

INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2021

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 primer semestre comprendido entre enero a junio de 2021 a partir de la información recopilada desde la Secretaria 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.

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

- Contribuir con información para la toma de decisiones para la mejora en la gestión de las PQRS-D y respuesta al ciudadano en general.
- 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 primer semestre de 2021.

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

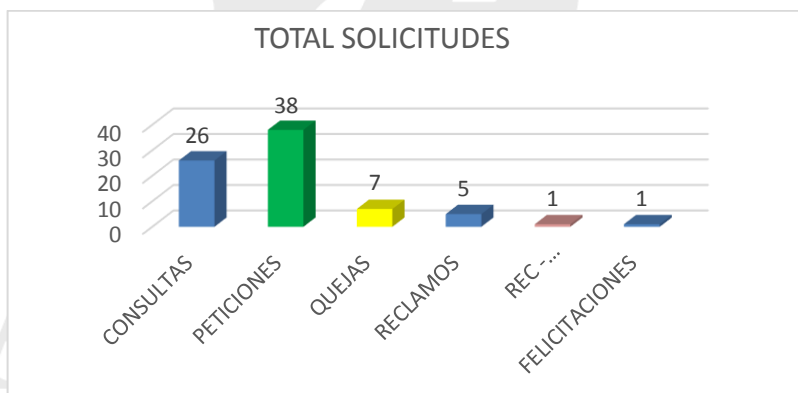
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL MÓDULO PQRS-D

Tabla 1.Total Solicitudes

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Consulta	26	34%
Petición	38	49%
Queja	7	9%
Reclamo	5	6%
Recurso de Reposición	1	1%
Felicitación	1	1%
Total	78	100%

Fuente: información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 1



Fuente: información del Módulo PQRS-D

De los datos proporcionados por el reporte en el módulo de PQRS-D se evidencia que para el primer semestre de la vigencia 2021 se registraron 78 solicitudes, del cual el 34% hace parte de consultas, el 49% son peticiones, el 7% corresponden a quejas, un 5% a reclamos, el 1% recursos de reposición y el 1% restante refiere a Felicidades.

Para el periodo comprendido entre los meses de enero a junio del 2021 se dio respuesta a 62 solicitudes, quedando en trámite 16 requerimientos de PQRS-D sin resolver a cargo de los responsables de cada dependencia.

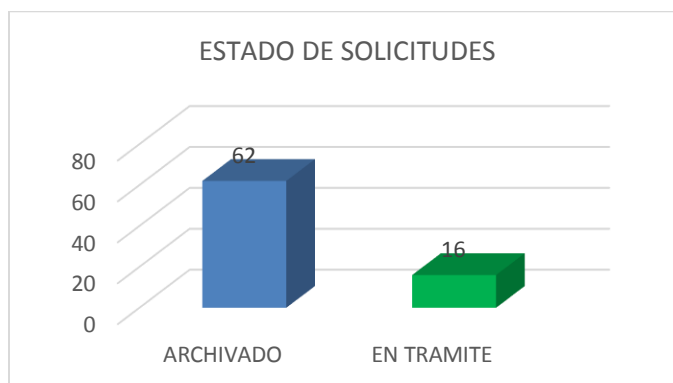
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 2. Estado de las solicitudes

Estado	Cantidad	%
Archivado	62	79%
En tramite	16	21%
Total	78	100%

Fuente: información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 2



Fuente: información del Módulo PQRS-D

Del total de las solicitudes recibidas en el módulo de PQRS-D, 62 se encuentran en estado archivado y 16 surtiendo trámite en las siguientes dependencias: Facultad de Ingeniería, Oficina de Correspondencia, Vicerrectoría de Investigaciones y Posgrados, Pagaduría, Facultad de Ciencias de la Educación, Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas, Oficina de ICETEX, División Financiera, Secretaría General, Sección de Contabilidad, Departamento de Tecnología y de la Información y División de Biblioteca e Información Científica.

