



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

NIT: 891190346-1

**INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2019**

## 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 enero a junio de 2019 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 2019, corresponden a las generadas por el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recursos de reposición, recurso de apelación, agradecimientos, comentarios y denuncias de la Universidad.
- Verificar que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recursos de reposición, recurso de apelación, agradecimientos, comentarios 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.

1



*“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

- 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, agradecimientos, comentarios 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 2019.

**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 PQRS**

Tabla 1

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	28	30%
QUEJAS	13	14%
RECLAMOS	4	4%
CONSULTAS	43	46%
REC APELACION	1	1%
REC REPOSICION	2	2%
DENUNCIAS	1	1%
COMENTARIOS	1	1%
AGRADECIMIENTO	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: información del Módulo 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](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

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 43 y que alcanzan un 46% del total general, seguidamente las peticiones con 28 y corresponde a un 30%, seguido por quejas con 13 con un porcentaje de 14%, reclamos con 4 con una participación del 4% y recurso de reposición con 2 para un porcentaje del 2%, denuncias, comentarios y agradecimiento con 1.

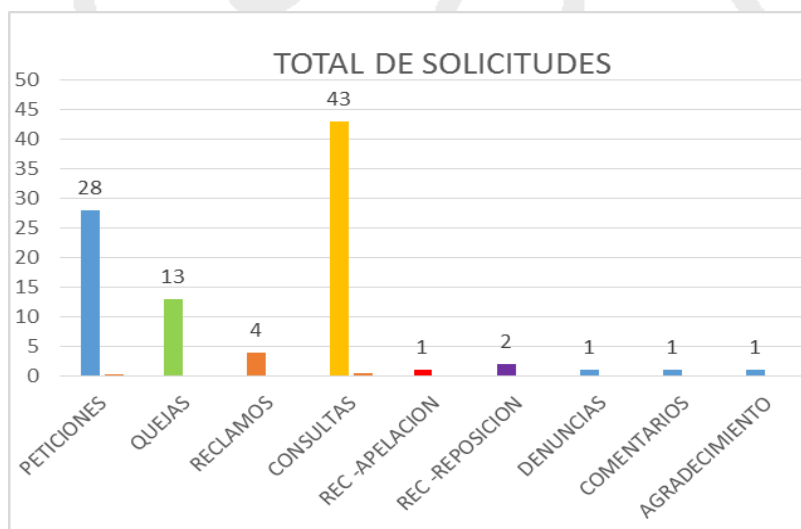
Tabla 2. Solicitudes por mes

MES	CONSULTAS	QUEJAS	PETICIONES	RECLAMOS	RECURSO APELACION	RECURSO REPOSICION	DENUNCIAS	COMNETARIO	AGRADECIMIENTO	TOTAL	%
ENERO	10		5	1				1		17	18%
FEBRERO	6	4	3	1	1					15	16%
MARZO	8	1	6							15	16%
ABRIL	5	3	5	2						15	16%
MAYO	10	2	6			1				19	20%
JUNIO	4	3	3			1	1		1	13	14%
TOTAL	43	13	28	4	1	2	1	1	1	94	100%

Fuente: información del Módulo PQRSD

Se registraron 94 solicitudes en el módulo de PQRSD durante el primer semestre de 2019, se evidencia que los meses donde más se recepcionaron fueron mayo con 19 enero con 17, febrero, marzo y abril con 15 cada uno y junio con 13.

Grafico No 1



*“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

Tabla 3. Resumen por dependencias primer semestre de 2019

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	RECURSO REPO	DENUNCIAS	COMENTARIOS	TOTAL
CONSULTORIO JURIDICO			1					1
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	5	5	3	5				18
DIVISION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO				2				2
DIVISIÓN DE ADMISIÓN, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	10	1		20		1		32
DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2							2
ESPECIALIZACION EN CONTROL INTERNO			1					1
ESPECIALIZACION EN DERECHO AMBIENTAL				1				1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION		1		1				2
FACULTAD DE INGENIERIA	1							1
LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL				2				2
MAESTRIA CIENCIAS DE LA EDUCACION				1				1
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO						1	1	2
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO, QUEJAS Y RECLAMOS	1	1		1			1	4
OFICINA DE ICETEX	2	1		1				4
PROGRAMA DE BIOLOGIA	1							1
PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA				2				2
PROGRAMA DE DERECHO		1						1
PROGRAMA ADMON DE EMPRESAS	1							1
PROGRAMA DE INGLES				2				2
PROGRAMA DE LENGUA CASTELLANA Y LIETERATURA		1						1
PROGRAMA DE MATEMATICAS Y FISICA		1		2		1		4
SECCION DE CONTABILIDAD	1							1
SECRETARIA GENERAL	3			2				5
SIN ESPECIFICA4	1							1
VICERRECTORIA ACADEMICA				1		1		2
TOTAL GENERAL	28	12	5	43	3	1	2	94
PORNCENTAJE	30%	13%	5%	46%	3%	1%	2%	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD



