

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS-D) CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO 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 segundo semestre comprendido entre julio a diciembre de 2022 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 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 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 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.

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

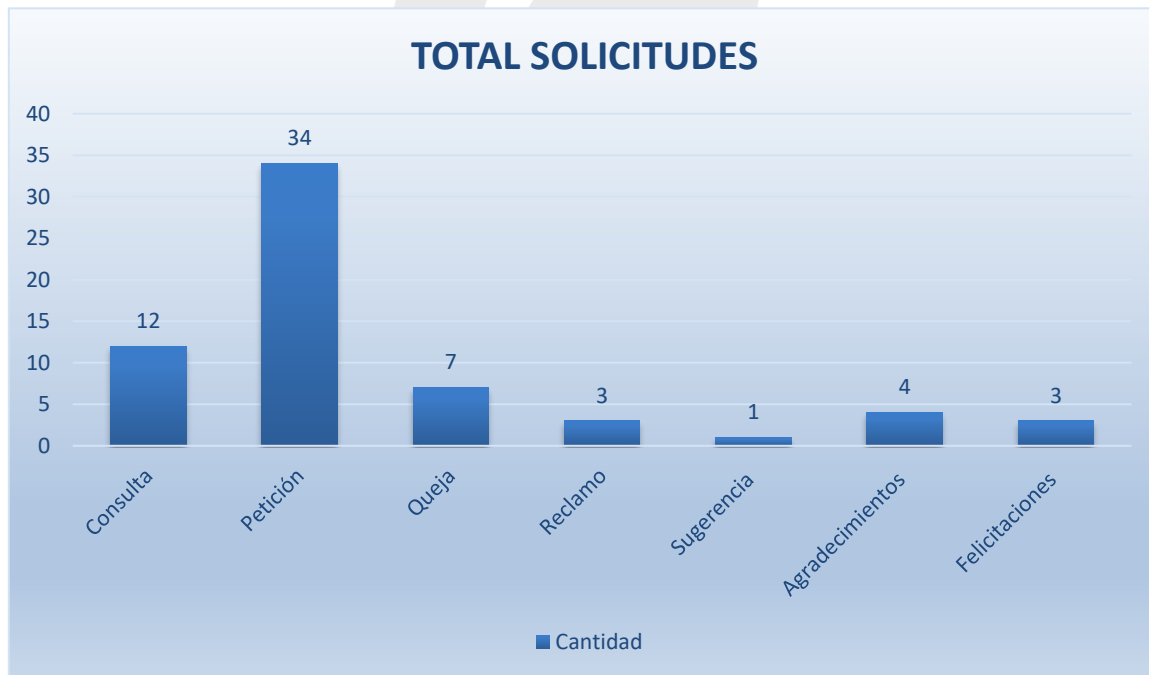
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL MÓDULO PQRS-D

Tabla 1.Total Solicitudes

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Consulta	12	19%
Petición	34	53%
Queja	7	11%
Reclamo	3	5%
Sugerencia	1	2%
Agradecimientos	4	6%
Felicitaciones	3	5%
Total	64	100%

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

En la información suministrada por el reporte en el módulo de PQRS-D de la plataforma CHAIRA, se evidencia que para el segundo semestre de la vigencia 2022 se registraron 64 solicitudes, las cuales se encuentran distribuidas numéricamente y porcentualmente como se refleja en la tabla 1 y teniendo con mayor cantidad de solicitudes la casilla de peticiones con 34 y con menor cantidad las sugerencia con 1.

Tabla 2. Estado de las solicitudes

Estado	Cantidad	%
Archivado	35	55%
En tramite	25	39%
En espera de información	1	2%
Notificado	3	5%
Total	64	100%

Fuente: información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 2



Fuente: información del Módulo PQRS-D

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

De la tabla N° 2 se evidencia que el total de las solicitudes recibidas en el módulo de PQRS-D, de las cuales (64) se encuentran en estado archivado, 35 en trámite 25, en espera de información 1 y notificado 3.

Las dependencias que tienen solicitudes en trámite a corte de 31 de diciembre son: Dirección Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo, Facultad de Ciencias Agropecuarias, Facultad de Ciencias Básicas, Facultad de Ingeniería, Vicerrectoría Académica y Aseguramiento de la Calidad, Facultad de Derecho y Secretaría General.

Se realiza verificación con el funcionario Omar Penagos encargado de la plataforma PQRS-D, sobre las solicitudes en TRÁMITE y revisando los términos de respuesta se encuentran con términos vencidos y sin respuesta de fondo.

Respecto a las solicitudes en estado ARCHIVADO a 2 de ellas se les dieron respuesta de manera extemporánea, registradas con números de radicado 2022010121 y 2022010123.

