

INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

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 2020 a partir de la información recopilada desde la Secretaría General, Oficina Jurídica, revisión al procedimiento de Atención al Ciudadano y el análisis de los datos del módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias.

En la Página Web de la Universidad de la Amazonia se encuentra un espacio para los canales de atención al ciudadano y entre ellos está disponible el módulo de PQRS-D como 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 la normatividad que se relaciona con la administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía ante la Universidad de la Amazonia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 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 y circular interna 001 de 2014.
- Contribuir con información para la toma de decisiones para la mejora en la gestión de las PQRS-D y respuesta al ciudadano en general.

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.
- Comprobar que los datos presentados para la realización del informe 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.

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 2020.

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.

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

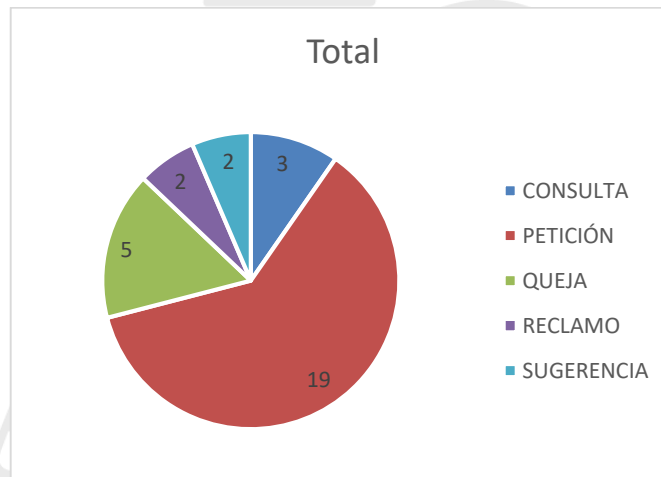
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL MODULO PQRSD

Tabla 1. Total Solicitudes

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Consulta	3	10%
Petición	19	61%
Queja	5	16%
Reclamo	2	6%
Sugerencia	2	6%
Total	31	100%

Fuente: información del Módulo PQRSD

Grafico No 1.



Fuente: información del Módulo PQRSD

De los datos proporcionados por el reporte en el módulo de PQRSD se evidencia que para el segundo semestre de la vigencia 2020 se registraron 31 solicitudes, del cual el 61% hace parte de peticiones, 16% corresponden a quejas, el 10% a consultas, 6% referente a reclamos y 6% de sugerencias.

Para el periodo comprendido entre el mes de julio a diciembre del 2020 se dio respuesta a 22 solicitudes dejando en trámite a nueve requerimientos de PQRSD sin resolver por los responsables de cada dependencia.

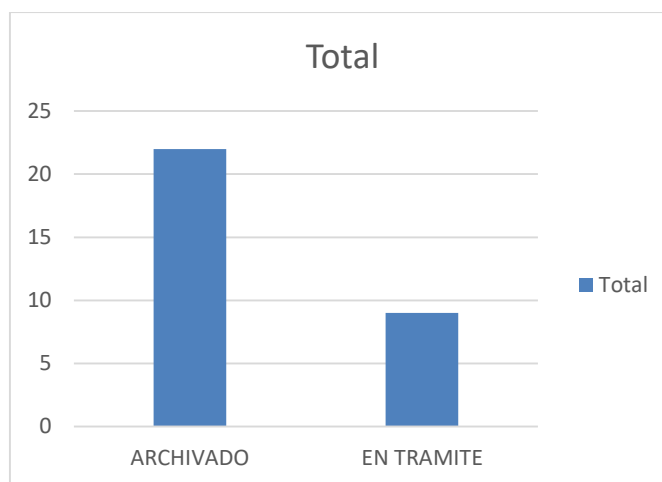
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 2. Estado de las solicitudes.

Estado	Cantidad	%
Archivado	22	71%
En tramite	9	29%
Total	31	100%

Fuente: información del Módulo PQRSD

Grafico No 2.



Fuente: información del Módulo PQRSD

Las acciones interpuestas que se encuentran en trámite hacen parte de la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Correspondencia, División de Servicios Administrativos, División Financiera, Facultad de Derecho, Facultad de Ingeniería, Pagaduría y el Programa de Licenciatura en Artística.

