



**INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
CORRESPONDIENTE AL PRMER SEMESTRE DE 2018**

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 2018 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, y también información suministrada por la secretaria general y la oficina asesora jurídica.

La Universidad de la Amazonia cuenta con el aplicativo para la atención de PQRS-D, desarrollado por el Departamento de Tecnologías de la Información – DTI con un link visible en su página web. Herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer y consultar el trámite de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el objeto de que las unidades académico administrativas de nuestra institución emitan una respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

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 2018, 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 Resolución Rectoral No. 0114 del 23 de enero de 2017, circular interna 001 de 2014 y la resolución 2445 del 26/06/2018 por la cual se suspendieron términos.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

Continuación informe al procedimiento de 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 2018.

BASE LEGAL:

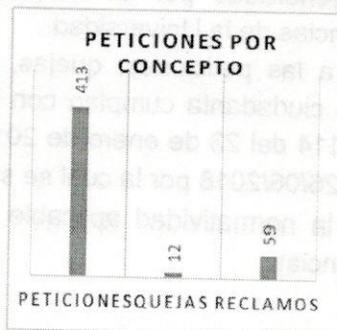
Externa: Constitución Política de Colombia en sus art. 20, 23 y 74, Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", 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 dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y 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", entre otras.

Interna: Resolución Rectoral 0114 del 23 de enero de 2017, Circular Interna No. 001 de 2014 y las Resolución 2445 del 26/06/2018 por la cual se suspendieron términos.

INFORMACION SUMINISTRADA POR LA SECRETARIA GENERAL

TOTAL GENERAL

CONCEPTO	CANITDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	413	85%
QUEJAS	12	3%
RECLAMOS	59	12%
TOTAL	484	100%





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

Para el primer semestre de 2018 la secretaria general de la universidad recepcionó 484 solicitudes correspondientes a peticiones 413, quejas 12 y reclamos 59.

PETICIONES

MES	No. PETICION	PORCENTAJE PETICIONES
ENERO	48	12%
FEBRERO	53	13%
MARZO	54	13%
ABRIL	39	9%
MAYO	71	17%
JUNIO	148	36%
TOTAL	413	100%

Grafico No 1



Se recepcionaron 413 peticiones durante el periodo enero-junio de 2018 en la secretaria general, las cuales corresponden al 85% del total general, siendo los meses con más solicitudes fueron junio 148, mayo 71, marzo 54, febrero 53, los asuntos más repetitivos son solicitudes de reingreso, devoluciones, solicitudes de reliquidación, cancelación de semestre, descuento por hermanos entre otros.



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

QUEJAS

MES	No. PETICION	PORCENTAJE PETICIONES
ENERO	2	17%
MARZO	2	17%
ABRIL	1	8%
MAYO	1	8%
JUNIO	6	50%
TOTAL	12	100%

Grafico No 2



Se recibieron 12 quejas en el primer semestre de 2018 que corresponden a un 3% del total general, siendo el mes de junio con más solicitudes.

RECLAMOS

MES	No. PETICION	PORCENTAJE PETICIONES
ENERO	20	34%
FEBRERO	12	20%
MARZO	2	3%
ABRIL	6	10%
MAYO	7	12%
JUNIO	12	20%
TOTAL	59	100%

Grafico No 3





MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

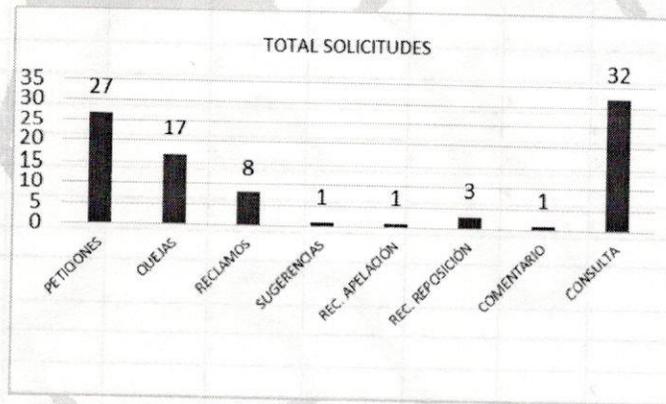
NIT: 891190346-1

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

La secretaria general recibió 59 reclamos durante el primer semestre de 2018, las cuales corresponden al 12% del total general, en su gran mayoría corresponde acciones de tutela, recursos de reposición.