PQRS MES A MES

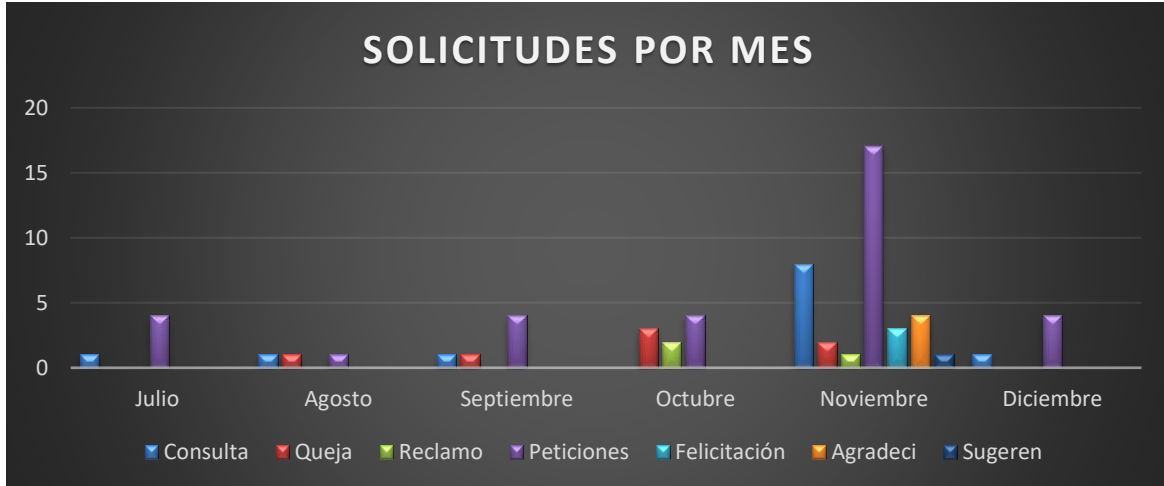
Tabla 3. Solicitudes Por Mes

Mes	Consulta	Queja	Reclamo	Peticiones	Felicitación	Agradeci	Sugeren	Total	%
Julio	1			4				5	8%
Agosto	1	1		1				3	5%
Septiembre	1	1		4				6	9%
Octubre		3	2	4				9	14%
Noviembre	8	2	1	17	3	4	1	36	56%
Diciembre	1			4				5	8%
Total	12	7	3	34	3	4	1	64	100%

Fuente: información del Módulo PQRS-D

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

Gráfico No. 3



Fuente: información del Módulo PQRS-D

Analizando la información y teniendo en cuenta la tabla N°3 Solicitudes por mes, teniendo como fuente de información el Módulo PQRS-D de la plataforma CHAIRA, el mes con mayor cantidad de PQRS-D fue el mes de noviembre con 17, y el mes que presentó la menor cantidad fue agosto con 1.

A corte del 31 de diciembre de 2022 se encuentran 25 peticiones con estado en trámite, y se puede evidenciar que 23 de ellas se encuentra con términos vencidos para dar respuesta, las cuales se identifican con los siguientes números de radicados: 2022010150, 2022010174, 2022010179, 2022010180, 2022010182, 2022010183, 2022010184, 2022010185, 2022010206, 2022010207, 2022010208, 2022010213, 2022010228, 2022010233, 2022010234, 2022010247, 2022010248, 2022010249, 2022010255, 2022010261, 2022010265, 2022010271, 2022070073.

De las notificadas y archivadas no se les dio repuesta dentro del tiempo establecido por la ley, las cuales corresponden a los siguientes números de radicados: 2022010121, 2022010123.

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

PQRS POR DEPENDENCIAS

Tabla 4: Resumen por dependencias

Dependencia	Consulta	Queja	Reclamo	Petición	Felicitacio	Agradecim	Sugerencia	Total
Departamento de Tecnologías de La Información	1			1				2
Dirección de Biblioteca e Información Científica	1							1
Dirección Gestión Financiera				1				1
Dirección Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo				1				1
Dirección Gestión Talento Humano				2				2
División de Admisión, Registro Y Control Académico	2		1	4				7
División de Bienestar Universitario	1							1
Facultad de Derecho	5	2	1		2	3		13
Oficina Asesora de Planeación		1		11	1			13
Vicerrectoría de Investigación e Innovación							1	1
Secretaría General	1	3		5				9
Vicerrectoría Administrativa				1				1
Vicerrectoría Académica				1		1		2
Facultad de Ciencias Agropecuarias				1				1
Facultad de Ciencias Básicas				1				1
Faculta de Ciencias de la Educación	1			1				2
Facultad de Ingeniería		1	1	1				3
Oficina de ICETEX				1				1
Oficina Asesora Jurídica				1				1
Sección de Supervisión				1				1
Total general	12	7	3	34	3	4	1	64

Fuente: Información del Módulo PQRS

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

Gráfico No. 4



Fuente: Información del Módulo PQRS-D

De acuerdo a los datos de la tabla N°4 se establece que las dependencias con más PQRS-D presentadas en el segundo semestre del 2022 son: Facultad de Derecho con 13, Oficina Asesora de Planeación 13 y Secretaría General 9, el resto de las dependencias tuvieron un promedio entre 1 a 7 PQRS presentadas.

