



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

**INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO 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 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 a diciembre 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 segundo 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.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



Certificado N° SC7087-1



**“Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía”**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. 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 EDUCACIÓN 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 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recursos de reposición, recurso de apelación, agradecimientos, comentarios 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 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.

**INFORMACION SUMINISTRADA POR EL MODULO PQRSD**

Tabla 1

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	22	37%
QUEJAS	7	12%
RECLAMOS	6	10%
CONSULTAS	24	40%
REC -REPOSICION	1	2%
TOTAL	60	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 24 y que alcanzan un 40% del total general, seguidamente las peticiones con 22 y corresponde a un 37%, seguido por quejas con 7 con un porcentaje de 12%, reclamos con 6 con una participación del 10% y recurso de reposición con 1 para un porcentaje del 2%.



Certificado N° SC7087-1



**“Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía”**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. 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 EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

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

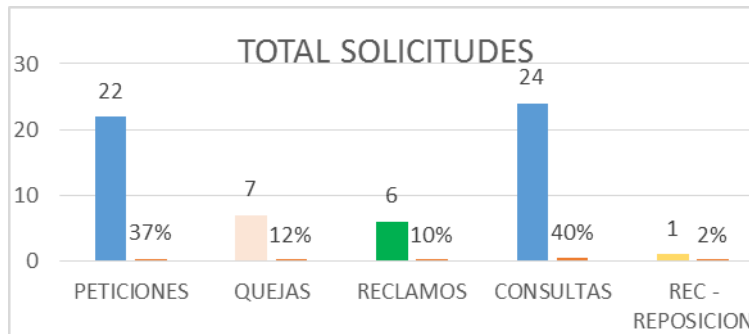
Tabla 2. SOLICITUDES POR MES

MES	CONSULTAS	QUEJAS	PETICIONES	RECLAMOS	RECURSO REPOSICION	TOTAL	%
JULIO	10		6		1	17	28%
AGOSTO	1	3	4	4		12	20%
SEPTIEMBRE			5	1		6	10%
OCTUBRE	10	2	2			14	23%
NOVIEMBRE	2	1	3			6	10%
DICIEMBRE	1	1	2	1		5	8%
TOTAL	24	7	22	6	1	60	100%

Fuente: información del Módulo PQRSD

Se registraron 60 solicitudes en el módulo de PQRSD durante el segundo semestre de 2019, se evidencia que los meses donde más se recibieron fueron julio 17, octubre 14, agosto 12, septiembre y noviembre 6 cada uno y diciembre con 5.

Grafico No 1



Certificado N° SC7087-1



**“Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía”**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. 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 EDUCACIÓN 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 2019

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	RECURSO REPO	TOTAL
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO, QUEJAS Y RECLAMOS				1	1	2
PROGRAMA DE INGENIERÍA AGROECOLÓGICA				1		1
DIVISIÓN DE ADMISIÓN, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3			8		11
SECRETARÍA GENERAL	5	4	4	7		20
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4	2	1	4		11
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				1		1
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				1		1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	2			1		3
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES Y POSGRADOS	1					1
RECTORÍA	4					4
ACREDITACION	2					2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1					1
OFICINA ASESORA JURÍDICA		1				1
OFICINA ASESORA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES			1			1
TOTAL GENERAL	22	7	6	24	1	60
PORNCENTAJE	37%	12%	10%	40%	2%	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Durante el segundo semestre de 2019 la dependencia que más solicitudes recibió fue secretaria general con 20 casos registrados, División de Admisión Registro y control académico y vicerrectoría académica con 11 respectivamente, rectoría 4, vicerrectoría administrativa 3, oficina de atención al usuario, y acreditación con 2 cada una, Planeación, DTI, vicerrectoría de investigaciones, Oficina Jurídica y la Oficina de relaciones interinstitucionales con 1.



Certificado N° SC7087-1



**“Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía”**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. 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 EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

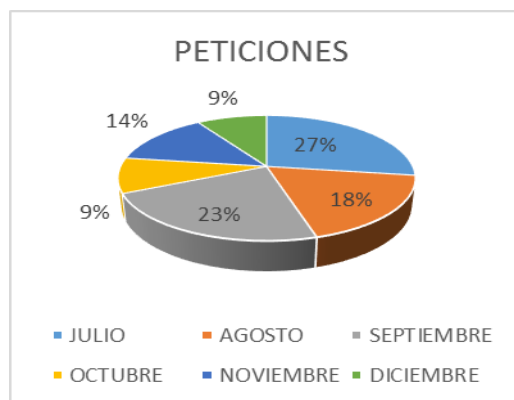
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 4. PETICIONES

