

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

INTRODUCCIÓN

Conforme a 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 2023 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 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 petitionarios, durante el segundo 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.

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	8	16%
Petición	31	61%
Queja	8	16%
Reclamo	2	4%
Denuncia	1	2%
Sugerencia	1	2%
Total	51	96%

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 segundo semestre de la vigencia 2023 se presentaron 51 solicitudes, se puede observar en la tabla 1 que la casilla de peticiones es la que presenta mayor número de solicitudes con un 61% y la casilla de sugerencias y denuncias presenta un menor número con un 2% de las solicitudes presentadas.

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

Tabla 2. Estado de las solicitudes

Estado	Cantidad	%
Archivado	39	76%
En tramite	6	12%
Tramitado	1	2%
Notificado	5	10%
Total	51	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 (51) de las cuales se encuentran en estado archivado (39), en trámite (6), tramitado (1) y notificado (5).

Las dependencias que tienen solicitudes en trámite a corte de 31 de diciembre de 2023 son: Facultad de derecho (1), División de Admisión Registro y Control Académico (1), Facultad de Ingeniería (1), Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas (1), Facultad de Ingeniería (1) y Vicerrectoría Administrativa y Financiera (1).

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

Cabe resaltar que de las 6 solicitudes que se encuentran en trámite, la solicitud realizada a la facultad de derecho ya se le venció el tiempo de respuesta, en comparación a las demás que a fecha de 31 de diciembre de 2023 todavía se encuentran dentro de los términos para dar respuesta.

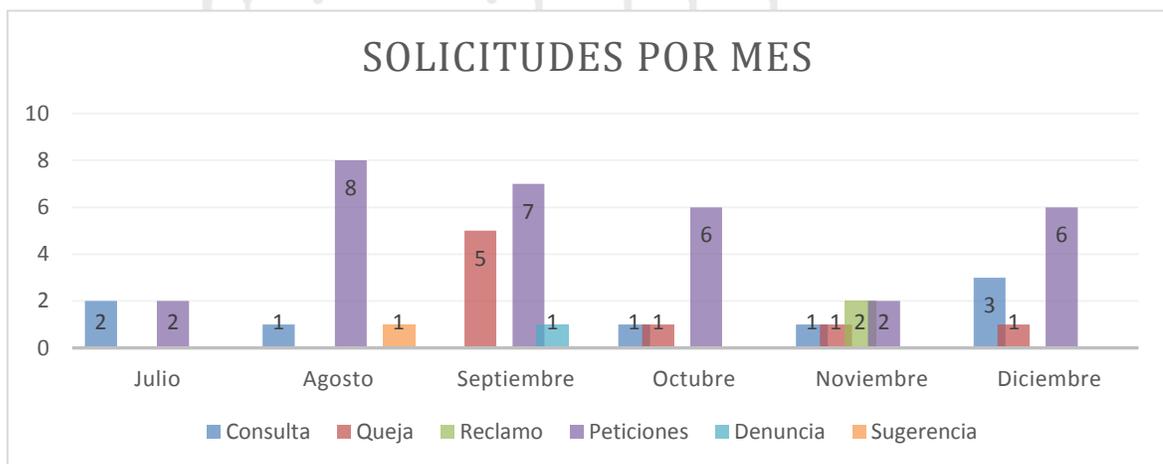
PQRS MES A MES

Tabla 3. Solicitudes Por Mes

Mes	Consulta	Queja	Reclamo	Peticiones	Denuncia	Sugerencia	Total	%
Julio	2			2			4	8%
Agosto	1			8		1	10	20%
Septiembre		5		7	1		13	25%
Octubre	1	1		6			8	16%
Noviembre	1	1	2	2			6	12%
Diciembre	3	1		6			10	20%
Total	8	8	2	31	1	1	51	100%

Fuente: información del Módulo PQRS-D

Gráfico No. 3



Fuente: información del Módulo PQRS-D

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

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 Septiembre con 13, y el mes que presentó la menor cantidad fue julio con 4 solicitudes.