*“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*

Durante el primer semestre de 2019 la dependencia que más solicitudes recibió fue División de Admisiones Registro y control Académico con 32 casos registrados, presentando 20 consultas, 10 peticiones, una queja y un recurso de reposición posteriormente el Departamento de Tecnologías de la Información con 18 solicitudes entre esas las de mayor numero son peticiones 5, quejas 5, reclamos 3, consultas 5 al igual la secretaria general cuenta con 5 casos, con peticiones 3 y consultas 2.

Tabla 4. Peticiones

MES	PETICIONES	PORCENTAJE
ENERO	5	18%
FEBRERO	3	11%
MARZO	6	21%
ABRIL	5	18%
MAYO	6	21%
JUNIO	3	11%
TOTAL	28	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Grafico No 2



La tabla de peticiones correspondiente al primer semestre de 2019 muestra que se recibieron 28 casos, siendo los meses con más solicitudes marzo y mayo 6, enero y abril con 5 cada uno, febrero y junio con 3 cada uno, correspondiente al 30% del total general de las solicitudes recibidas.





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

NIT: 891190346-1

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

Con fecha corte 30 de junio de 2019 se encuentran dos pendientes por respuesta 2019051436 del 23/05/2019 la cual se encuentra con términos vencidos y 2019060158 del 05/06/2019 dentro de los plazos establecidos mediante la Resolución No. 114 del 23/01/2017

Tabla 5. Quejas

MES	QUEJAS	PORCENTAJE
FEBRERO	4	31%
MARZO	1	8%
ABRIL	3	23%
MAYO	2	15%
JUNIO	3	23%
TOTAL	13	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Grafico No 3



Se recepcionaron 13 quejas las cuales son equivalentes a un 14% del total general, siendo los meses con más solicitudes febrero 4, abril y junio con 3, marzo 1 y abril 3.

Tabla 6.Reclamos

MES	RECLAMOS	PORCENTAJE
FEBRERO	1	25%
MARZO	1	25%
MAYO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD





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

Grafico No 4



Se registraron 4 reclamos en el primer semestre de 2019 que corresponden al 4% del total general.

Tabla 7.Consultas

MES	CONSULTAS	PORCENTAJE
ENERO	10	23%
FEBRERO	6	14%
MARZO	8	19%
ABRIL	5	12%
MAYO	10	23%
JUNIO	4	9%
TOTAL	43	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Gráfico .No 5





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

NIT: 891190346-1

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

Entre el periodo correspondiente a enero a junio de 2019 se recibieron 43 consultas que corresponden al 46% del total general, los meses con mayor número de casos son enero y mayo con 10, marzo con 8, febrero con 6, abril 5 y junio 4, a corte 30 de junio se encuentra pendiente por respuesta tres consultas, una del 27/06/2019, se encuentra dentro de los plazos establecidos mediante la Resolución No. 114 del 23/01/2017 y una que del 28/03/2019 que se encuentra vencida.

Tabla 8.Solicitudes varias

MES	RECURSO APELACION	RECURSO REPOSICION	DENUNCIAS	COMENTARIO	AGRADECIMIENTO
ENERO				1	
FEBRERO	1				
MAYO		1			
JUNIO		1	1		1

Para la tabla 8 solicitudes varias se observa que se presentó 1 recurso de apelación, 1 denuncia, 1 comentario, 1 agradecimiento los cuales alcanzan un 1% del total general y 2 recursos de reposición que son el 2% del total general.

