

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS-D) CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2023

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 2023 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 primer semestre de 2023.

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

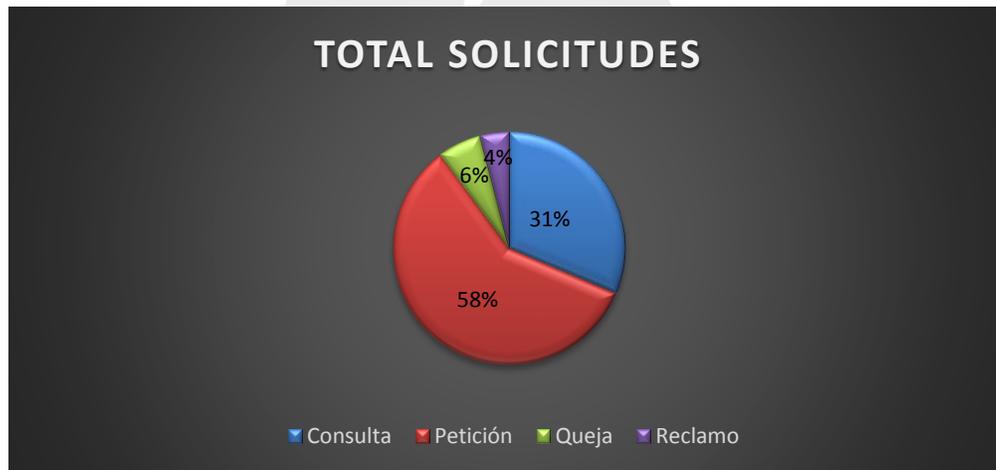
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL MÓDULO PQRS-D

Tabla 1.Total Solicitudes

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Consulta	15	31%
Petición	28	58%
Queja	3	6%
Reclamo	2	4%
Total	48	100%

Fuente: información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 1



Fuente: Información del Módulo PQRS-D

En la información suministrada por el reporte en el módulo de PQRS-D de la plataforma CHAIRA, se evidencia que para el primer semestre de la vigencia 2023 se presentaron 48 solicitudes, se puede observar en la tabla 1 que la casilla de peticiones es la que presenta mayor número de solicitudes con un 58% y la casilla de reclamos presenta un menor número con un 4% de las solicitudes presentadas.

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

Tabla 2. Estado de las solicitudes

Estado	Cantidad	%
Archivado	39	81%
En tramite	2	4%
Tramitado	1	2%
Notificado	6	13%
Total	48	100%

Fuente: información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 2



Fuente: información del Módulo PQRS-D

De la tabla N° 2 se evidencia que el total de las solicitudes recibidas en el módulo de PQRS-D, fue de (48) de las cuales se encuentran en estado archivado (39), en trámite (2), tramitado (1) y notificado (6).

Las dependencias que tienen solicitudes en trámite a corte de 30 de junio son: Facultad de Ciencias de la Educación con 1 y División de Admisión Registro y Control Académico 1.

Cabe resaltar que estas solicitudes que se encuentran en trámite a fecha de informe todavía se encuentran dentro del término de respuesta.

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

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



PQRS MES A MES

Tabla 3. Solicitudes Por Mes

Mes	Consulta	Queja	Reclamo	Peticiones	Total	%
Enero	3	0	1	5	9	19%
Febrero	1	1	0	7	9	19%
Marzo	4	0	0	6	10	21%
Abril	2	2	0	2	6	13%
Mayo	2	0	0	5	7	15%
Junio	3	0	1	3	7	15%
Total	15	3	2	28	48	100%

Fuente: información del Módulo PQRS-D

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 marzo con 10, y el mes que presentó la menor cantidad fue abril con 6 solicitudes.