De acuerdo a lo anterior y conforme las dependencias que más PQRS-D atienden y dada la importancia de las mismas se analizan las dependencias de la Secretaría General y Oficina Asesora Jurídica

PQRS-D SECRETARIA GENERAL

Tabla 5. Solicitudes por meses

MES	CANTIDAD	%
Julio	107	18%
Agosto	123	20%
Septiembre	121	20%
Octubre	95	16%
Noviembre	91	15%
Diciembre	65	11%
Total	602	100%

Fuente: Información suministrada por la Secretaría General

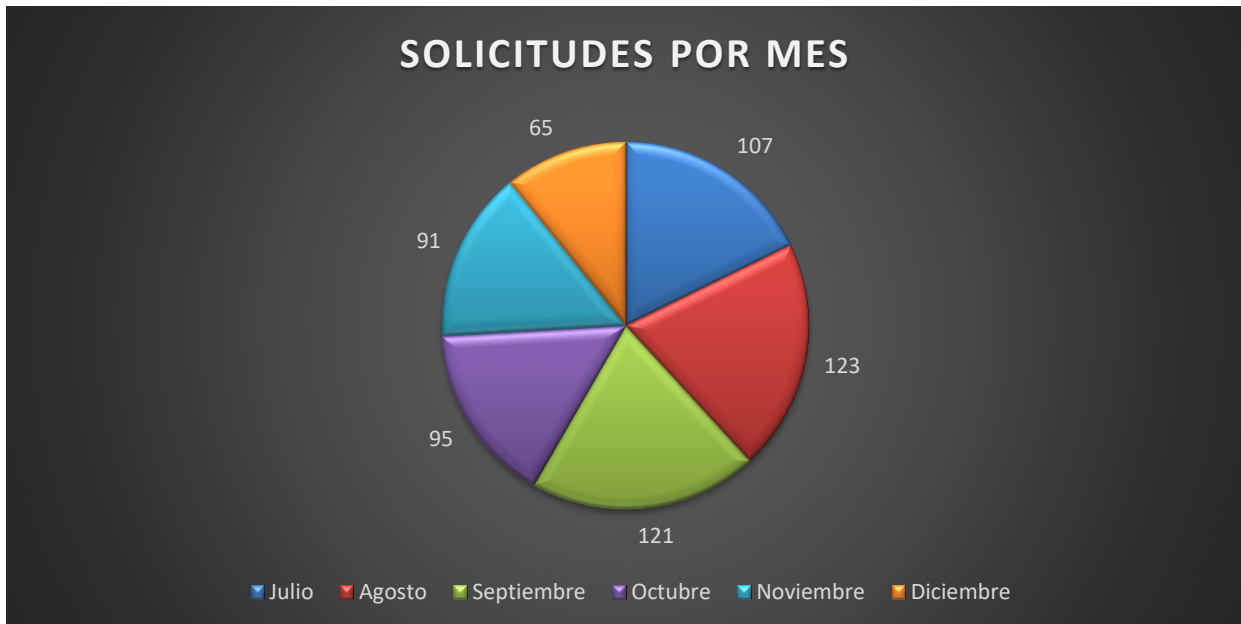
Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

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

Gráfico No. 5



La secretaria General de la Universidad de la Amazonia recibe PQRS-D de forma física y por medio electrónico, las cuales se responde de manera directa desde esta dependencia. Es por ello, que reportan un total de 602 peticiones registradas para el informe institucional de PQRS-D, del segundo semestre del 2022.

De acuerdo a lo anterior se evidencia que agosto y septiembre fueron los meses con más PQRS-D recibidas, con un 20%, mientras que en los otros meses varían entre 11% y 18%.

Tabla 6. Estado de Solicitud

Estado	Cantidad	%
Sin Notificar	47	8%
Notificado	555	92%
Total	602	100%

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

Ahora bien conforme a los datos proporcionados por la Secretaria General sobre las PQRS-D recibidas durante el segundo semestre del 2022 a fecha de informe se evidencia que de las 602 PQRS-D, 47 se encuentran en estado sin notificar y con los términos vencidos para dar respuesta y 555 notificadas.