Tabla 3. Solicitudes Por Mes

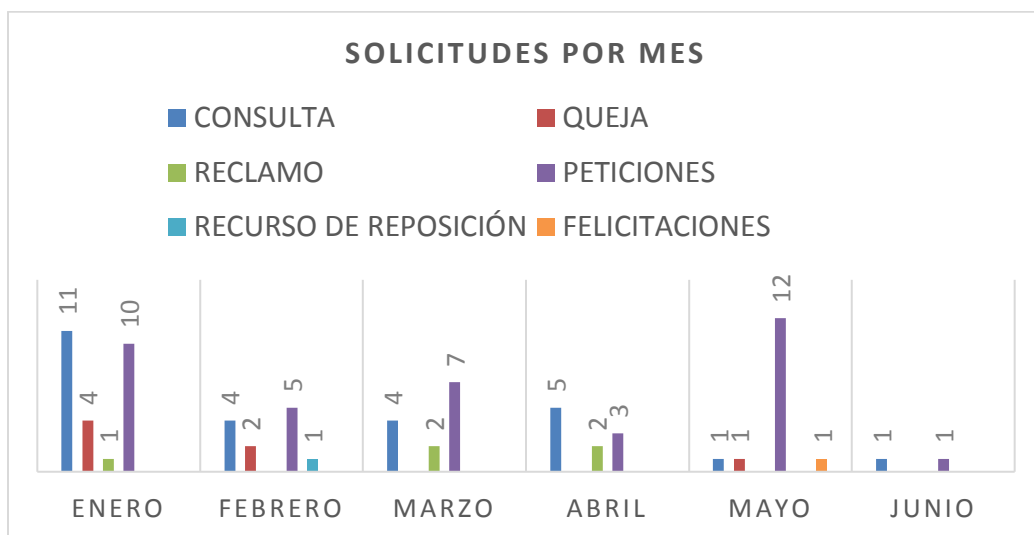
Mes	Consulta	Queja	Reclamo	Peticiones	Recurso de Reposición	Felicitación	Total	%
Enero	11	4	1	10			26	33%
Febrero	4	2		5	1		12	15%
Marzo	4		2	7			13	17%
Abril	5		2	3			10	13%
Mayo	1			12		1	14	18%
Junio	1	1		1			3	4%
Total	26	7	5	38	1	1	78	100%

Fuente: información del Módulo PQRS-D

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

Para el análisis de la información de las solicitudes por mes y de acuerdo lo reflejado en la tabla fuente de información del Módulo PQRS-D se evidencia que para el mes de enero se registró el mayor número de solicitudes con 26, mayo con 14, marzo con 13, febrero con 12, abril con 10, y junio refleja el menor índice con 3.

Gráfico No. 3



Fuente: información del Módulo PQRS-D

Los meses con alto índice de registro de acuerdo a los datos proporcionados por el módulo PQRS-D se encuentran los meses de enero y mayo con 40 solicitudes, correspondientes al 51% del registro total; febrero, marzo y abril se registraron 35 solicitudes correspondiente al 45% del total y junio se registraron 4 solicitudes equivalentes al 4 % del 100%.

Tabla 4. Resumen por dependencias

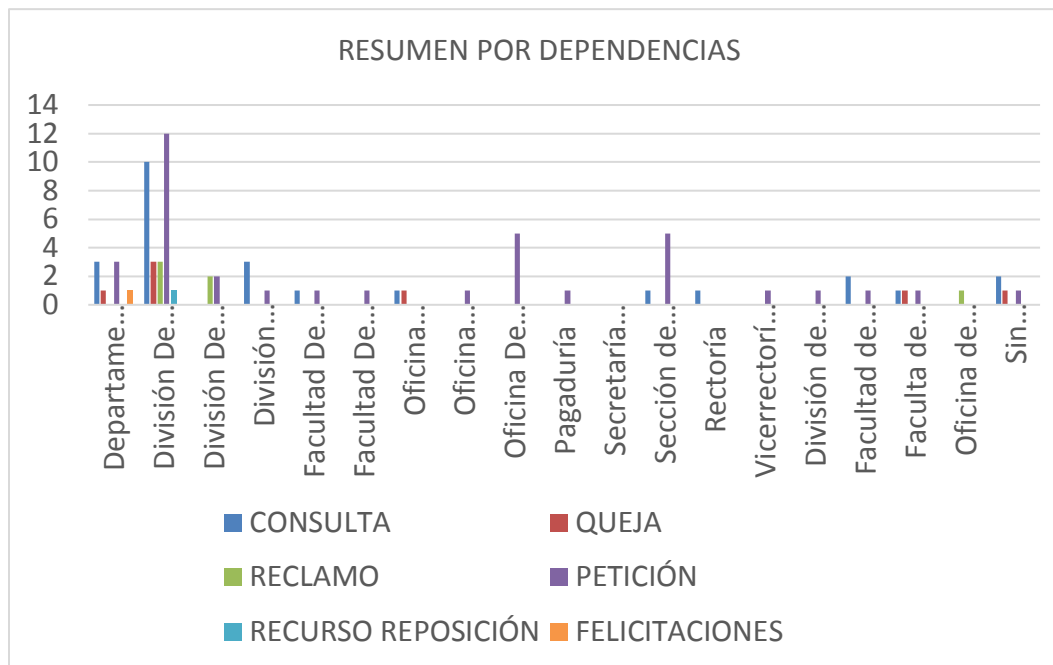
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Dependencia	Consulta	Queja	Reclamo	Petición	Recurso de Reposición	Felicitación	Total
Departamento de Tecnologías de La Información	3	1		3		1	8
División de Admisión, Registro Y Control Académico	10	3	3	12	1		29
División de Servicios Administrativos			1	2			3
División Financiera	3			1			4
Facultad de Derecho	1			1			2
Facultad de Ingeniería				1			1
Oficina Asesora de Planeación	1	1					2
Oficina Asesora Jurídica				1			1
Oficina de Correspondencia				5			5
Pagaduría				1			1
Secretaría General	1			5			6
Sección de Contabilidad	1			1			2
Rectoría	1						1
Vicerrectoría de Investigaciones y Posgrados				1			1
División de Biblioteca e Información Científica				1			1
Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas	2			1			3
Faculta de Ciencias de la Educación	1	1		1			3
Oficina de ICETEX			1				1
Sin Especificar	2	1		1			4
Total general	26	7	5	38	1	1	78