INFORMACION SUMINISTRADA POR EL MODULO PQRS

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	27	30%
QUEJAS	17	19%
RECLAMOS	8	9%
SUGERENCIAS	1	1%
RECURSOS APELACIÓN	1	1%
RECURSO REPOSICIÓN	3	3%
COMENTARIO	1	1%
CONSULTA	32	36%
TOTAL	90	100%



SOLICITUDES POR MES

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	RECURSO APE	SUGERENCIA	COMENTARIO	RECURSO R	TOTAL	FORCENTAJE
ENERO	4	1	2	7					14	16%
FEBRERO	5	3	3	8	1			2	22	24%
MARZO	6	6	2	1		1	1	1	16	20%
ABRIL	3	5		3					11	12%
MAYO	3	2		7					12	13%
JUNIO	6		1	6					13	14%
TOTAL	27	17	8	32	1	1	1	3	90	100%

[Handwritten signature]



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

Se registraron 90 solicitudes en el módulo de PQRS-D durante el primer semestre de 2018, se observa que los meses donde más se recibieron fue febrero con 22, marzo con 18 y enero con 14.

RESUMEN POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2018

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONSULTAS	RECURSO APELACION	COMENTARIO	RECURSO REPOSICIÓN	TOTAL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2	2			1				5
DIVISIÓN DE ADMISIÓN, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	7	1	2		12				22
DIVISION FINANCIERA			1						1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1				1				2
DOCTORADO EN EDUCACION Y CULTURA	1								1
FACULTAD DE CIENCIA CONTABLES			1						1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION					2				2
DEPARTAMENTO PEDAGOGIA					1				1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1		2					1	4
OFICINA ASESORA JURIDICA					1				1
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO, QUEJAS Y RECLAMOS		1	1	1					3
OFICINA DE ICETEX	2				5				7
OFICINA DE PAZ	1	2							3
PROGRAMA DE DERECHO	1				1				2
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	2	6	1		2			1	12
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS	1	3							4
PROGRAMA DE INGLES	1								1
PROGRAMA DE MATEMÁTICAS Y FÍSICA	1								1
PROGRAMA MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA					2			1	3
PROGRAMA DE SICOLOGIA					1				1
RECTORIA					1				1
SECRETARÍA GENERAL	2	1							3
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	2	1							3
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES					2				2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2					1	1		4
TOTAL GENERAL	27	17	8	1	32	1	1	3	90
PORCENTAJE	30%	19%	9%	1%	36%	1%	1%	3%	100%

Durante el primer semestre de 2018 la dependencia que más solicitudes recibió fue División de Admisiones Registro y control Académico con 22, siendo las más relevantes consultas 12 y 7 peticiones, programa de contaduría pública con 12 solicitudes y la más repetitiva fue quejas con 6, oficina de ICETEX con 7 de las cuales 5 son consultas y el Departamento de Tecnologías de la Información con 5.



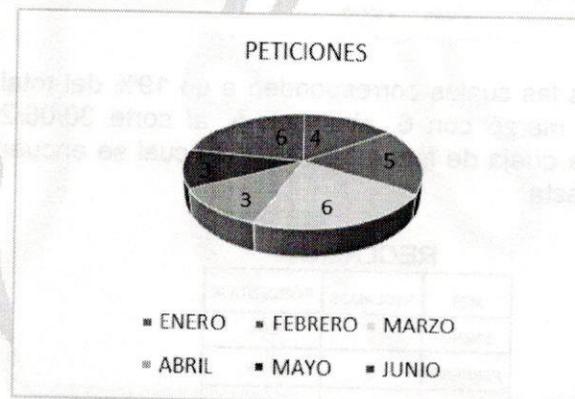
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

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

PETICIONES

MES	PETICIONES	PORCENTAJE
ENERO	4	15%
FEBRERO	5	19%
MARZO	6	22%
ABRIL	3	11%
MAYO	3	11%
JUNIO	6	22%
TOTAL	27	100%

Grafico No 4



La tabla de peticiones correspondiente al primer semestre de 2018 nos muestra que se recibieron 27 peticiones siendo los meses con más solicitudes marzo con 6, junio de 6 y febrero con 5, correspondiente al 30% del total general de las solicitudes recibidas.

A corte 30 de junio de 2018 quedan pendientes por resolver cuatro (4) peticiones de fechas 01, 18, 27 de junio las cuales están dentro de los plazos establecidos mediante la resolución 114 del 23/01/2017 y la resolución 2445 del 26/06/2018 de suspensión de términos y una del 16/03/2018 la cual se encuentra por fuera de los términos para dar respuesta.