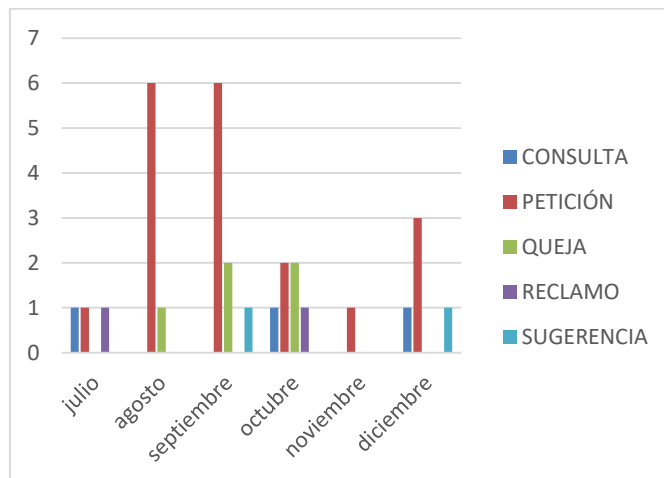
Tabla 3. Solicitudes Por Mes

Mes	Consulta	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	%
Julio	1		1		3	10%
Agosto		1			7	23%
Septiembre		2		1	9	29%
Octubre	1	2	1		6	19%
Noviembre					1	3%
Diciembre	1			1	5	16%
Total	3	5	2	2	31	100%

Fuente: información del Módulo PQRSD

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

Grafico No 3.



Fuente: información del Módulo PQRSD

Los meses con alto índice de registro de acuerdo a los datos proporcionados por el módulo PQRSD se encuentra el mes de agosto y septiembre con 16 solicitudes correspondientes al 52% del registro total y referente a su trámite de respuesta de cada solicitud se evidencia un 69% de acciones resueltas con en estado archivado y el 31% de acciones en estado de trámite.

Tabla 4. Resumen Por Dependencias.

Dependencia	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Departamento De Tecnologías De La Información	1					1
División De Admisión, Registro Y Control Académico		6	2	1		9
División De Servicios Administrativos		7				7
División Financiera		1				1
Facultad De Derecho		1				1
Facultad De Ingeniería		1				1
Oficina Asesora De Planeación		1				1
Oficina Asesora Jurídica			2	1		3
Oficina De Correspondencia	2				1	3
Pagaduría			1			1
Programa De Licenciatura En Artística					1	1
Secretaría General		1				1
Vicerrectoría Académica		1				1
Total general	3	19	5	2	2	31

Fuente: Información del Módulo PQRSD

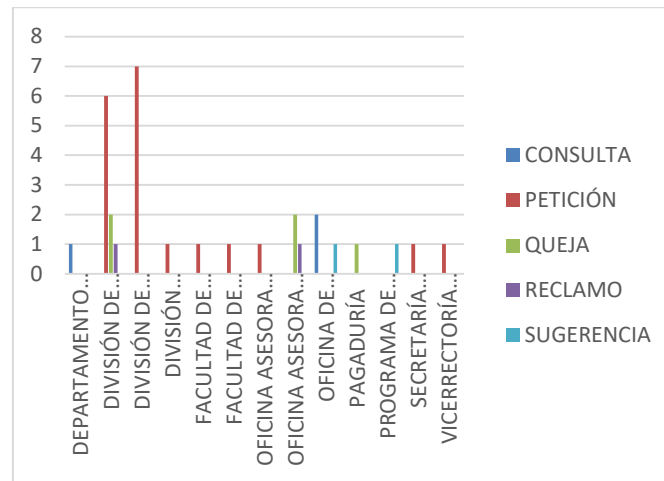
Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
Tel. 8-4358231. Florencia Caquetá
www.uniamazonia.edu.co



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

Grafico No 4.



Fuente: Información del Módulo PQRSD

La tabla No. 4 muestra la distribución de ingreso de las PQRSD por dependencias, en la que se observa que la División De Admisión, Registro Y Control Académico recibió 9 solicitudes entre peticiones, quejas y reclamos, dando trámite al 100% de los recursos interpuestos por la ciudadanía.

La División de Servicios Administrativos registra 7 peticiones realizadas por docentes, administrativos y ciudadanos, de los cuales se encuentra 1 solicitud en trámite y 6 resueltas con estado archivado.