MES	PETICIONES	PORCENTAJE
JULIO	6	27%
AGOSTO	4	18%
SEPTIEMBRE	5	23%
OCTUBRE	2	9%
NOVIEMBRE	3	14%
DICIEMBRE	2	9%
TOTAL	22	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Grafico No 2



La tabla de peticiones correspondiente al segundo semestre de 2019 muestra que se recibieron 22 casos, siendo los meses con más solicitudes julio 6, septiembre 5, agosto 4, noviembre 3, octubre y diciembre con 2

Con fecha corte 31 de diciembre de 2019, de las 22 peticiones presentadas, 16 se encuentran con el término vencido para dar respuesta a 31 de diciembre de 2019 según los plazos establecidos mediante la Resolución No. 114 del 23/01/2017, las cuales se relacionan a continuación bajo No. de Radicado: 2019070278, 2019071260, 2019080001, 2019080003, 2019080004, 2019080005, 2019090007, 2019090018, 2019090039, 2019090053, 2019090054, 2019100224, 2019100228, 2019110002, 2019110004, 20191100, por otra parte, las peticiones 202019120002, 2019120004 se encuentran dentro de los términos con corte a 31/12/2019.



Certificado N° SC7087-1



**“Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía”**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. 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 EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

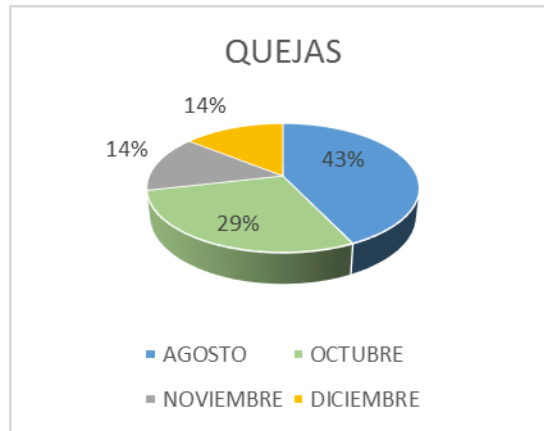
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 5. QUEJAS

MES	QUEJAS	PORCENTAJE
AGOSTO	3	43%
OCTUBRE	2	29%
NOVIEMBRE	1	14%
DICIEMBRE	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Grafico No 3



Para el segundo semestre de 2019 se recibieron 7 quejas las cuales son equivalentes a un 12% del total general de solicitudes, siendo los meses con más quejas agosto 3, octubre con 2 y noviembre y diciembre con 1 respectivamente.

Tabla 6. RECLAMOS

MES	RECLAMOS	PORCENTAJE
AGOSTO	4	67%
SEPTIEMBRE	1	17%
DICIEMBRE	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD



Certificado N° SC7087-1



**"Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía"**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. Web site [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)

Email [cinterno@uniamazonia.edu.co](mailto:cinterno@uniamazonia.edu.co);

Florencia – Caquetá



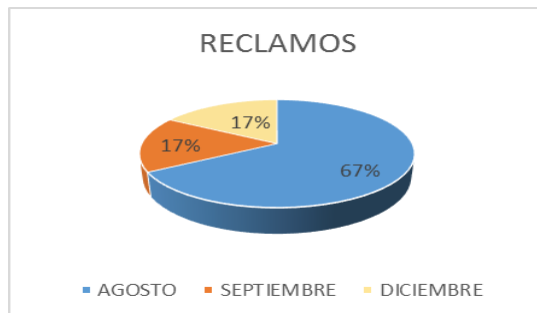


MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

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

Grafico No 4



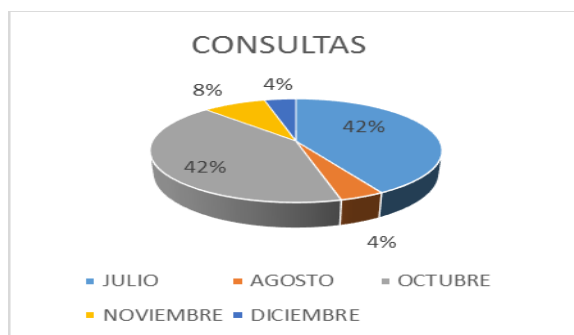
Se registraron 6 reclamos en el segundo semestre de 2019 que corresponden al 6% del total general de solicitudes.

