

INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS-D) CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO 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 segundo semestre comprendido entre julio a diciembre de 2021 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 reporte 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 segundo 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

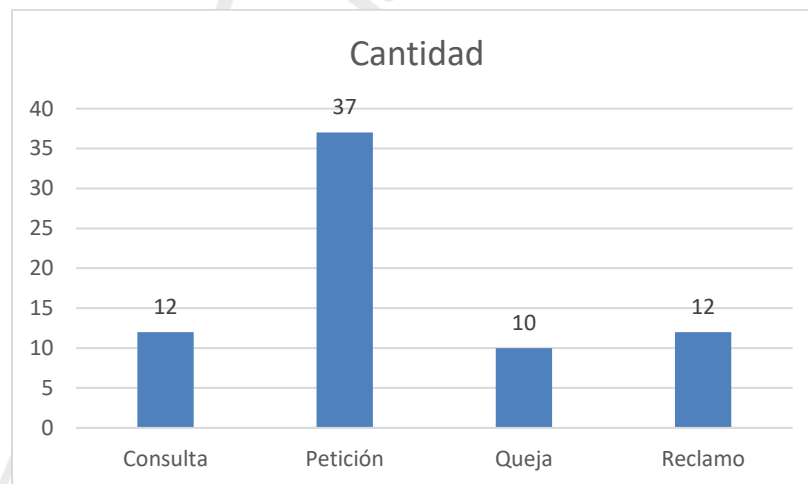
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL MÓDULO PQRS-D

Tabla 1.Total Solicitudes

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Consulta	12	17%
Petición	37	52%
Queja	10	14%
Reclamo	12	17%
Total	71	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 segundo semestre de la vigencia 2021 se registraron 71 solicitudes, las cuales están distribuidas porcentualmente como se refleja en la tabla 1 registrada anteriormente.

Para el periodo julio a diciembre del 2021 se dio respuesta a 67 solicitudes, quedando en trámite 04 requerimientos de PQRS-D sin resolver a cargo de los responsables de las dependencias a las cuales fueron remitidas. Es de aclarar que en los datos generados por el modulo se evidencian catorce (15) solicitudes sin fecha de respuesta y en verificación posterior se evidencio que solo cuatro de ellas no han sido respondidas en los términos establecidos por Ley.

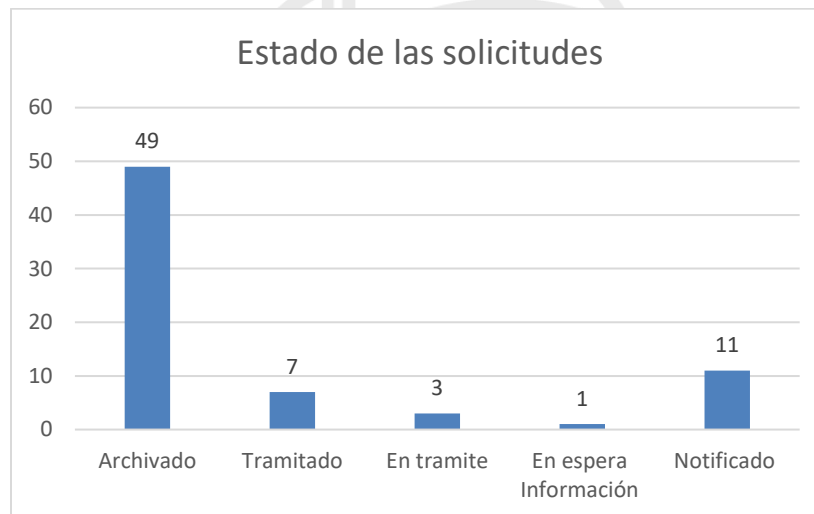
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 2. Estado de las solicitudes

Estado	Cantidad	%
Archivado	49	69%
Tramitado	07	10%
En tramite	03	4%
En espera Información	01	1%
Notificado	11	16%
Total	71	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, 71 se encuentran en estado archivado 49, tramitado 7, notificado 11, en trámite 3 y en espera de información 1. Las dependencias que tienen solicitudes en trámite: Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas, División Financiera, Departamento de Tecnología y de la Información y en espera de información: Departamento de Tecnología y de la Información.

