



**INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO 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 el artículo 76 de 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 2018, 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, 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 tratamiento 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 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 5140 del 20 de diciembre de 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 en general a la Universidad de la Amazonia y verificar la oportuna respuesta a los peticionarios, durante el segundo 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 5140 del 20/12/2018 por la cual se suspendieron términos.

**INFORMACION SUMINISTRADA POR EL MODULO PQRSD**

Tabla 1

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	16	26%
QUEJAS	5	8%
RECLAMOS	9	15%
CONSULTAS	29	48%
SUGERENCIA	2	3%
TOTAL	61	100%

Fuente: información del Módulo PQRSD

De la información suministrada por el módulo de PQRSD se puede observar en la tabla 1 que las consultas fue la de mayor proporción con 29 y que alcanzan un 48% del total general, seguidamente las peticiones con 16 y corresponde a un 26%, seguido por reclamos con 9 con un porcentaje de 15%, quejas con 5 con una participación del 8% y sugerencias con 2 para un porcentaje del 3%.



*“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](http://www.udla.edu.co) email [cinterno@uniamazonia.edu.co](mailto: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

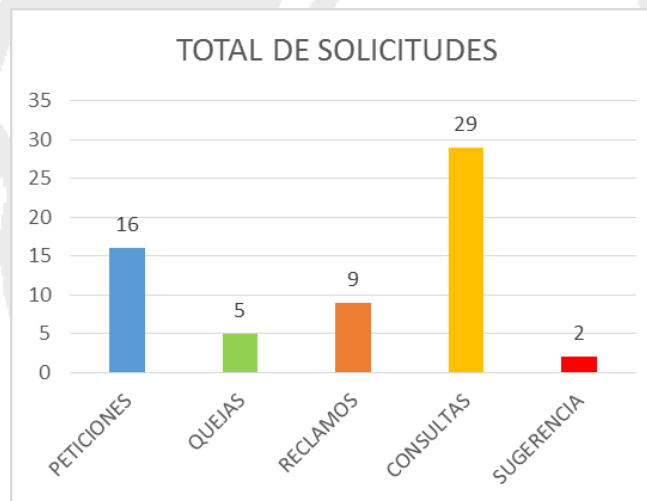
Tabla 2. Solicitudes por mes

MES	CONSULTAS	QUEJAS	PETICIONES	RECLAMOS	SUGERENCIA	TOTAL	%
JULIO	12	2	8	6	1	29	48%
AGOSTO	1		3		1	5	8%
SEPTIEMBRE		2	1			3	5%
OCTUBRE	7	1	2	3		13	21%
NOVIEMBRE	3		0			3	5%
DICIEMBRE	6		2			8	13%
TOTAL	29	5	16	9	2	61	100%

Fuente: información del Módulo PQRS-D

Se registraron 61 solicitudes en el módulo de PQRS-D durante el segundo semestre de 2018, se evidencia que los meses donde más se recibieron fueron julio con 29, y octubre con 13, de las cuales la mayoría son consultas.

Grafico No 1





MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

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

Tabla 3. Resumen por dependencias segundo semestre de 2018

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIA	TOTAL
ACREDITACION				1		1
DEPARTAMENTO DE EDUCACION A DISTANCIA					1	1
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	3	2	1	4		10
DIVISIÓN DE ADMISIÓN, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	6	1		10		17
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	1			1		2
FACULTAD DE DERECHO	1					1
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES				2		2
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO				1		1
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO, QUEJAS Y RECLAMOS				3		3
OFICINA DE ICETEX	2		6	2		10
PROGRAMA ADMON DE EMPRESAS				1		1
PROGRAMA ADMON FINANCIERA				1		1
PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA	2	1				3
PROGRAMA DE DERECHO				2		2
PROGRAMA DE INGLES	1					1
PROGRAMA DE MVZ				1		1
SECCION DE SUPERVISION				2		2
VICERRECTORIA ACADEMICA					1	1
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA		1				1
TOTAL GENERAL	16	5	9	29	2	61
PORCENTAJE	26%	8%	15%	48%	3%	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Durante el segundo semestre de 2018 la dependencia que más solicitudes recibió fue División de Admisiones Registro y control Académico con 17 casos registrados, presentando 10 consultas, 6 peticiones y una queja, posteriormente el Departamento de Tecnologías de la Información con 10 solicitudes entre esas las de mayor numero son



