

## INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS-D) CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2022

### 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 2022 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 primer semestre de 2022.

**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

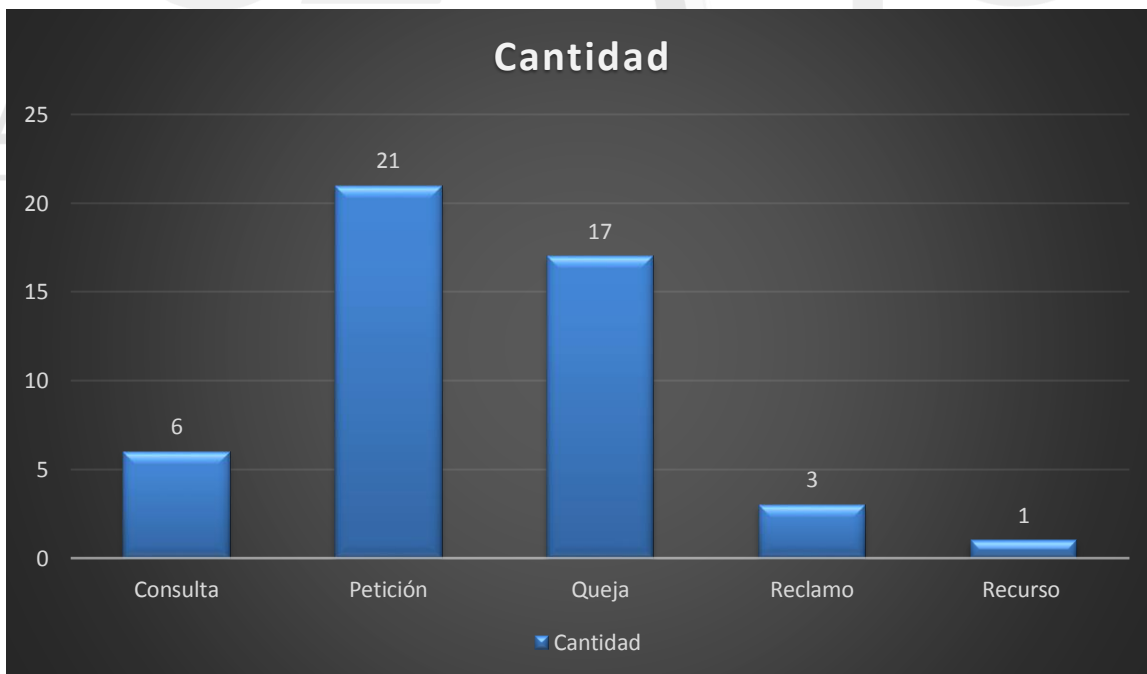
## INFORMACION SUMINISTRADA POR EL MÓDULO PQRS-D

Tabla 1.Total Solicitudes

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Consulta	6	13%
Petición	21	44%
Queja	17	35%
Reclamo	3	6%
Recurso	1	2%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 1



Fuente: información del Módulo PQRS-D

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

De los datos proporcionados por el reporte en el módulo de PQRS-D podemos evidenciar y observar que para el primer semestre de la vigencia 2022 se registraron 48 solicitudes, las cuales están distribuidas porcentualmente como se refleja en la tabla 1 y teniendo con mayor cantidad de solicitudes la casilla de peticiones con 21 y con menor cantidad los recursos con 1.

Para el periodo enero a junio del 2022 se dio respuesta a 32 solicitudes, las cuales 22 fueron archivadas y 10 notificadas, a fecha de informe se encuentran en trámite 16 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 PQRS se evidencian 21 solicitudes sin fecha de respuesta y realizando una verificación junto a Omar Penagos encargado del módulo se evidencio que 15 de ellas están pendientes por respuesta.