Tabla 7. Estado de Notificado

Estado	Cantidad	%
Extemporáneo	123	22%
Dentro de Termino	432	78%
Total	555	100%

De acuerdo a los datos proporcionados por Secretaria General, podemos observar que de las 555 PQRS-D notificadas, 418 se notificaron dentro de los términos de ley y 123 fueron de forma extemporánea.

PQRS-D OFICINA ASESORA JURIDICA

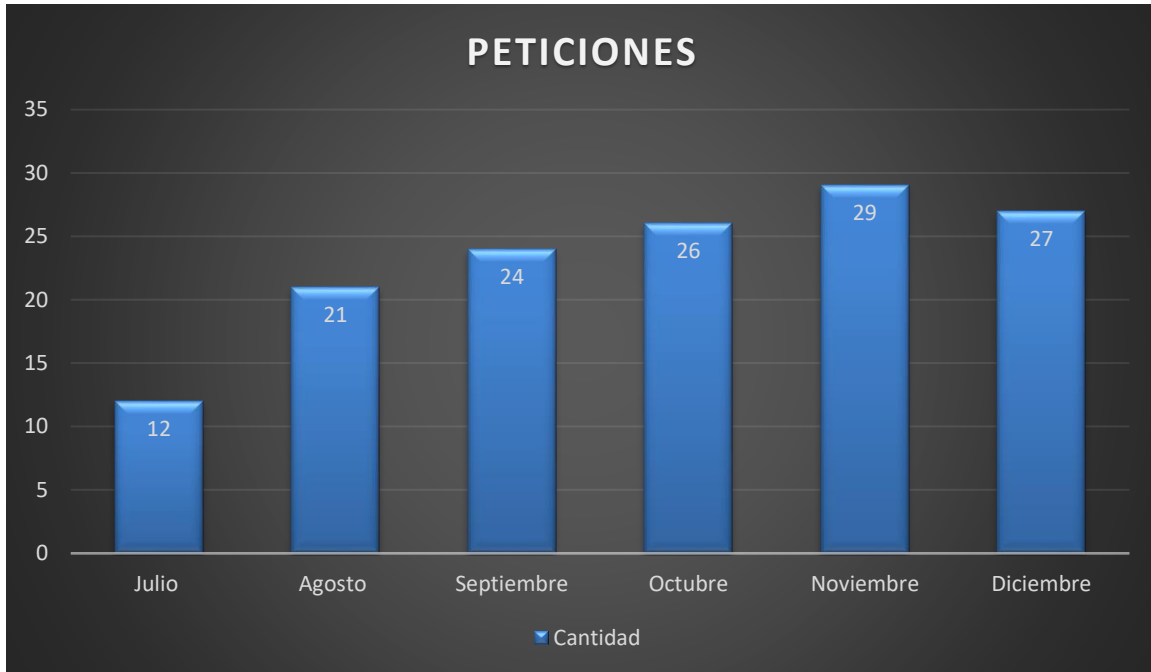
Tabla 8. Peticiones

Mes	Cantidad	%
Julio	12	9%
Agosto	21	15%
Septiembre	24	17%
Octubre	26	19%
Noviembre	29	21%
Diciembre	27	19%
Total	139	100%

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 julio a diciembre de 2022 recibió 139 PQRS-D, donde se evidencia el índice más alto de recepción en el mes de noviembre con un porcentaje del 21%, y el mes con menos recepción en julio con 9% en los meses restantes los porcentajes oscilan entre el 15% y 19%.

Conforme a los registros de la información suministrada por la oficina jurídica 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:

- No se está dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución Rectoral 0114 del 23 de enero de 2017, Circular Interna No. 001 de 2014 y ley 1437 de 2011 en cuanto a los términos para dar respuesta a las PQRS.
- Se reitera la importancia de programar capacitaciones periódicas para todos los funcionarios de la Universidad en lo pertinente al módulo PQRS-D, incluyendo normatividad, responsabilidad, operatividad, etc.

RECOMENDACIONES:

- Es pertinente tener en cuenta que las PQRS se deben responder dentro de los tiempos establecidos por la Resolución Rectoral 0114 del 23 de enero de 2017, Circular Interna No. 001 de 2014 conforme a lo que determinen las normas externas.
- Es importante tener en cuenta que la ley 2207 de 2022 del 17 de mayo derogó el artículo 5 del decreto 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causas de la pandemia del COVID-19, y por lo cual se restablecen los términos señalados del artículo 14 de la ley 1437 de 2011 y a los cuales se le deben dar aplicación.
- Promover mediante los diferentes medios de mensajería interna la importancia de dar respuesta oportuna a las PQRS-D.
- Realizar seguimiento a las dependencias que presentan demoras en las respuestas a las PQRS-D.



DIANA FERNANDA BERMEO MANTILLA
Asesor 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