*“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](http://www.udla.edu.co) email [cinterno@uniamazonia.edu.co](mailto:cinterno@uniamazonia.edu.co)  
 Florencia – Caquetá



Certificado N° SC7087-1



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

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

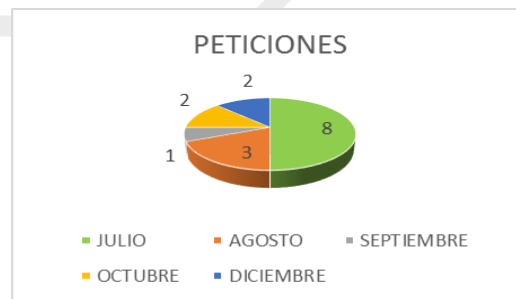
Consultas 4, peticiones 3, quejas 2, reclamos 1 al igual la oficina de liquidaciones e ICETEX cuenta con 10 casos, catalogados en reclamos 6, peticiones y consultas 2 respectivamente.

Tabla 4. Peticiones

MES	PETICIONES	PORCENTAJE
JULIO	8	50%
AGOSTO	3	19%
SEPTIEMBRE	1	6%
OCTUBRE	2	13%
DICIEMBRE	2	13%
TOTAL	16	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Grafico No 2



La tabla de peticiones correspondiente al segundo semestre de 2018 muestra que se recepcionaron 16 casos, siendo los meses con más solicitudes julio con 8, agosto con 3, septiembre con 1 y octubre y noviembre con 2 cada uno, correspondiente al 26% del total general de las solicitudes recibidas.

Tabla 5. Quejas

MES	QUEJAS	PORCENTAJE
JULIO	2	40%
SEPTIEMBRE	2	40%
OCTUBRE	1	20%
TOTAL	5	100%

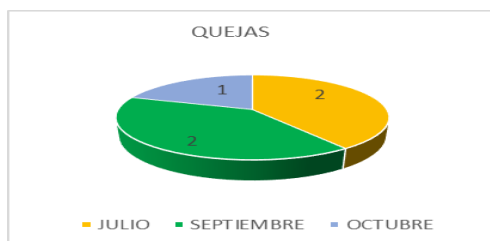
Fuente: Información del Módulo PQRSD





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

Grafico No 3



Se recibieron 5 quejas las cuales son equivalentes a un 8% del total general, siendo los meses con más solicitudes julio y septiembre con 2 y octubre con 1.

Tabla 6.Reclamos

MES	RECLAMOS	PORCENTAJE
JULIO	6	67%
OCTUBRE	3	33%
TOTAL	9	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Grafico No 4



Se registraron 9 reclamos en el segundo semestre de 2018 que corresponden al 15% del total general.

Tabla 7.Consultas

MES	CONSULTAS	PORCENTAJE
JULIO	12	41%
AGOSTO	1	3%
OCTUBRE	7	24%
NOVIEMBRE	3	10%
DICIEMBRE	6	21%
TOTAL	29	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD





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

Gráfico .No 5



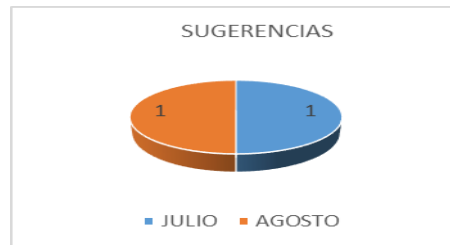
Entre el periodo correspondiente a julio a diciembre de 2018, se recepcionaron 29 consultas que corresponden al 48% del total general, los meses con mayor número de casos son julio con 12, octubre 7, diciembre 6, a la fecha corte 31 de diciembre se encuentran pendientes por respuesta tres consultas, una del 27/11/2018, 23/12/2018 y otra 29/12/2018, de las cuales solo la del 27/11/2018 se encuentra vencida la cual corresponde al programa de Derecho con radicado 2018110073, las otras dos están dentro de los plazos establecidos mediante la Resolución No. 114 del 23/01/2017 y la Resolución No. 5140 del 20/12/2018 de suspensión de términos.