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

Tabla 3. Solicitudes Por Mes

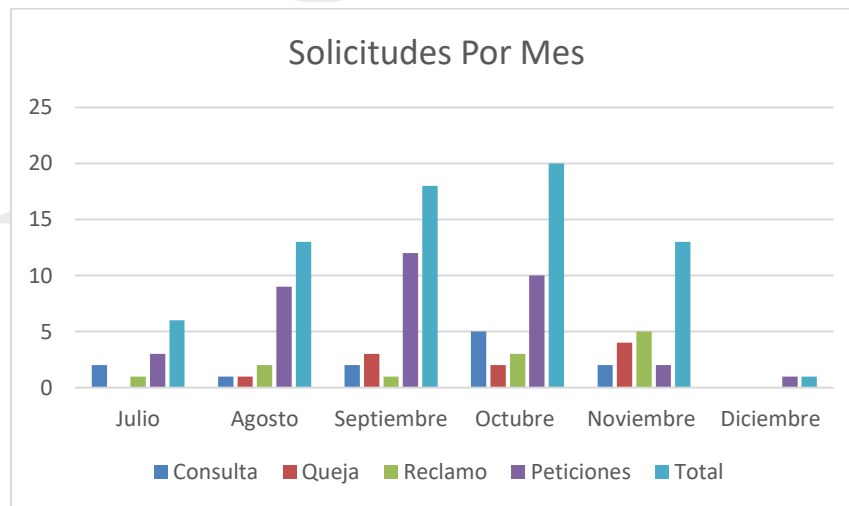
Mes	Consulta	Queja	Reclamo	Peticiones	Total	%
Julio	2		1	3	06	9%
Agosto	1	1	2	9	13	18%
Septiembre	2	3	1	12	18	25%
Octubre	5	2	3	10	20	28%
Noviembre	2	4	5	2	13	18%
Diciembre				1	1	2%
Total	12	10	12	37	71	100%

Fuente: información del Módulo PQRS-D

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 en el mes de octubre se registró el mayor número de solicitudes con 20, septiembre 18, el resto de meses del semestre se registró en menor cantidad.

A corte del 31 de diciembre se encuentran 3 peticiones con estado en trámite y en espera de información 1, vencidas según los términos de ley, las cuales corresponden a los siguientes números de radicados: 2021010328, 2021010387, 2021010413, 2021010426.

Gráfico No. 3



Fuente: información del Módulo PQRS-D

Se refleja los meses conforme a los registros proporcionados por el módulo PQRS-D.

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

Tabla 4: Resumen por dependencias

Dependencia	Consulta	Queja	Reclamo	Petición	Total
Departamento de Tecnologías de La Información		1		2	3
Departamento de Educación a Distancia				1	1
División de Admisión, Registro Y Control Académico	4	1	2	8	15
División de Servicios Administrativos	1			3	4
División Financiera				2	2
Facultad de Derecho				1	1
Facultad de Ingeniería				3	3
Oficina Asesora de Planeación				1	1
Oficina de Correspondencia		1		1	2
Pagaduría			3		3
Secretaría General		1		6	7
Sección de Contabilidad	2		1		3
Vicerrectoría Administrativa	1				1
Vicerrectoría Académica	1				1
Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas			1	5	6
Facultad de Ciencias Agropecuarias	3			1	4
Facultad de Ciencias Básicas				1	1
Faculta de Ciencias de la Educación		2	2		4
Oficina de ICETEX		1	1	2	4
División de Bienestar Universitario		3	2		5
Total general	12	10	12	37	71

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

Se 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 15 solicitudes entre peticiones, quejas y reclamos, consulta y recursos de reposición; Facultad de Ciencias Contables 6 y Secretaria General 7 y el resto de dependencias oscila entre 1 y 4 solicitudes como se registra en la Tabla Numero 4.

INFORMACION SUMINISTRADA POR LA SECRETARIA GENERAL

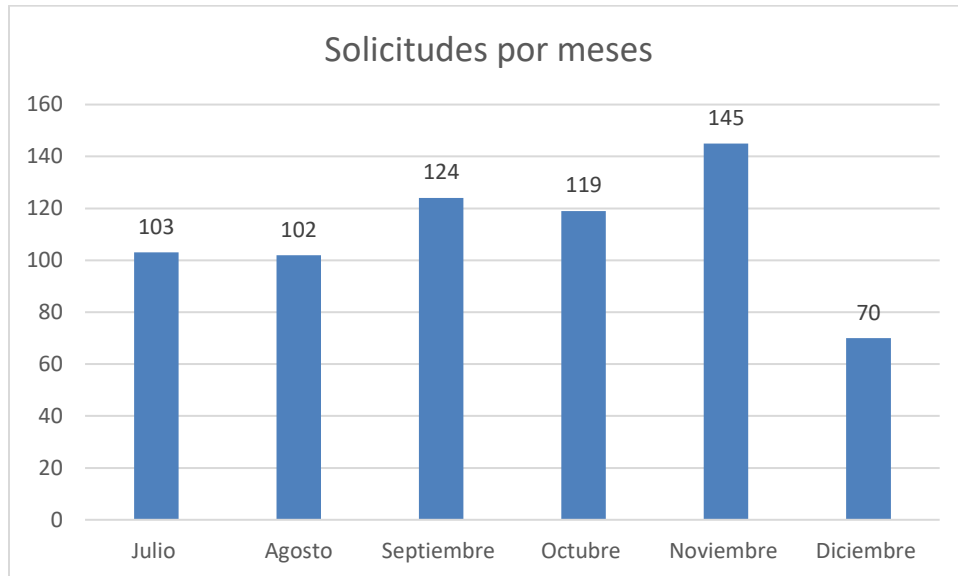
Tabla 5. Solicitudes por meses

MES	CANTIDAD	%
Julio	103	16%
Agosto	102	15%
Septiembre	124	19%
Octubre	119	18%
Noviembre	145	22%
Diciembre	70	10%
Total	663	100%

Fuente: Información suministrada por la Secretaría General

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

Gráfico No. 5



Fuente: Información suministrada por la Secretaría General

La secretaria General de la Universidad de la Amazonia recibe peticiones de forma física y por correo, el cual son propias de ejecución en su dependencia. Es por ello, que reportan un total de 663 peticiones registradas para el informe institucional de PQRS-D.