Dependencia con solicitudes pendientes a día del informe

SOLITUDES PENDIENTES DE RESPUESTA				
ÍTEM	TIPO DE SOLICITUD	DEPENDENCIA	No. RADICADO	FECHA
1	PETICIÓN	DIVISIÓN DE SERVICIOS	2022010094	04/06/2022
2	PETICIÓN	DIVISIÓN DE SERVICIOS	2022010095	04/06/2022
3	PETICIÓN	FACULTAD DE DERECHO	2022010079	12/04/2022
4	QUEJA	OARI	2022010067	23/03/2022
5	PETICIÓN	ICETEX	2022010062	20/03/2022
6	PETICIÓN	ICETEX	2022010063	20/03/2022
7	PETICIÓN	ICETEX	2022010064	22/03/2022
8	PETICIÓN	ICETEX	2022010065	22/03/2022
9	RECLAMO	ICETEX	2022010069	30/03/2022
10	PETICIÓN	ICETEX	2022010121	18/07/2022
11	RECLAMO	PAGADURÍA	2022010080	12/04/2022
12	PETICIÓN	SECRETARIA GENERAL	2022010108	29/06/2022
13	PETICIÓN	SECRETARIA GENERAL	2022010113	01/07/2022
14	QUEJA	VICERRECTORÍA ADMINISRATIVA	2022010103	22/06/2022
15	PETICIÓN	VICERRECTORÍA ADMINISRATIVA	2022010116	11/07/2022

Fuente de información: Omar Penagos encargado PQRS

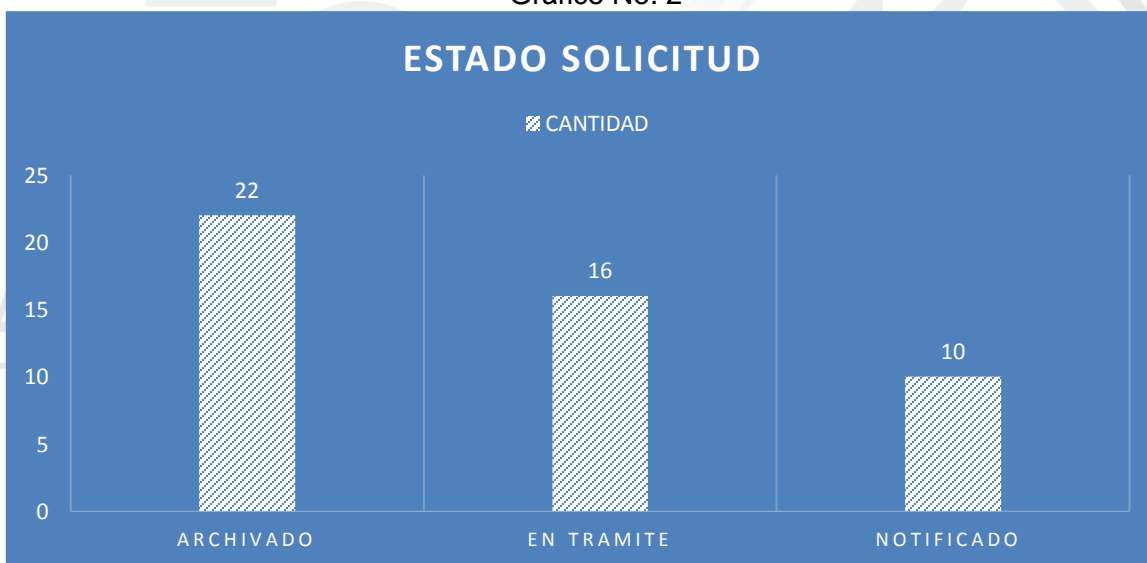
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tabla 2. Estado de las solicitudes

Estado	Cantidad	%
Archivado	22	46%
En tramite	16	33%
Notificado	10	21%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 2



Fuente: información del Módulo PQRS-D

Podemos evidenciar en la Tabla N° 2 que el total de las solicitudes recibidas en el módulo de PQRS-D, es de (48) se encuentran en estado archivado 22, en trámite 16, notificado 10.

Las dependencias que tienen solicitudes en trámite: Oficina de Ictex, Oficina Asesora de Relaciones Interinstitucionales, Facultad de Ciencias de la Educación, Facultad de Derecho, Pagaduría, División de Servicios Administrativos, Vicerrectoría Administrativa, Secretaria General.

Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florenia Caquetá

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

Tabla 3. Solicitudes Por Mes

Mes	Consulta	Queja	Reclamo	Peticiones	Recurso	Total	%
Enero	2	1		2		5	10%
Febrero	1	3		2	1	7	15%
Marzo	1	5	1	10		17	35%
Abril	2	3	2	3		10	21%
Mayo		1				1	2%
Junio		4		4		8	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

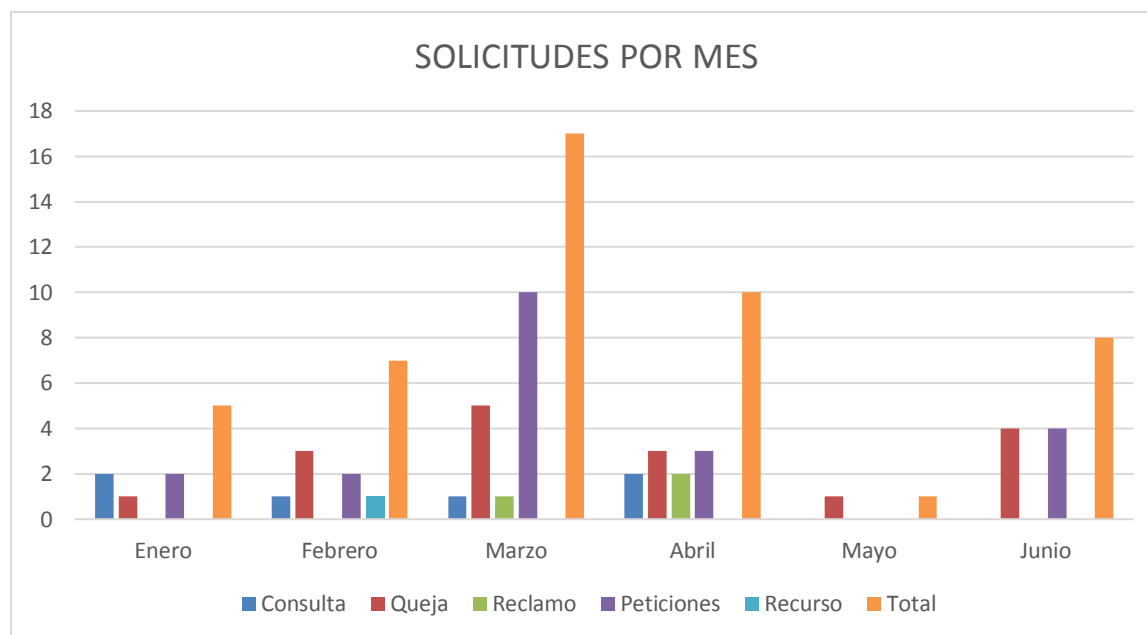
Fuente: información del Módulo PQRS-D

Analizando la información y teniendo en cuenta la tabla N°3 Solicitudes por mes, fuente de información del Módulo PQRS-D podemos observar que el mes con mayor cantidad de solicitudes fue el mes de marzo con 17, y el mes que presentó la menor cantidad de solicitudes fue mayo con 1.

A corte del 31 de junio se encuentran 16 peticiones con estado en trámite, y se puede evidenciar que 8 PQRS de las notificadas y archivadas no se les dio respuesta oportuna en el tiempo establecido por la ley, las cuales corresponden a los siguientes números de radicados: 2022010037, 2022010047, 2022010057, 2022010059, 2022010060, 2022010085, 2022010087, 2022010092

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

Gráfico No. 3



Fuente: información del Módulo PQRS-D

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

Tabla 4: Resumen por dependencias

Dependencia	Consulta	Queja	Reclamo	Petición	Recurso	Total
Departamento de Tecnologías de La Información	2	2		3		7
División de Admisión, Registro Y Control Académico	2	1		3		6
División de Servicios Administrativos		2		5		7
Facultad de Derecho		1		1		2
Oficina Asesora de Planeación				1		1
Pagaduría			1			1
Secretaría General		2		1		3
Vicerrectoría Administrativa		3				3

Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florencia Caquetá

Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas		1				1
Facultad de Ciencias Agropecuarias				2		2
Facultad de Ciencias Básicas	1					1
Faculta de Ciencias de la Educación	1	2	1			4
Oficina de ICETEX		1	1	5		7
Oficina Asesora de Relaciones Internacionales		1				1
Oficina Asesora Jurídica		1				1
Sin Especificar					1	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>48</b>

Fuente: Información del Módulo PQRSD

Gráfico No. 4



Fuente: Información del Módulo PQRS-D



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

Se puede evidenciar en la tabla N°4 resumen de PQRS por dependencias, que las dependencia, con más cantidad de solicitudes son Departamento de Tecnologías de La Información con 7, División de Servicios Administrativos con 7 y Oficina de Ictetex 7, el resto de las dependencias tuvieron un promedio entre 1 a 6 PQRS.