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

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



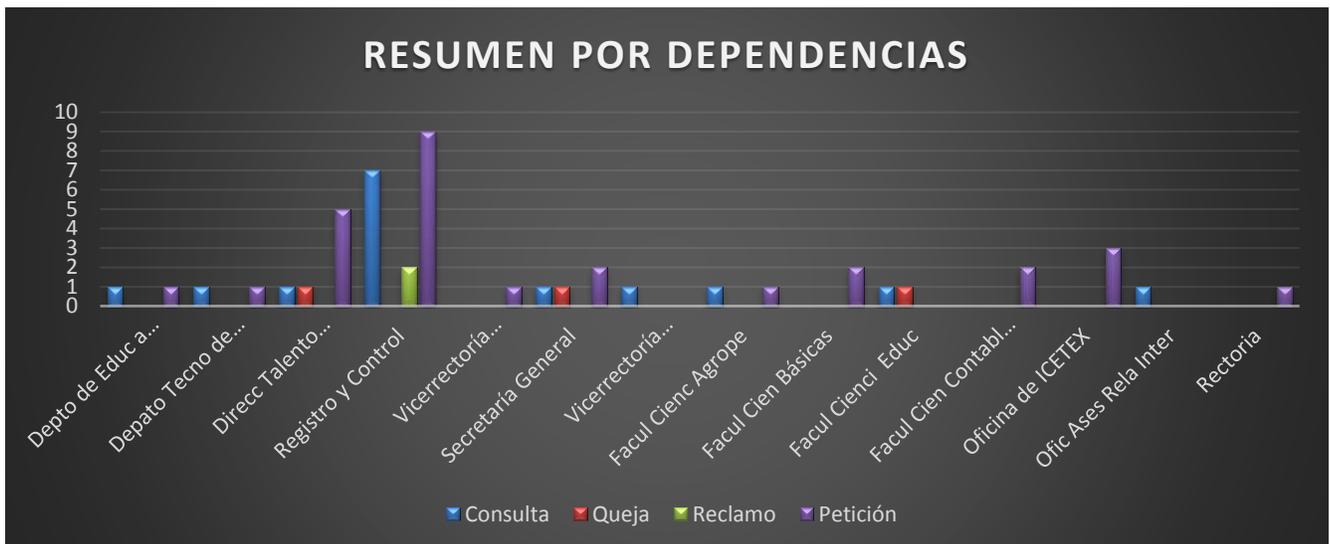
PQRS POR DEPENDENCIAS

Tabla 4: Resumen por dependencias

Dependencia	Consulta	Queja	Reclamo	Petición	Total
Departamento de Educación a Distancia	1	0	0	1	2
Departamento de Tecnologías de La Información	1	0	0	1	2
Dirección Gestión Talento Humano	1	1	0	5	7
División de Admisión, Registro Y Control Académico	7	0	2	9	18
Vicerrectoría de Investigación e Innovación	0	0	0	1	1
Secretaría General	1	1	0	2	4
Vicerrectoría Académica	1	0	0	0	1
Facultad de Ciencias Agropecuarias	1	0	0	1	2
Facultad de Ciencias Básicas	0	0	0	2	2
Faculta de Ciencias de la Educación	1	1	0	0	2
Facultad de Ciencias Contables Económica y Administrativas	0	0	0	2	2
Oficina de ICETEX	0	0	0	3	3
Oficina Asesora de Relaciones Interinstitucionales	1	0	0	0	1
Rectoría	0	0	0	1	1
Total general	15	3	2	28	48

Fuente: Información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 4



Fuente: Información del Módulo PQRS-D

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

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



De acuerdo a los datos de la tabla N°4 se establece que las dependencias con más PQRS-D presentadas en el primer semestre del 2023 son: Registro y Control Académico con 18, Dirección Gestión Talento Humano con 7, el resto de las dependencias tuvieron un promedio entre 1 a 4 PQRS presentadas.

Tabla 5. Estado de Notificado.

Estado	Cantidad	%
Extemporáneo	12	26%
Dentro de Termino	34	74%
Total	46	100%

Fuente: Información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 5



Fuente: Información del Módulo PQRS-D

Se puede observar en la tabla 5 que de las 46 solicitudes notificadas, 34 se les dio respuesta dentro de los términos de ley, mientras que a 12 se les dio respuesta de manera extemporánea.

Las dependencias que notificaron de manera extemporánea son: Dirección Gestión Talento Humano radicado 2023010005 – 2023010092 - 2023010104,
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

División de Admisión Registro Y Control Académico radicado 2023010068, Facultad de Ciencias Agropecuarias radicado 2023010058, Facultad de Ciencias Básicas radicado 2023010008 - 2023010017, Facultad de Ciencias Contables Económica y Administrativas radicado 2023010087, Oficina de ICETEX radicado 2023010007, Secretaría General radicado 2023010069 - 2023010109, Vicerrectoría Académica radicado 2023010025.

PQRS-D SECRETARIA GENERAL

Tabla 6. Solicitudes por meses

MES	CANTIDAD	%
Enero	77	13%
Febrero	114	19%
Marzo	86	14%
Abril	73	12%
Mayo	141	23%
Junio	122	20%
Total	613	100%

Fuente: Información suministrada por la Secretaría General

Gráfico No. 6



Fuente: Información suministrada por la Secretaría General

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

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



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 613 peticiones registradas para el informe institucional de PQRS-D, del primer trimestre del 2023.

De acuerdo a lo anterior se evidencia que febrero, mayo y junio fueron los meses con más PQRS-D recibidas, con un 19, 23 y 20 %, mientras que en los otros meses varían entre 12% y 14%.

Tabla 7. Estado de Solicitud

Estado	Cantidad	%
Sin Notificar	4	0,7%
Notificado	609	99,3%
Total	613	100%

Fuente: Información suministrada por la Secretaría General

Tenemos también que con la información presentada por la Secretaria General sobre las PQRS-D recibidas durante el primer semestre del 2023 a fecha de informe se evidencia que de las 613 PQRS-D, 4 se encuentran en estado sin notificar pero esta se encuentran dentro de los términos para dar respuesta y se tienen 609 solicitudes en estado notificado.

Tabla 8. Estado de Notificado

Estado	Cantidad	%
Extemporáneo	117	19%
Dentro de Termino	492	81%
Total	609	100%

De acuerdo a los datos proporcionados por Secretaria General, podemos observar que de las 609 PQRS-D notificadas, 492 se notificaron dentro de los términos de ley y 117 fueron de forma extemporánea.

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

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



PQRS-D OFICINA ASESORA JURIDICA

Tabla 9. Peticiones

Mes	Cantidad	%
Enero	7	13%
Febrero	16	29%
Marzo	10	18%
Abril	2	4%
Mayo	5	9%
Junio	15	27%
Total	55	100%

Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica

Gráfico No. 7



Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica para el periodo comprendido entre enero a junio de 2023 recibió 55 PQRS-D, donde se evidencia el índice más alto de recepción en los meses de febrero con un porcentaje del 29% y junio 27%, los meses con menos recepción enero con 9% y abril con 4% los meses restantes los porcentajes oscilan entre el 13% y 18%.

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

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.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Se resalta la mejora en el proceso en cuanto a los términos de respuesta en el módulo PQRS-D.
- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS las cuales se encuentran “sin respuesta vencida”. Así mismo, tener en cuenta las solicitudes que se encuentran “en términos para responder”, actividad que debe de ser liderada por cada directivo o jefe de Oficina.
- Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
- 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.
- Continuar con el 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