
JUNIO	114	29%
TOTAL	389	100%



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
Florencia - Caquetá



12



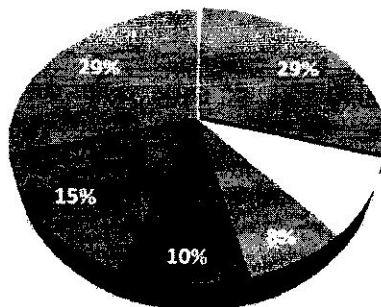


MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA
NIT: 891190346-1

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

GRÁFICO 10

**PETICIONES RECIBIDAS EN SECRETRIA
GENERAL**



■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO

Durante el primer semestre de 2017, la oficina de Secretaria General recibió trescientos ochenta y nueve (389) peticiones, correspondiendo a los meses con mayor número enero y junio con ciento catorce (114) cada uno, seguido del mes de mayo con cincuenta y nueve (59), que representan el veintinueve por ciento (29%) y quince por ciento (15%) respectivamente, sobre el total general.

De la totalidad de peticiones recibidas en la oficina de Secretaria General, no se ha dado respuesta a veintidós (22), dentro de las cuales se pudo verificar que diecinueve (19) no se han tramitado y cuentan con los términos vencidos. De estas diecinueve (19) peticiones, quince (15) tienen como objeto la solicitud de descuento por tener la calidad de hermanos y cuatro (4) sobre asuntos varios. Lo anterior, genera un incumplimiento al artículo 22 de la Resolución Rectoral No. 0114 de 2017 y a la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cinterno@uniamazonia.edu.co
Florencia – Caquetá





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

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

OBSERVACIONES GENERALES:

- Es pertinente que la universidad promueva la aplicación del artículo 18 de la Resolución No. 0114 del 23 de enero de 2017, mediante la cual se establece poner a disposición de los particulares un buzón de sugerencias físico en cada uno de los campus y en un 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 están siendo incluidas en el informe semestral que elabora la Oficina Asesora de Planeación. En consecuencia, es necesario que se adopten medidas para la implementación y efectivo funcionamiento de la Ventanilla Única, de acuerdo con el numeral 7.2 del procedimiento PD-E-AC-07 del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Es importante que se aplique el artículo 22 de la Resolución No. 0114 del 23 de enero de 2017 y la Ley 1755 de 2015, normas que regulan los términos para responder las PQRSD, considerando que a 30 de junio de 2017, se evidencian siete (7) solicitudes pendientes de que se les otorgue respuesta y un gran número con términos vencidos.

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



"La Universidad hacia el Posconflicto"
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231
Web site www.udla.edu.co email cintemo@uniamazonia.edu.co
Florencia – Caquetá