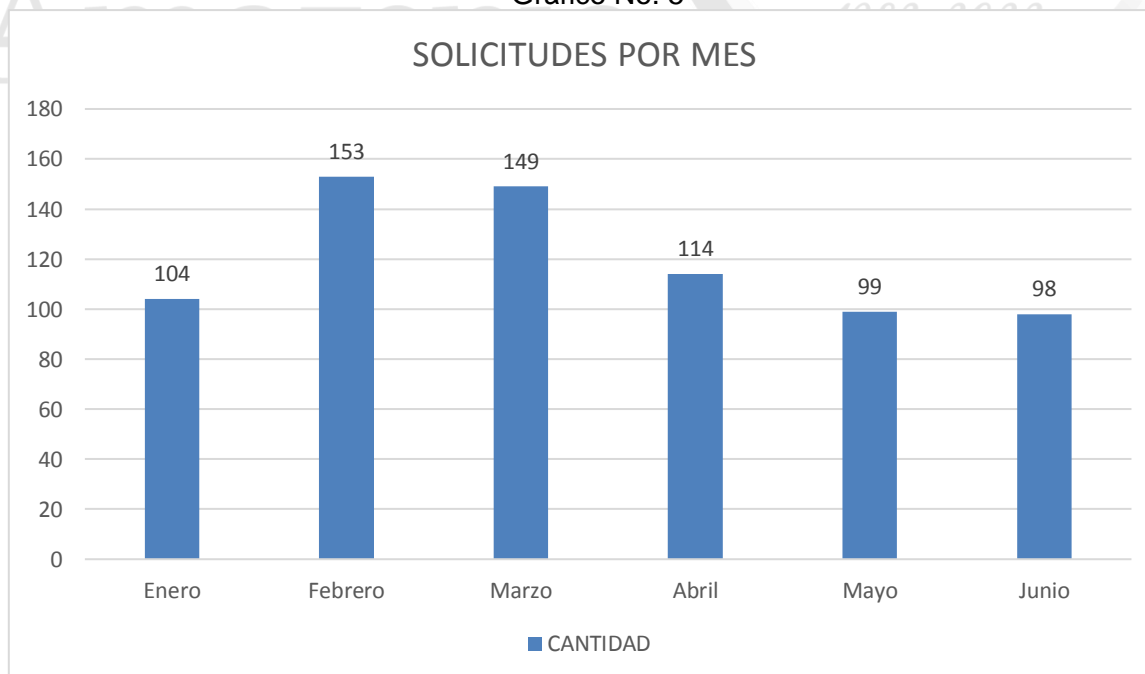
## INFORMACION SUMINISTRADA POR LA SECRETARIA GENERAL

Tabla 5. Solicitudes por meses

MES	CANTIDAD	%
Enero	104	15%
Febrero	153	21%
Marzo	149	21%
Abril	114	16%
Mayo	99	14%
Junio	98	14%
<b>Total</b>	<b>717</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información suministrada por la Secretaría General

Gráfico No. 5



Fuente: Información suministrada por la Secretaría General

Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florencia Caquetá



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

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 717 peticiones registradas para el informe institucional de PQRS-D.

De acuerdo a la tabla N°5 febrero y marzo fueron los meses con más peticiones, 21% de las solicitudes totales, y en mayo y junio se presentó menor cantidad de peticiones 14%.

De acuerdo a los datos proporcionados por la Secretaria General sobre las peticiones registradas durante el primer semestre del 2022 a fecha de informe se evidencia que 27 peticiones se encuentran en estado pendiente y con tiempo de respuesta vencido, es importante responder dentro de los tiempos establecidos por la Resolución Rectoral 0114 del 23 de enero de 2017, Circular Interna No. 001 de 2014.

De acuerdo a los datos proporcionados por secretaria general sobre peticiones registradas en el primer semestre de 2022, se evidencian 81 peticiones que no fueron contestadas dentro de los términos establecidos por la ley.