Fuente: Información del Módulo PQRSD

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

Gráfico No. 4



Fuente: Información del Módulo PQRS-D

La tabla No. 4 muestra la distribución de ingreso de las PQRs-D por dependencias, en la que se observa que la División de Admisión, Registro Y Control Académico fue la que más recibió con 29 solicitudes entre peticiones, quejas y reclamos, consulta y recursos de reposición; el Departamento De Tecnologías De La Información registra 8 solicitudes realizadas por docentes, administrativos y ciudadanos entre reclamos y peticiones; Pagaduría registra 6 solicitudes entre consultas y peticiones; Oficina de Correspondencia registra 5 solicitudes de peticiones; División Financiera se ubica con 4 solicitudes; sin Especificar dependencia por no aplicar la petición se encuentra un registro de 4 solicitudes; División de Servicios Administrativos; Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas; Faculta de Ciencias de la Educación se ubican con 3 solicitudes entre consultas, reclamos y peticiones, Facultad de Derecho; Oficina Asesora de Planeación; Sección de Contabilidad se ubican con 2 solicitudes cada una respectivamente. Así mismo, Oficina de ICETEX; División de Biblioteca e Información Científica; Vicerrectoría de Investigaciones y Posgrados; Rectoría; Pagaduría; Oficina Asesora Jurídica; Facultad de Ingeniería se ubican con una cada dependencia.

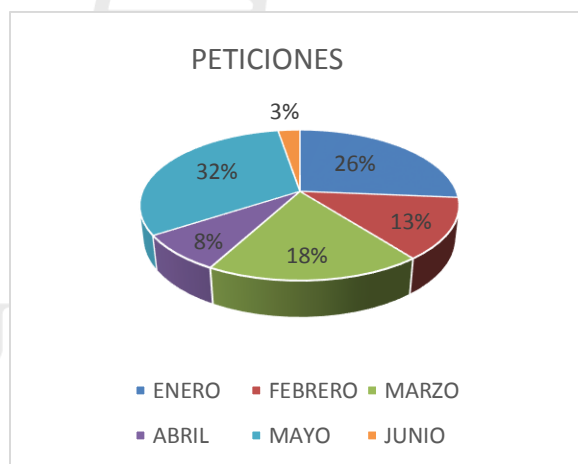
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 5. Peticiones

Mes	Petición	%
Enero	10	26%
Febrero	5	13%
Marzo	7	18%
Abril	3	8%
Mayo	12	32%
Junio	1	3%
Total	38	100%

Fuente: Información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 5



Fuente: Información del Módulo PQRS-D

Las PQRS-D asignadas como peticiones son 38 con un valor porcentual del 49% del registro total; ahora bien, para el mes de enero y mayo se presentan 22 solicitudes respectivamente, seguido del mes de marzo con 7, febrero con 5, y como índice bajo de solicitud se tienen los meses de abril con 3 y junio con una solicitud respectivamente.