Tabla 8.Sugerencias

MES	SUGERENCIAS	PORCENTAJE
JULIO	1	50%
AGOSTO	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Gráfico No 6



Para el segundo semestre de 2018 se recepcionaron únicamente 2 sugerencias





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

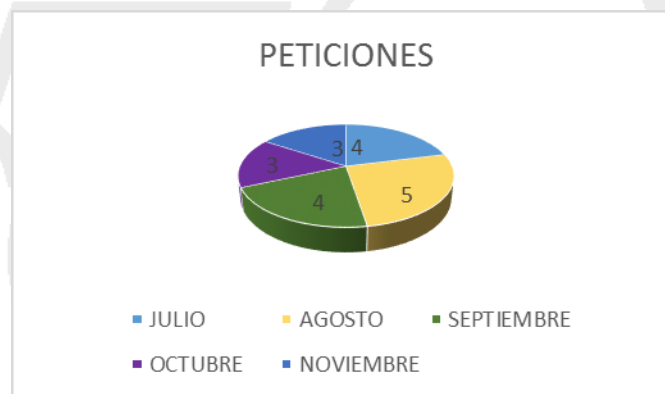
**INFORMACION REPORTADA POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA**

Tabla 9. Peticiones

MES	PETICIONES	PORCENTAJE
JULIO	4	21%
AGOSTO	5	26%
SEPTIEMBRE	4	21%
OCTUBRE	3	16%
NOVIEMBRE	3	16%
TOTAL	19	100%

Fuente: información suministrada por la oficina Asesora Jurídica

Grafico No 7



Fuente: información suministrada por la oficina Asesora Jurídica

Para el segundo semestre de 2018 la oficina asesora jurídica recepcionó 19 solicitudes correspondientes a peticiones, que son remitidas de la secretaria general, Rectoría y algunas que llegan directamente a la oficina jurídica; las cuales fueron resueltas en su totalidad a corte 31 de diciembre de 2018.







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

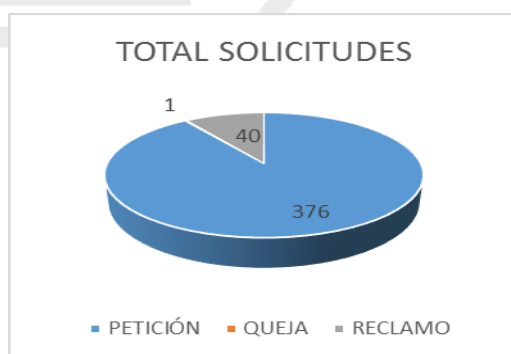
## INFORMACION SUMINISTRADA POR LA OFICINA SECRETARÍA GENERAL

Tabla 10.Total solicitudes

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION	376	90,2%
QUEJA	1	0,2%
RECLAMOS	40	9,6%
TOTAL	417	100%

Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaría General

Grafico No 8



Según información suministrada por la Secretaría General se recibieron 417 solicitudes durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2018, de las cuales 376 son peticiones que equivalen a un 90.2%, reclamos con 40 casos que representa un 9.6% y 1 queja con el 0.2%.



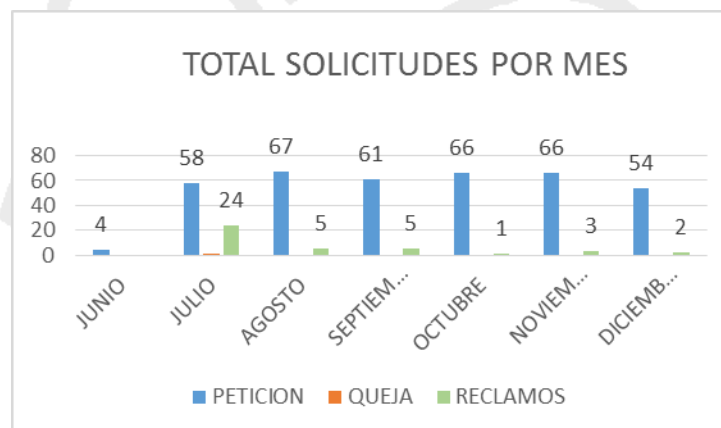
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 11. Total solicitudes por meses