PQRS POR DEPENDENCIAS

Tabla 4: Resumen por dependencias

Dependencia	Consulta	Queja	Reclamo	Denuncias	Petición	Sugerencia	Total
Departamento de Tecnologías de La Información		1			3		4
Dirección Gestión Talento Humano		1	1	1	9		12
División de Admisión, Registro Y Control Académico	3	1			7		11
División de Bienestar Universitario		2					2
Vicerrectoría Administrativa			1		1		2
Secretaría General	1				2		3
Facultad de Ciencias Agropecuarias		2					2
Facultad de Ciencias Básicas	1						1
Faculta de Ciencias de la Educación	2						2
Facultad de Ciencias Contables Económica y Administrativas					1		1
Facultad de Derecho	1				1	1	3
Facultad de Ingeniería					4		4
Oficina Asesora de Planeación					1		1
Oficina de ICETEX					1		1
Rectoría		1			1		2
Total general	8	8	2	1	31	1	51

Fuente: Información del Módulo PQRS-D

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 2023 son: Dirección Gestión Talento Humano con 12, División de Admisión Registro y Control Académico con 11, el resto de las dependencias tuvieron un promedio entre 1 a 4 PQRS presentadas.

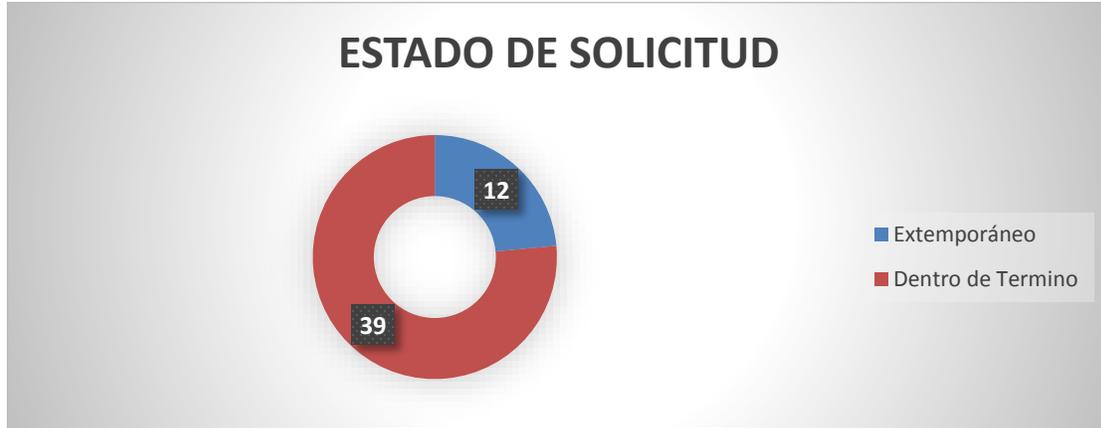
Tabla 5. Estado de Notificado

Estado	Cantidad	%
Extemporáneo	12	24%
Dentro de termino	39	76%
Total	51	100%

Fuente: Información del Módulo PQRS-D

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

Gráfico No. 5



Fuente: Información del Módulo PQRS-D

Se puede observar en la tabla 5 que de las 51 solicitudes notificadas, 39 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 2023010201-2023010202-2023010211-2023010212-2023010220-2023010225-2023010247, División de Bienestar Universitario 2023010239, Facultad de Derecho 2023010178-2023010192, Rectoría 2023010226, Facultad de Derecho 2023010229

PQRS-D SECRETARIA GENERAL

Tabla 6. Solicitudes por meses

MES	CANTIDAD	%
Julio	96	15%
Agosto	114	18%
Septiembre	71	11%
Octubre	74	12%
Noviembre	160	25%
Diciembre	121	19%
Total	636	100%