A corte del 30 de junio se encuentran 9 peticiones con estado en trámite y vencidas según los términos de ley, las cuales corresponden a los siguientes números de radicados: 2021010050, 2021010081, 2021010092, 2021010097, 2021010107, 2021010162, 2021010168, 2021010197 y 2021010225.

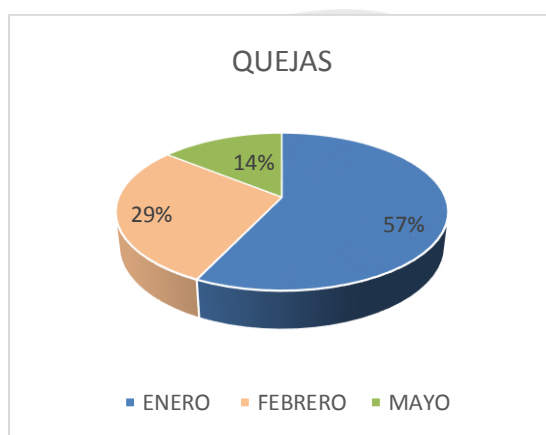
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 6. Quejas

Mes	QUEJA	%
Enero	4	57%
Febrero	2	29%
Mayo	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 6



Fuente: Información del Módulo PQRS-D

Durante el primer semestre del 2021 se presentaron en los meses de enero, febrero y mayo 7 solicitudes como queja, la cual equivale al 9% del registro total de PQRS-D. Además, se evidencia que en el mes de enero se presentó mayores quejas equivalentes al 57% del total. Referente al trámite de respuesta se evidencia que 5 radicados se encuentra resueltas en estado archivado y 2 en estado de trámite y vencidas según los términos de ley, correspondientes a los siguientes números de radicados: 2021010021 y 2021010228.

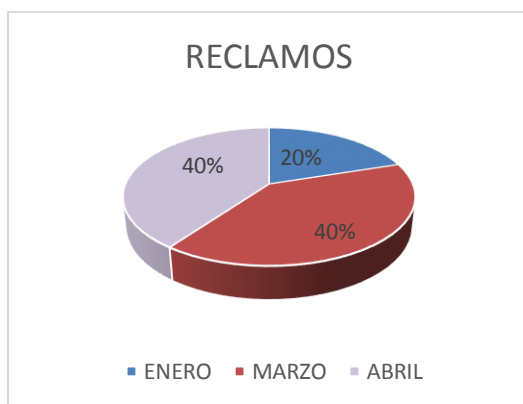
Tabla 7. Reclamos

Mes	RECLAMO	%
Enero	1	20%
Marzo	2	40%
Abril	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Información del Módulo PQRS-D

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

Gráfico No. 7



Fuente: Información del Módulo PQRS-D

De acuerdo a la información del Módulo PQRS-D se registraron 5 reclamos entre los meses de enero, marzo y abril el cual hace parte al 6% del registro global de solicitudes para el primer semestre del 2021. De la misma manera se evidencia los meses marzo y abril se presentaron el mayor número de reclamos. Ahora bien, referente al trámite de respuesta se evidencia que 4 radicados se encuentran resueltos y presentan estado archivado y una en estado de trámite y vencido según los términos de ley, la cual corresponde al siguiente número de radicado: 2021010158.

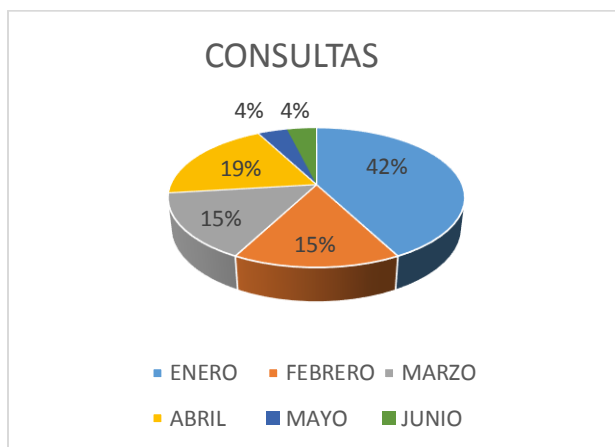
Tabla 8. Consultas

Mes	CONSULTA	%
Enero	11	42%
Febrero	4	15%
Marzo	4	15%
Abril	5	19%
Mayo	1	4%
Junio	1	4%
Total	26	100%

Fuente: Información del Módulo PQRS-D

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

Gráfico No. 8



Fuente: Información del Módulo PQRS-D

Referente a las solicitudes como consulta del análisis al módulo de PQRS-D se evidencia 26 registros, se observa que enero y abril fueron los meses que más se presentaron consultas y se ubica mayo y junio entre los meses de menor solicitud. Referente a su estado de trámite 22 se encuentran resueltas en estado archivado a corte 30 de junio, y 4 en trámite y vencidas según los términos de ley, y corresponde a los siguientes números de radicados: 2021010149, 2021010156, 2021010169, 2021010230.