Tabla 7.CONSULTAS

MES	CONSULTAS	PORCENTAJE
JULIO	10	42%
AGOSTO	1	4%
OCTUBRE	10	42%
NOVIEMBRE	2	8%
DICIEMBRE	1	4%
TOTAL	24	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Gráfico .No 5



Certificado N° SC7087-1



**"Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía"**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. 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 EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

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

Entre el periodo correspondiente a julio a diciembre de 2019, se recibieron 24 consultas que corresponden al 40% del total general, los meses con mayor número de casos son julio y octubre con 10, noviembre con 2 y agosto y diciembre con 1. A 31 de diciembre de 2019, se encuentra pendiente por respuesta, dentro de los términos la consulta radicada bajo No. 2019120001 de fecha 04/12/2019 y las siguientes 2019070805, 2019071148, 2019080006, 2019100001, 2019100002, 2019100024, 2019100039, 2019100178, 2019100181, 2019100215, 2019051274, 2019100225, 2019100227, 2019110001, 2019110003 se encuentran vencidas según la Resolución No. 114 del 23/01/2017.

Tabla 8. RECURSO DE REPOSICION

MES	RECURSO REPOSICION
JULIO	1
TOTAL	1

Para la tabla 8 se recibió un solo recurso de reposición para el segundo semestre de 2019, al cual se le dio la respuesta en el tiempo oportuno.

**INFORMACION SUMINISTRADA POR LA OFICINA SECRETARIA GENERAL**

Tabla 9. TOTAL SOLICITUDES

TOTAL SOLICITUDES		PORCENTAJE
PETICIONES	126	91%
RECLAMOS	13	9%
TOTAL	139	100%

*Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaría General*



Certificado N° SC7087-1



**"Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía"**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. Web site [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)

Email [cinterno@uniamazonia.edu.co](mailto:cinterno@uniamazonia.edu.co);

Florencia – Caquetá





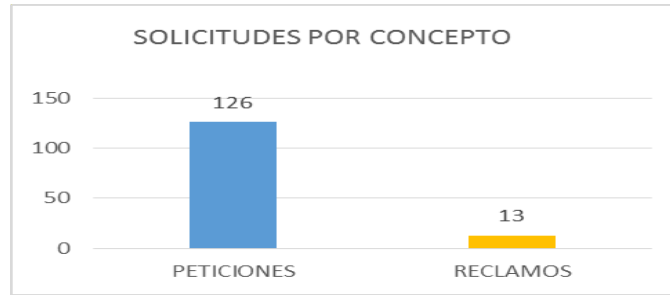


MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

Grafico No 6



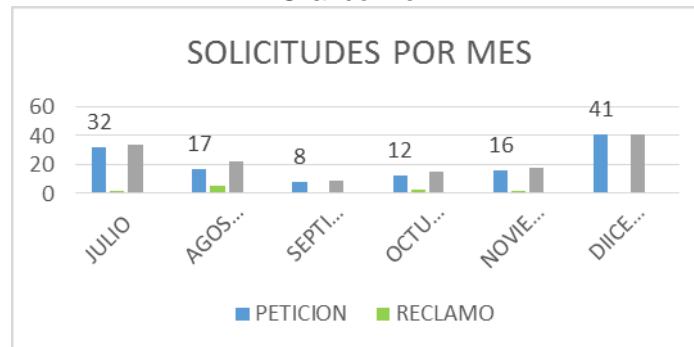
Según información suministrada por la secretaria general se recibieron 139 solicitudes durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2019, de las cuales 126 son peticiones que equivalen a un 91%, reclamos con 13 casos que representa un 9% del total general.

Tabla 10. TOTAL SOLICITUDES POR MESES

MES	PETICION	RECLAMO	TOTAL	PORCENTAJE
JULIO	32	2	34	24%
AGOSTO	17	5	22	16%
SEPTIEMBRE	8	1	9	6%
OCTUBRE	12	3	15	11%
NOVIEMBRE	16	2	18	13%
DICEMBRE	41	0	41	29%
TOTAL	126	13	139	100%

Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaria General Información

Grafico No 7



**"Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía"**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. 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 EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

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

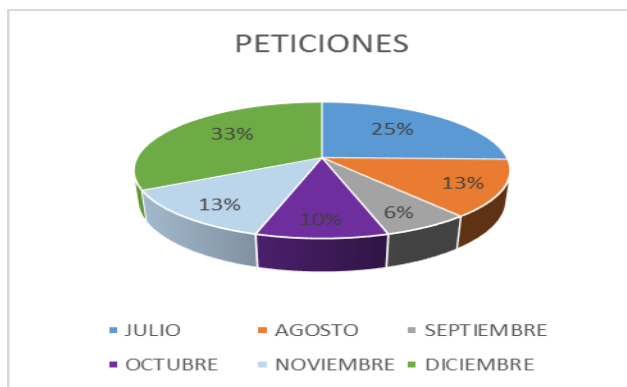
De igual forma se puede observar que los meses en que más se recibieron solicitudes fueron los meses de diciembre 41, julio con 34 y agosto con 22 (ver tabla 10 y grafico No 7)