MES	PETICION	QUEJA	RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE
JUNIO	4			4	1%
JULIO	58	1	24	83	20%
AGOSTO	67		5	72	17%
SEPTIEMBRE	61		5	66	16%
OCTUBRE	66		1	67	16%
NOVIEMBRE	66		3	69	17%
DICIEMBRE	54		2	56	13%
TOTAL	376	1	40	417	100,0%

Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaría General Información

Grafico No 9



De igual forma se puede observar que los meses en que mas se recibieron solicitudes fueron los meses de julio con 83, agosto 72 y noviembre con 69 (ver tabla 11 y grafico No 9)



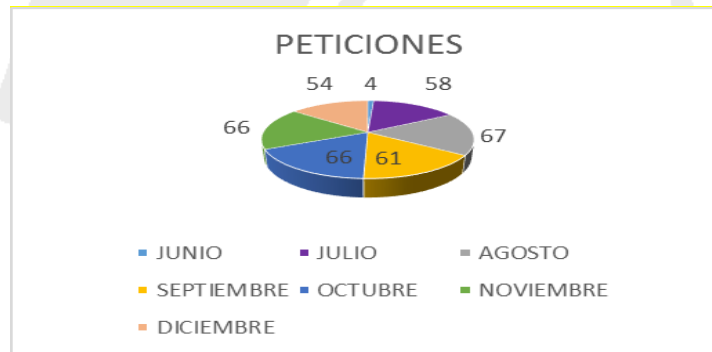
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 12. Peticiones

MES	PETICION	PORCENTAJE
JUNIO	4	1%
JULIO	58	15%
AGOSTO	67	18%
SEPTIEMBRE	61	16%
OCTUBRE	66	18%
NOVIEMBRE	66	18%
DICIEMBRE	54	14%
TOTAL	376	100%

Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaría General

Grafico No 10



Para el segundo semestre de 2018 la Secretaría General de la universidad recibió 376 peticiones de las cuales a fecha de corte 31/12/2018 se encuentran sin notificación 43, de las cuales 13 corresponden a solicitud de descuentos por ser hermanos estudiantes sin resolver a la fecha del corte, en razón a que es requisito indispensable el promedio de notas del semestre inmediatamente anterior, según el artículo segundo numeral 2 del Acuerdo No. 04 de 2013 del Consejo Superior Universitario, para el cual deber haber finalizado el semestre. La universidad suspendió el semestre II de 2018 mediante acuerdo 053 del 21/12/2018 y se reanudó el 21/01/2019 hasta el 22 de marzo de 2019.





MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

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

Ocho (8) peticiones que corresponden a solicitudes para elección de representantes a diferentes instancias académicas de la universidad y según lo manifestado por el funcionario responsable de dar el trámite pertinente, este proceso no se ha llevado a cabo en razón a que el Consejo Electoral no se ha reunido para definir y convocar a elecciones.

Se evidencian Veintidós (22) solicitudes recibidas las cuales deben ser atendidas por el Consejo Académico y el Comité de Personal Docente, de las cuales Diez (10) registran fecha de respuesta, pero en su totalidad ninguna ha sido notificada para dar pleno cumplimiento a la Resolución No. 114 del 23/01/2017.

Es importante registrar que aun cuando se hayan realizado algunas gestiones en los anteriores casos, esto no exime a los funcionarios responsables de dar respuesta en los términos establecidos en la Resolución No. 114 del 23/01/2017 a los peticionarios.

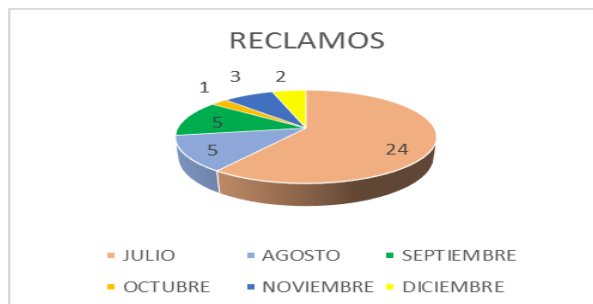
Además se registra una solicitud con fecha de recibido 08/08/2018 a la cual no se le ha dado respuesta y presenta un vencimiento de más de cuatro (4) meses en los términos establecidos por la norma mencionada anteriormente.