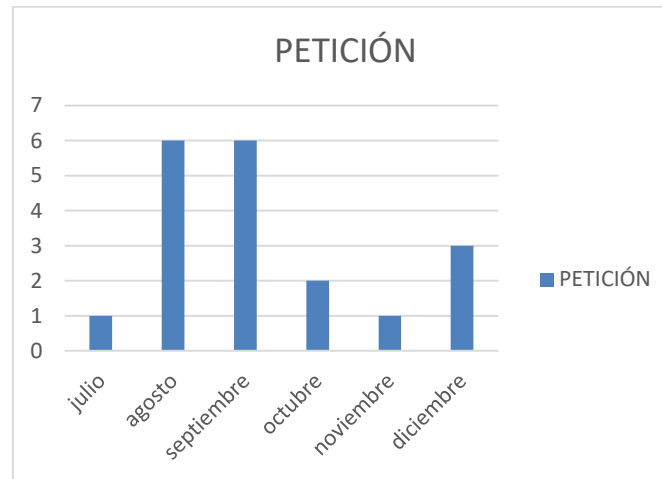
Tabla 5. Peticiones

Mes	Petición	%
Julio	1	5%
Agosto	6	32%
Septiembre	6	32%
Octubre	2	11%
Noviembre	1	5%
Diciembre	3	16%
Total	19	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

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

Grafico No 5.



Fuente: Información del Módulo PQRSD

Las PQRSD asignadas como peticiones hace parte del 61% del registro total, para el mes de agosto y septiembre se presentan 6 solicitudes respectivamente, seguido del mes de diciembre con 3 solicitudes y como índice bajo de solicitud se tienen los meses de julio, octubre y noviembre.

A corte del 30 de diciembre se encuentran 5 peticiones con estado en trámite y vencidas según los términos de ley, la cual corresponde a los siguientes números de radicados: 2020022203, 2020022236, 2020022241, 2020022286, 2020022303

Tabla 6. Quejas

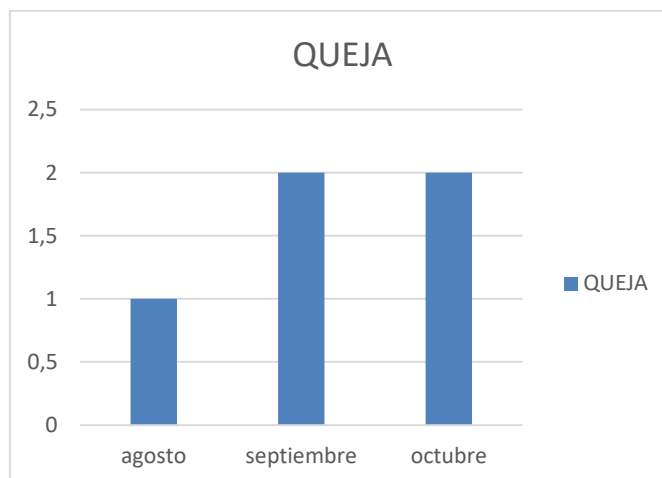
Mes	QUEJA	%
Agosto	1	20%
Septiembre	2	40%
Octubre	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Durante el segundo semestre del 2020 se presentaron 5 solicitudes como queja en los meses de agosto, septiembre y octubre, la cual equivale al 16% del registro total de PQRSD, referente al trámite de respuesta se evidencia que 4 radicados se resolvieron y presentan estado archivado y 1 se encuentra en estado de trámite el cual corresponde al radicado con numero 2020022215

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

Grafico No. 6



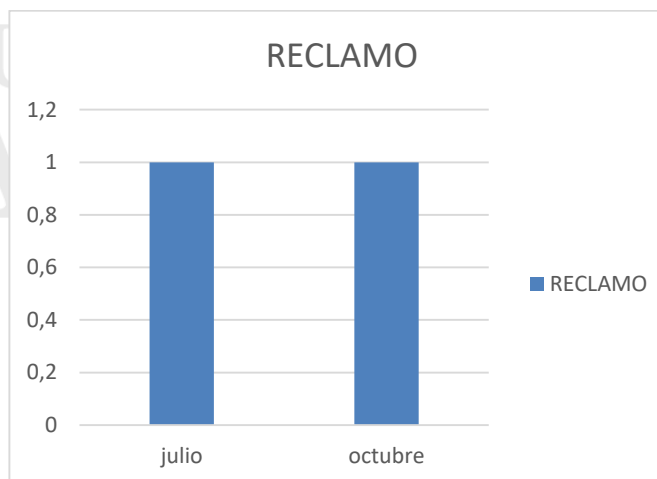
Fuente: Información del Módulo PQRSD

Tabla 7. Reclamos

Mes	RECLAMO	%
Julio	1	50%
Octubre	1	50%
Total	2	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Grafico No. 7



Fuente: Información del Módulo PQRSD

Se registraron 2 reclamos entre los meses de julio y octubre el cual hace parte al 6% del registro global para el segundo semestre del 2020, estas solicitudes fueron resueltas y al corte del informe se encuentran archivadas.