Tabla 11. PETICIONES

MES	PETICIONES	PORCENTAJE
JULIO	32	25%
AGOSTO	17	13%
SEPTIEMBRE	8	6%
OCTUBRE	12	10%
NOVIEMBRE	16	13%
DICIEMBRE	41	33%
TOTAL	126	100%

*Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaria General*

Grafico No 8



Según información suministrada por la secretaria general de la universidad para el segundo semestre de 2019, se recibieron 126 peticiones de las cuales a 31 de diciembre de 2019 las siguientes se encontraban con términos vencidos Ivan Darío Pérez Andrade de fecha 02/10/2019 y Elcy Mayorca Endara del 22/11/2019 y 28 más pendientes todas correspondientes al mes de diciembre que están dentro de los términos de la resolución 114 del 23/01/2017.



Certificado N° SC7087-1



**"Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía"**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. 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 EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

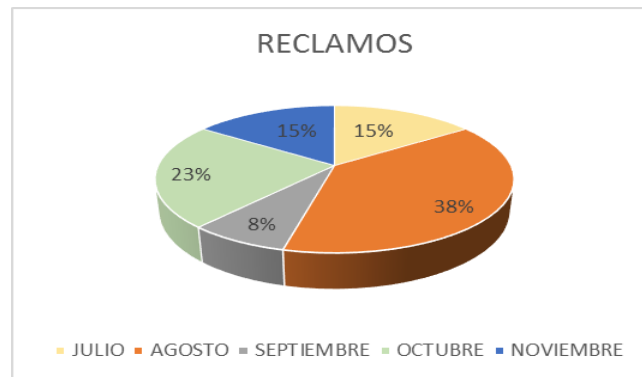
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 12. RECLAMOS

MES	RECLAMOS	PORCENTAJE
JULIO	2	15%
AGOSTO	5	38%
SEPTIEMBRE	1	8%
OCTUBRE	3	23%
NOVIEMBRE	2	15%
TOTAL	13	100%

Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaría General

Grafico No 9



La secretaria general de la Universidad para el segundo semestre de 2019 radicó 13 reclamos, donde el mes que más presenta es agosto con 5, octubre con 3, julio y noviembre con 2 y septiembre 1 (ver tabla 12, grafica 9).

De las cuales a la fecha corte 31/12/2019 los 13 se encuentran con respuesta y debidamente notificados.



Certificado N° SC7087-1



**“Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía”**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. 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 EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

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

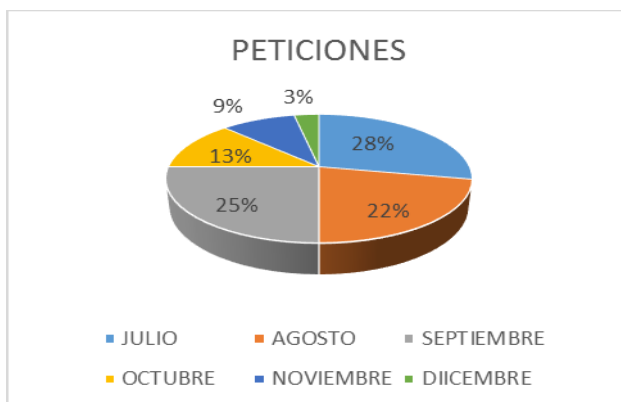
**INFORMACION REPORTADA POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA**

Tabla 13. Peticiones

MES	PETICIONES	PORCENTAJE
JULIO	9	28%
AGOSTO	7	22%
SEPTIEMBRE	8	25%
OCTUBRE	4	13%
NOVIEMBRE	3	9%
DICEMBRE	1	3%
TOTAL	32	100%

Fuente: información suministrada por la oficina Asesora Jurídica

Grafico No 10



Fuente: información suministrada por la oficina Asesora Jurídica

Para el segundo semestre de 2019, la oficina asesora jurídica recepcionó 32 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 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



Certificado N° SC7087-1



**"Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía"**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. 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 EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

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

- informe para el segundo semestre de 2019 la secretaria general registro (139) solicitudes, oficina asesora jurídica (32) y en el módulo de PQRS-D con 60.
- 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 31 de diciembre de 2019 la secretaria general recibió 139 solicitudes de las cuales 55 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 (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.”*

*Original Firmado .*

WILMER ANDRES DIAZ RAMIREZ  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



Certificado N° SC7087-1



**“Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía”**

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir

Tel. 8-4358231. Web site [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)

Email [cinterno@uniamazonia.edu.co](mailto:cinterno@uniamazonia.edu.co);

Florencia – Caquetá