Tabla 9. Recurso de reposición

MES	RECURSO DE REPOSICIÓN	%
Febrero	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Información del Módulo PQRS-D

En la tabla se muestra que se radicó un recurso de reposición en el mes de febrero, el cual corresponde al 1% del total general de PQRS-D.

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

Tabla 10. Otros

MES	FELICITACIONES	%
Mayo	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Información del Módulo PQRS-D

En la tabla se muestra que se radicó un documento de felicitaciones en el mes de mayo, el cual corresponde al 1% del total general de PQRS-D.

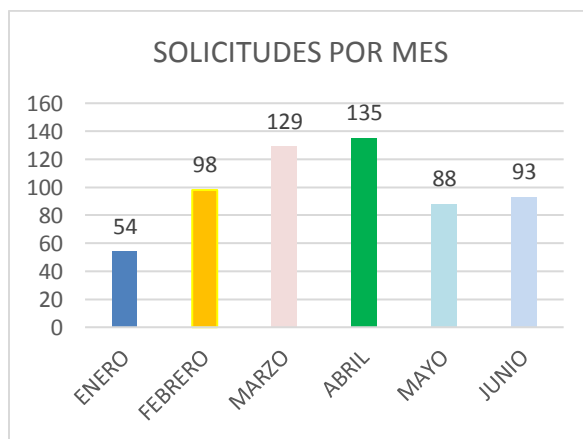
INFORMACION SUMINISTRADA POR LA OFICINA SECRETARIA GENERAL

Tabla 11. Solicitudes por meses

MES	CANTIDAD	%
Enero	54	9%
Febrero	98	17%
Marzo	129	21%
Abril	135	22%
Mayo	88	15%
Junio	93	16%
Total	597	100%

Fuente: Información suministrada por la Oficina Secretaría General

Gráfico No. 9



Fuente: Información suministrada por la Oficina Secretaría General

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

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. Es por ello, que aportan un total de 597 peticiones registradas para el informe institucional de PQRS-D de acuerdo a la información peticionada y suministrada por la Oficina Secretaria General.

De acuerdo a la tabla abril fue el mes con más peticiones con el 22% de las solicitudes totales, seguido del mes de marzo con el 21%, febrero con el 17%, junio con el 16%, mayo con 15% y enero con el 9% del total; indicando que es el mes con más bajos registros.

De acuerdo a los datos proporcionados por la Secretaria General sobre las peticiones registradas durante el primer semestre del 2021 se evidencia que algunas no tienen fecha de respuesta, exceptuando las que están en trámite dentro de los tiempos establecidos por la Resolución Rectoral 0114 del 23 de enero de 2017, Circular Interna No. 001 de 2014.

INFORMACION REPORTADA POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA

Tabla 12. Peticiones

Mes	Cantidad	%
Enero	13	11%
Febrero	34	28%
Marzo	19	16%
Abril	21	18%
Mayo	22	18%
Junio	11	9%
Total	120	100%

Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica

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

Gráfico No. 10



Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica para el periodo comprendido entre enero a junio primer semestre de 2021 registra 120 peticiones, donde se evidencia el índice más alto de solicitudes se encuentra el mes de febrero con un porcentaje del 28%, posteriormente el mes de mayo con el 18%, seguido de abril con 18%, el mes marzo con un 16%, el mes de enero con el 11% y por último el mes de junio con el 9% de las peticiones registradas para el primer semestre del 2021.

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.

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

- 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, generando 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.”
- 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 importante mencionar que de acuerdo a la Emergencia Sanitaria presentada por la pandemia relacionada con el Covid-19, los funcionarios de la Universidad laboraron temporalmente por periodos de tiempo intermitentes durante el primer semestre 2021 bajo el trabajo de forma virtual, lo que dificultó dar solución a algunas de las solicitudes pendientes.



JHON JAIRO VARGAS SILVA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Hanner Cabrera- Profesional Universitario