**INFORMACION SUMINISTRADA POR LA OFICINA SECRETARIA GENERAL**

Tabla 9.Total solicitudes

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	204	99 %
RECLAMOS	3	1%
TOTAL	207	100 %

Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaria General

Grafico No 6



*“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

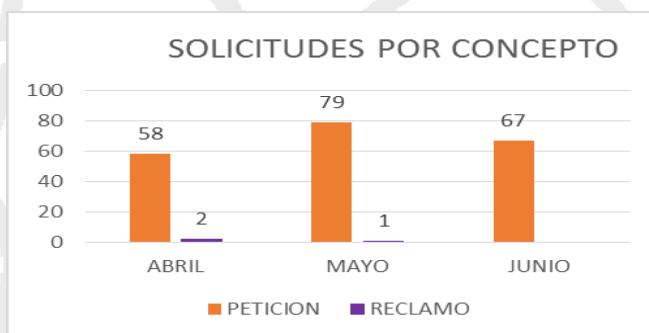
Según información suministrada por la secretaria general se recibieron 207 solicitudes durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2019, de las cuales 204 son peticiones que equivalen a un 99%, reclamos con 3 casos que representa un 1% del total general.

Tabla 10. Total solicitudes por meses

MES	PETICION	RECLAMO	TOTAL	PORCENTAJE
ABRIL	58	2	60	28%
MAYO	79	1	80	39%
JUNIO	67		67	33%
TOTAL	204	3	207	100%

Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaría General Información

Grafico No 7



De igual forma se puede observar que los meses en que mas se recibieron solicitudes fueron los meses de mayo 79 y junio con 67 (ver tabla 10 y grafico No 7)

Tabla 11. Peticiones

MES	No. PETICION	PORCENTAJE PETICIONES
ABRIL	58	28%
MAYO	79	39%
JUNIO	67	33%
TOTAL	204	100%

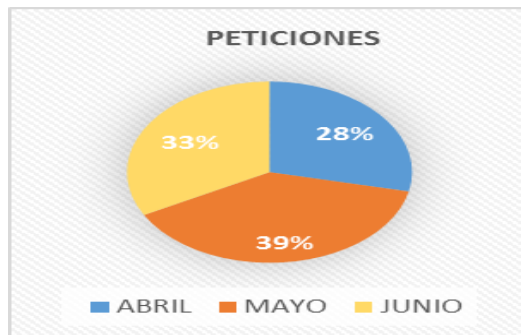
Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaría General





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

Grafico No 8



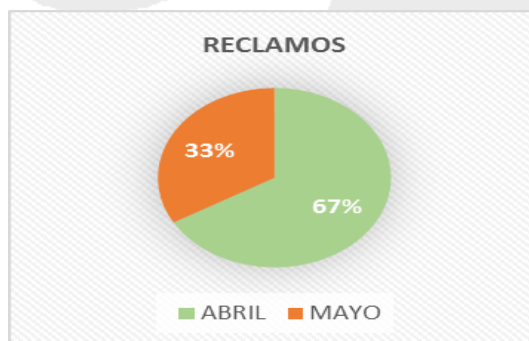
Para el primer semestre de 2019 la secretaria general de la universidad recibió 204 solicitudes de las cuales a fecha de corte 30/06/2019 se encuentra con respuesta 189 sin notificación 30 para dar pleno cumplimiento a la resolución 114 del 23/01/2017 y sin respuesta 16 las cuales se encuentran dentro los términos.

Tabla 12. Reclamos

MES	No. PETICION	PORCENTAJE PETICIONES
ABRIL	2	67%
MAYO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaria General

Grafico No 9





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 de la Universidad para el primer semestre de 2019 radicó 3 reclamos, donde el mes de abril se presentaron 2 y mayo con 1 ver tabla 12, grafica 9).

De las cuales a la fecha corte 30/06/2019 los tres se encuentran con respuesta y debidamente notificados.

**INFORMACION REPORTADA POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA**

Tabla 13. Peticiones

MES	PETICIONES	PORCENTAJE
FEBRERO	3	12%
MARZO	5	19%
MAYO	10	38%
JUNIO	8	31%
TOTAL	26	100%

Fuente: información suministrada por la oficina Asesora Jurídica

Grafico No 10



Fuente: información suministrada por la oficina Asesora Jurídica





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 2019 la oficina asesora jurídica recepcionó 26 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 30 de junio de 2019.

**OBSERVACIONES:**

- Es pertinente que la universidad le dé prioridad a la apertura de la ventanilla única, pues un buen número de 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 primer semestre de 2019 la secretaria general registro (207) solicitudes, oficina asesora jurídica (26) y en el módulo de PQRS-D con 94.
- La Universidad de la Amazonia tiene implementado el ingreso de 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 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 30 de junio de 2019 la secretaria general recibió 204 peticiones de las cuales 30 están sin notificar a la fecha de este informe.
- 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 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*

12



*“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



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

NIT: 891190346-1

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

(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**

Asesor Oficina Asesora de Control Interno