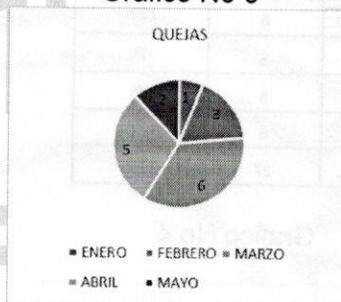


Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

QUEJAS

MES	QUEJAS	PORCENTAJE
ENERO	1	6%
FEBRERO	3	18%
MARZO	6	35%
ABRIL	5	29%
MAYO	2	12%
TOTAL	17	100%

Grafico No 5



Se recibieron 17 quejas las cuales corresponden a un 19% del total general, siendo los meses más relevantes marzo con 6, abril con 5, al corte 30/06/2018 solo quedo pendiente por contestar una queja de fecha 14/03/2018 la cual se encuentra por fuera de los términos para dar respuesta.

RECLAMOS

MES	RECLAMOS	PORCENTAJE
ENERO	2	25%
FEBRERO	3	38%
MARZO	2	25%
JUNIO	1	13%
TOTAL	8	100%

Grafico No 6





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

Se recibieron 8 reclamos en el primer semestre de 2018 que corresponden al 9% al total general, a 30 de junio solo queda pendiente un reclamo por resolver de fecha 26/06/2018 el cual está dentro de los términos de la Resolución No. 114 del 23/01/2017 y la Resolución No. 2445 del 26/06/2018 de suspensión de términos.

RECURSO DE APELACIÓN

MES	R. APELACIÓN	PORCENTAJE
FEBRERO	1	100%
TOTAL	1	100%

Para el primer semestre de 2018 se presentó un solo recurso de apelación ante la vicerrectoría académica del cual se dio respuesta oportuna.

RECURSOS DE REPOSICIÓN

MES	R. REPOSICIÓN	PORCENTAJE
FEBRERO	2	67%
MARZO	1	33%
TOTAL	3	100%

Para el primer semestre de 2018 se presentaron tres recursos de reposición en los meses de febrero y marzo, y fueron contestados en los términos establecidos.

Se recibieron un comentario en marzo y una sugerencia en marzo.

CONSULTAS

MES	CONSULTAS	PORCENTAJE
ENERO	7	22%
FEBRERO	8	25%
MARZO	1	3%
ABRIL	3	9%
MAYO	7	22%
JUNIO	6	19%
TOTAL	32	100%



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

Gráfico .No 7



Durante el primer semestre de 2018 se recepcionaron 32 consultas que corresponden al 36% del total general, los meses con mayor numero son febrero con 8, enero y mayo con 7 cada uno y junio con 6, a la fecha 10 de julio están pendientes por responder dos consultas, una del 05 y otra del 21 de junio, las cuales están dentro de los plazos establecidos mediante la Resolución No. 114 del 23/01/2017 y la Resolución No. 2445 del 26/06/2018 de suspensión de términos.

INFORMACION REPORTADA POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA

MES	PETICIONES	PORCENTAJE
ENERO	7	37%
FEBRERO	2	11%
MARZO	3	16%
ABRIL	2	11%
MAYO	2	11%
JUNIO	3	16%
TOTAL	19	100%

Gráfico No 8





MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

Para el primer semestre de 2018 la oficina asesora jurídica recepcionó 19 solicitudes correspondientes a peticiones, las cuales fueron resueltas en su totalidad a corte 30/06/2018.

En total la universidad recibió 593 solicitudes durante el primer semestre de 2018, de las cuales 6 quedaron pendientes por resolver pero ninguna con los plazos vencidos.

OBSERVACIONES:

- Es pertinente que la universidad le dé prioridad a la apertura de la ventanilla única, pues la gran mayoría de solicitudes se están recibiendo en la oficina de la secretaria general, teniendo en cuenta, que según el resultado del presente informe para el primer semestre de 2018 la oficina de secretaria general recepcionó 484 solicitudes, oficina asesora jurídica 19 y en el módulo de PQRS-D 90.
- La Universidad de la Amazonia tiene sistematizado el ingreso de PQRS-D mediante la oficina de Correspondencia y la Plataforma de la página Web, sin embargo, las diferentes dependencias reciben PQRS-D que no están siendo sistematizadas y por lo tanto, no están siendo incluidas en el informe trimestral que elabora el Coordinador Oficina de Atención al Usuario, Quejas y Reclamos.
- Es pertinente 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 lo referente a los términos para responder las PQRS-D en razón a que a 30 de junio de 2018 se evidencian 2 solicitudes a las cuales no se dio 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.



WILMER ANDRES DIAZ RAMIREZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