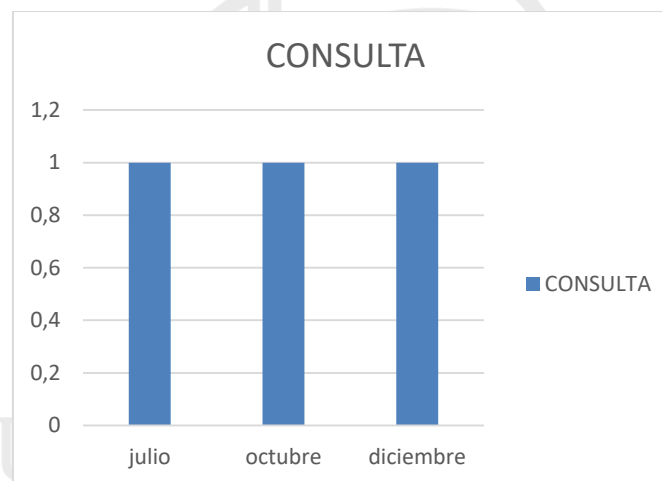
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 8.Consultas

Mes	CONSULTA	%
Julio	1	33%
Octubre	1	33%
Diciembre	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Grafico No. 8



Fuente: Información del Módulo PQRSD

Referente a las solicitudes como consulta en el módulo de PQRSD se evidenciaron 3 registros, uno al Departamento de Tecnologías de la Información el cual se encuentra en estado resuelto y archivado y 2 para la Oficina de Correspondencia teniendo uno como archivado y uno en trámite correspondiente al radicado 2020022296 estando vencido según los términos.

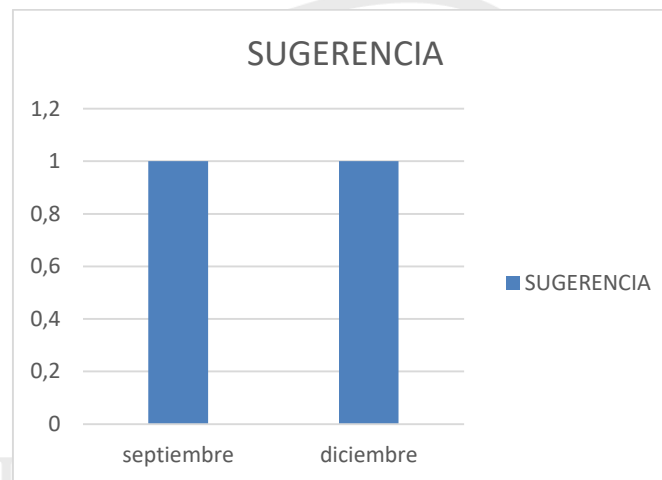
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 9. Sugerencias

MES	SUGERENCIA	%
Septiembre	1	50%
Diciembre	1	50%
Total	2	100%

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Grafico No. 9



Fuente: Información del Módulo PQRSD

Se presenta dos registros referentes a sugerencia correspondiente uno al Programa De Licenciatura En Artística y uno a la Oficina de Correspondencia presentando un estado en trámite de acuerdo al reporte del módulo de PQRSD.

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

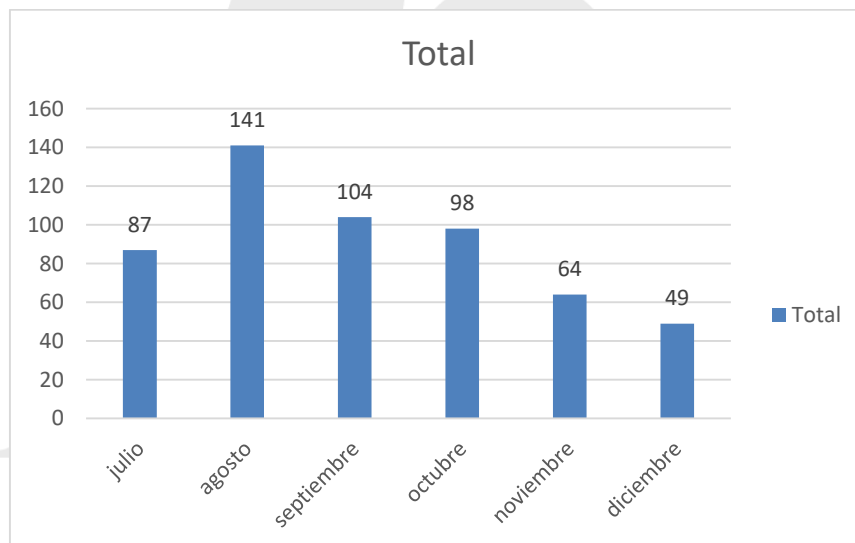
INFORMACION SUMINISTRADA POR LA OFICINA SECRETARIA GENERAL

Tabla 10. Solicitudes Por Meses

MES	CANTIDAD	%
Julio	87	16%
Agosto	141	26%
Septiembre	104	19%
Octubre	98	18%
Noviembre	64	12%
Diciembre	49	9%
Total	543	100%

Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaria General

Grafico No. 10



Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaria General

La secretaria General de la Universidad de la Amazonia realiza el trámite de recibir peticiones de forma directa y escrita, el cual son propias de ejecución en su dependencia y es por ello que aportan un total de 554 peticiones registradas para el informe institucional de PQRSD.

El mes de agosto presenta un 26% de las solicitudes totales siendo el mes con el índice alto referente al registro de peticiones, seguido del mes de septiembre con

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

el 19%, octubre con el 18%, julio con un porcentaje de 16%, noviembre con 12% y diciembre con el 9% indicando el mes con bajos registros.

De acuerdo a los datos proporcionados sobre las peticiones reportadas del segundo semestre del 2020 se evidencia que la respuesta a la solicitud de la Oficina de Gestión de Información y Comunicaciones se encuentra proyectada desde el 21 de diciembre de 2020 y las solicitudes radicadas por Cristian Mauricio Cuellar Aldana y Yaneth Padilla Zamudio se encuentran en estado pendiente.

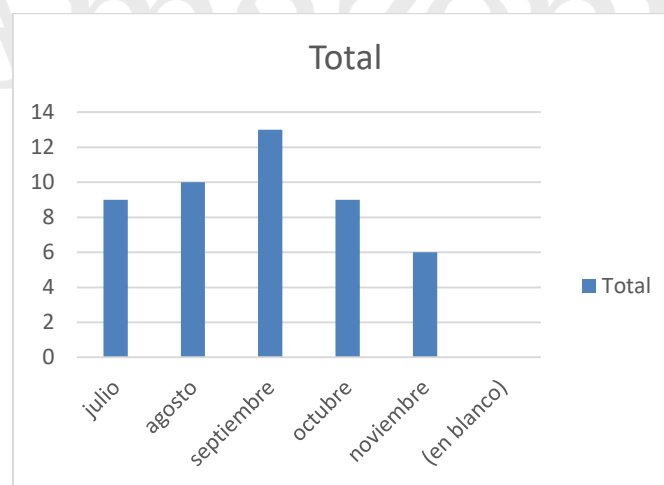
INFORMACION REPORTADA POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA

Tabla 9. Peticiones

Mes	Cantidad	%
Julio	9	19%
Agosto	10	21%
Septiembre	13	28%
Octubre	9	19%
Noviembre	6	13%
Total	47	100%

Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaria General

Grafico No. 9



Fuente: Información suministrada por la oficina Secretaria General

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

La Oficina Asesora Jurídica para el periodo de julio a diciembre registra 47 peticiones remitidas desde la Secretaria General, Rectoría y algunas recibidas directamente desde la oficina antes mencionada, presentando el indicio más alto en los meses de septiembre con un porcentaje del 28%, posterior se encuentra el mes de agosto con el 21%, seguido de julio y octubre con el 19% respectivamente y por último el mes de noviembre con el 13% de las peticiones registradas para el segundo semestre del 2020.

De acuerdo a la fecha de respuesta relacionada se evidencia que se dio trámite y respuesta al 100% de las solicitudes.

OBSERVACIONES:

- La Universidad de la Amazonia tiene como administrador del módulo PQRS-D a la Oficina de Correspondencia, quien se encarga de dar trámite conforme a lo estipulado en el sistema integrado de gestión de calidad (SIGC) y demás normatividad interna y externa según el tipo de solicitud y quien corresponda en tramitar su respuesta, 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 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.”

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

- De acuerdo a la Emergencia Sanitaria presentada por la pandemia relacionada con el Covid-19, la Universidad se encuentra desarrollando sus laborales de forma virtual lo que dificulta dar solución a muchas de las solicitudes pendientes.
- Teniendo en cuenta que en Secretaria General y en la Oficina Asesora Jurídica se reciben solicitudes y estas no son registradas en el módulo PQRS-D, es importante que se dé prioridad al desarrollo y ejecución de la ventanilla única.
- 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.
- 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 PQRS que están ingresando en forma física, lo cual hace necesario que se implemente la ventanilla única



JHON JAIRO VARGAS SILVA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Yessica A. Suaza - Profesional Universitario