De acuerdo a la tabla noviembre fue el mes con más peticiones con el 22% de las solicitudes totales, y en el resto de meses fue atendido un número equilibrado de solicitudes y en diciembre se presentó menor cantidad de peticiones 10%.

De acuerdo a los datos proporcionados por la Secretaria General sobre las peticiones registradas durante el segundo semestre del 2021 se evidencia que algunas registran respuesta pendiente correspondientes a los meses de septiembre (02) y diciembre (01), a las cuales es importante dar responder dentro de los tiempos establecidos por la 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

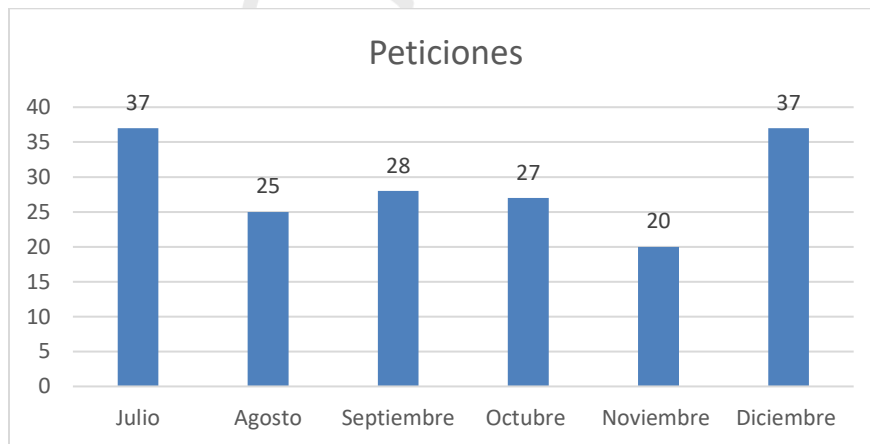
INFORMACION REPORTADA POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA

Tabla 6. Peticiones

Mes	Cantidad	%
Julio	37	21%
Agosto	25	14%
Septiembre	28	17%
Octubre	27	16%
Noviembre	20	11%
Diciembre	37	21%
Total	174	100%

Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica

Gráfico No. 6



Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica para el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2021 registra 174 peticiones, donde se evidencia el índice más alto de solicitudes en los meses de julio y diciembre con un porcentaje del 21%, y en los meses restantes los porcentajes oscilan entre el 11% y 17%.

De acuerdo a los registros en la comunicación recibida se evidencia que se dio trámite y respuesta al 100% de las solicitudes y en los tiempos establecidos por las normas.

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

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 funcionario responsable del módulo.
- 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 no se evidencia respuesta (15, 10 o 30 días de acuerdo a la naturaleza de la petición), y se encuentra registro como “Pendiente”.
- 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. A fecha de este informe no se ha formalizado.
- Es importante 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. Lo anterior teniendo en cuenta que se evidencian cuatro solicitudes en el reporte del módulo, con estado en trámite y en espera de información, vencidas según los términos de ley, las cuales corresponden a los siguientes números de radicados: 2021010328, 2021010387, 2021010413, 2021010426 radicadas en Septiembre, octubre y noviembre respectivamente. Igualmente se evidencian dos solicitudes con días de notificación de 70 y 74 días.
- Es importante que el funcionario responsable del manejo y seguimiento al módulo PQRS-D informe oportunamente a su Jefe Inmediato que funcionarios no han dado respuesta a las solicitudes antes del vencimiento de los términos para evitar posibles acciones legales en contra de la Universidad.

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

- Es pertinente que se revisen las posibles fallas que se presenten en el módulo PQRS-D en razón a evidenciarse en el reporte de solicitudes las columnas de “fecha respuesta” “días de respuesta” “días notificación” y “fecha notificación” sin registro de datos (en blanco) y al realizarse seguimiento y verificación varias de ellas tienen respuesta y soporte de las mismas.
- Es importante que se dé cumplimiento a la actividad establecida en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2021: “Revisar y verificar la operatividad del módulo PQRS-D teniendo en cuenta los nuevos lineamientos de la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de las TIC”.
- Es conveniente que se programe capacitación periódica para todos los funcionarios de la Universidad en lo pertinente al módulo PQRS-D, incluyendo normatividad, responsabilidad, operatividad, etc.



JHON JAIRO VARGAS SILVA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Fabio Beltrán- Profesional Universitario

Universidad de la
Amazonia