Tabla 13. Reclamos

MES	RECLAMOS	PORCENTAJE
JULIO	24	60%
AGOSTO	5	13%
SEPTIEMBRE	5	13%
OCTUBRE	1	3%
NOVIEMBRE	3	8%
DICIEMBRE	2	5%
TOTAL	40	100%

*Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaria General*

Grafico No 11





MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

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

La Secretaría General de la Universidad para el segundo semestre de 2018 radicó 40 reclamos, donde el mes que más presenta es julio con 24, seguido de agosto y septiembre con 5 cada uno ver (tabla 13, grafica 11). De las cuales a la fecha corte 31/12/2018 ocho (8) registran fecha de respuesta pero pendientes por notificar, los cuales fueron recibidos en los meses de julio y agosto.

Se evidencio un reclamo con radicado del 19/11/2018 el cual a la fecha de elaboración del informe no presenta respuesta conforme lo establece el artículo 22 de la Resolución No. 114 del 23/01/2017.

Tabla 14. Quejas

MES	QUEJA	PORCENTAJE
JULIO	1	100%
TOTAL	1	100,0%

*Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaria General*

Se evidencia solo una queja en el segundo semestre de 2018 que corresponde al mes de julio la cual fue notificada en los términos establecidos.

**OBSERVACIONES:**

- Es pertinente que la universidad le dé prioridad a la apertura de la ventanilla única, pues la mayoría de las solicitudes se están recibiendo en las oficinas y no se registran en la plataforma, teniendo en cuenta, que según el resultado del presente informe para el segundo semestre de 2018, la Secretaría General registro Cuatrocientos Diecisiete (417) solicitudes, Oficina Asesora Jurídica con Diecinueve (19) y en el módulo de PQRS-D Sesenta y Uno 61.
- La Universidad de la Amazonia tiene implementado el ingreso de las PQRS-D como responsable la oficina de Correspondencia conforme al sistema integrado de gestión de calidad (SIGC) 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 realizando los seguimientos correspondientes, ni siendo incluidas en el informe trimestral que elabora el Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario, Quejas y Reclamos.
- Es pertinente que se dé pleno cumplimiento al 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 31 de diciembre de 2018 se evidencian 3 solicitudes a las cuales no se dio respuesta y además se registran en la información suministrada 52 solicitudes (peticiones 43 y reclamos 9) sin notificación a la fecha de este informe.



*“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](http://www.udla.edu.co) email [cinterno@uniamazonia.edu.co](mailto:cinterno@uniamazonia.edu.co)  
 Florencia – Caquetá



Certificado N° SC7087-1



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

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

- Es pertinente que la universidad le de aplicación al numeral 7.1 y 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.
- Es importante que se tenga en cuenta lo establecido por la ley 1755 de 2015 y la Resolución No. 0114 del 23 de enero de 2017, en cuanto a los términos para responder y notificar, en razón a que algunas oficinas receptoras de PQRS-D en varios casos se da respuesta y no se notifica. Además algunas instancias o cuerpos colegiados de la Universidad no se han reunido para dar solución a distintas peticiones y los funcionarios responsables de responder y notificar aducen la falta de respuesta a las mismas invocando la no diligencia de las instancias pertinentes, dando incumplimiento al artículo 22 parágrafo primero que dice *“Si excepcionalmente no se puede dar respuesta a la solicitud –debidamente notificada- dentro de los términos antes señalados, se deberá informar por escrito de inmediato al peticionario, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley (15, 10 o 30 días de acuerdo a la naturaleza de la petición), expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*
- Es importante que se analice y revise si jurídicamente es viable establecer la excepción de ampliar el plazo en los casos que se presenten PQRS-D ante las diferentes instancias, teniendo en cuenta que los términos señalados en la normatividad externa e interna son cortos y en la mayoría de las ocasiones no se logran cumplir por los trámites que deben surtir.

*Original Firmado*

**WILMER ANDRES DIAZ RAMIREZ**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

14



*“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](http://www.udla.edu.co) email [cinterno@uniamazonia.edu.co](mailto:cinterno@uniamazonia.edu.co)  
Florenia – Caquetá



Certificado N° SC7087-1