### INFORMACION REPORTADA POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA

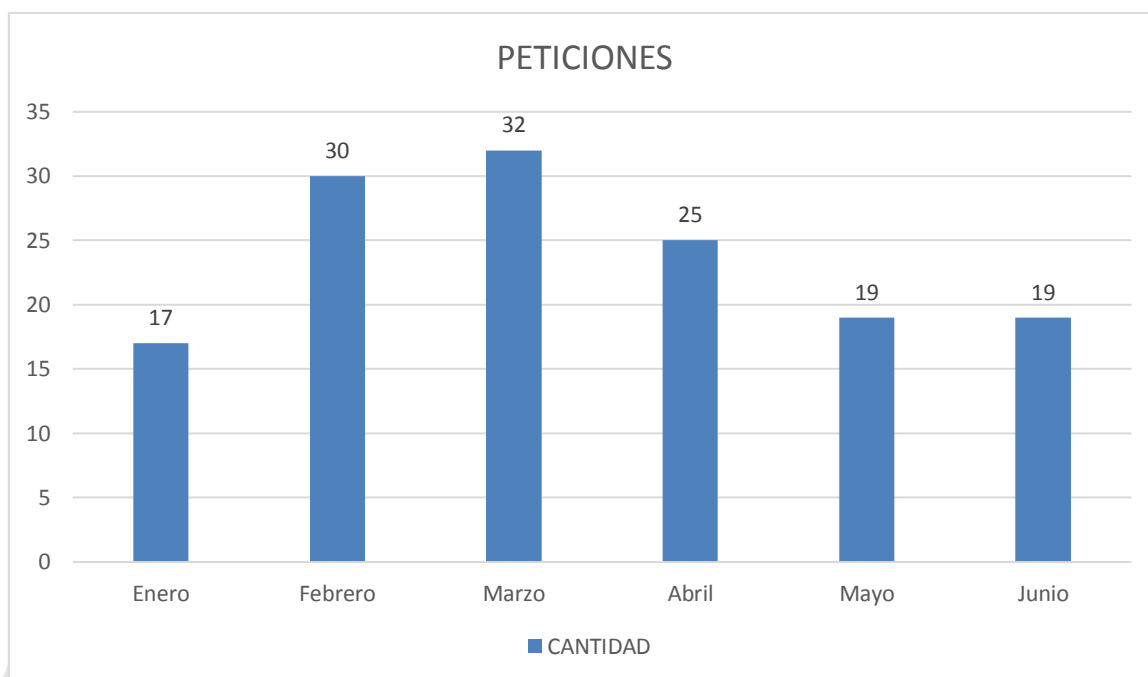
Tabla 6. Peticiones

Mes	Cantidad	%
Enero	17	12%
Febrero	30	21%
Marzo	32	23%
Abril	25	18%
Mayo	19	13%
Junio	19	13%
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica

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

Gráfico No. 6



Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica para el periodo comprendido entre enero a junio de 2022 registra 142 peticiones, donde se evidencia el índice más alto de solicitudes en el mes de marzo con un porcentaje del 23%, y el mes con menos peticiones es enero con 12% en los meses restantes los porcentajes oscilan entre el 13% y 18%.

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:

- 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”.
- Es importante que se le dé prioridad al funcionamiento de la ventanilla única ya que las dependencias de Secretaria General y en la Oficina Asesora Jurídica reciben solicitudes y no están quedando registradas en el módulo PQRS-D y esto puede influir en que se le dé respuesta oportuna a las mismas.
- El funcionario encargado del módulo PQRS en varias ocasiones le ha recomendado a algunas dependencias que den respuesta oportuna a las PQRS, y algunos han hecho caso omiso a esta solicitud, es de alta relevancia darle prioridad a estas solicitudes y así evitar sanciones futuras.
- Es importante que se solucionen las fallas que se han venido presentando en el módulo PQRS-D en razón a que ya en varias ocasiones se ha evidenciado que en el reporte de solicitudes las columnas de “fecha respuesta” “días de respuesta” “días notificación” y “fecha notificación” se encuentran sin registro alguno (en blanco).
- 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: Darlenson Quinto- Profesional Universitario

Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florencia Caquetá