Fuente: Información suministrada por la Secretaría General

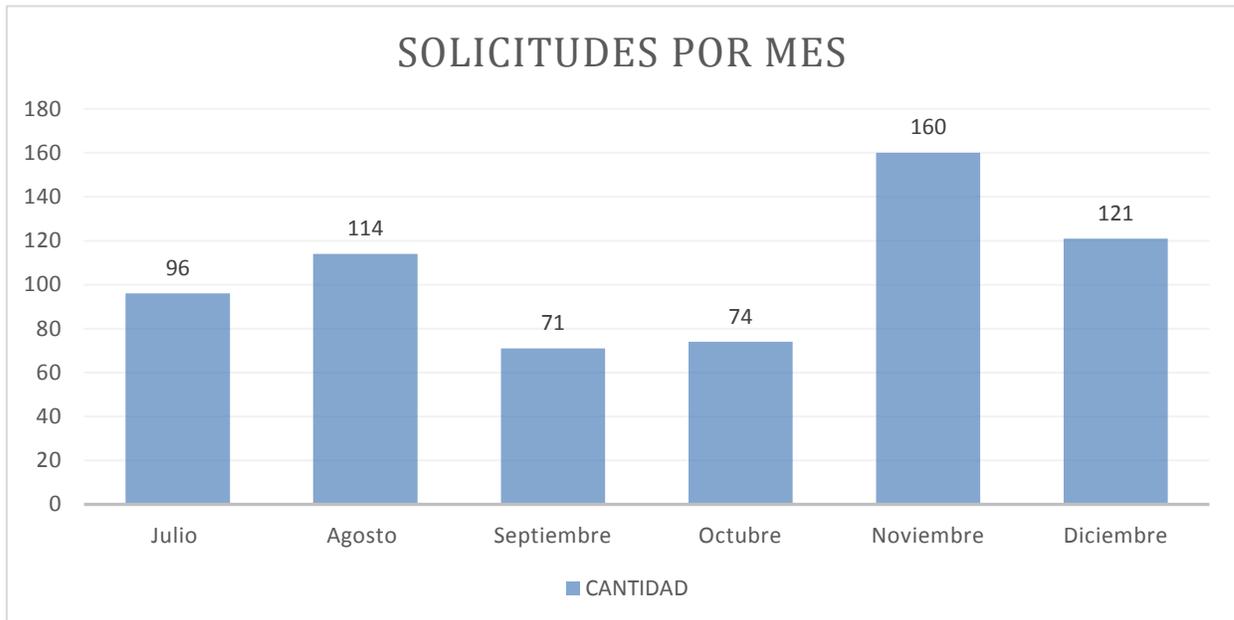
Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

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. 6



Fuente: Información suministrada por la Secretaría General

La Secretaría 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 636 peticiones registradas para el informe institucional de PQRS-D, del segundo semestre del 2023.

De acuerdo a lo anterior se evidencia que noviembre y diciembre fueron los meses con más PQRS-D recibidas, con un 25, y 19 %, mientras que en los otros meses varían entre 12% y 18%.

Tabla 7. Estado de Solicitud

Estado	Cantidad	%
Sin notificar	33	5,2%
Notificado	603	94,8%
Total	636	100%

Fuente: Información suministrada por la Secretaría General

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

Así mismo con la información presentada por Secretaria General sobre las PQRS-D recibidas durante el segundo semestre del 2023 a fecha de informe se evidencia que de las 636 PQRS-D, 33 se encuentran en estado sin notificar, pero estas se encuentran dentro de los términos para dar respuesta y se tienen 603 solicitudes en estado notificado.

Tabla 8. Estado de Notificado

Estado	Cantidad	%
Extemporáneo	160	27%
Dentro de termino	443	73%
Total	603	100%

De acuerdo a los datos proporcionados por Secretaria General, podemos observar que de las 603 PQRS-D notificadas, 443 se notificaron dentro de los términos de ley y 160 fueron de forma extemporánea.

PQRS-D OFICINA ASESORA JURIDICA

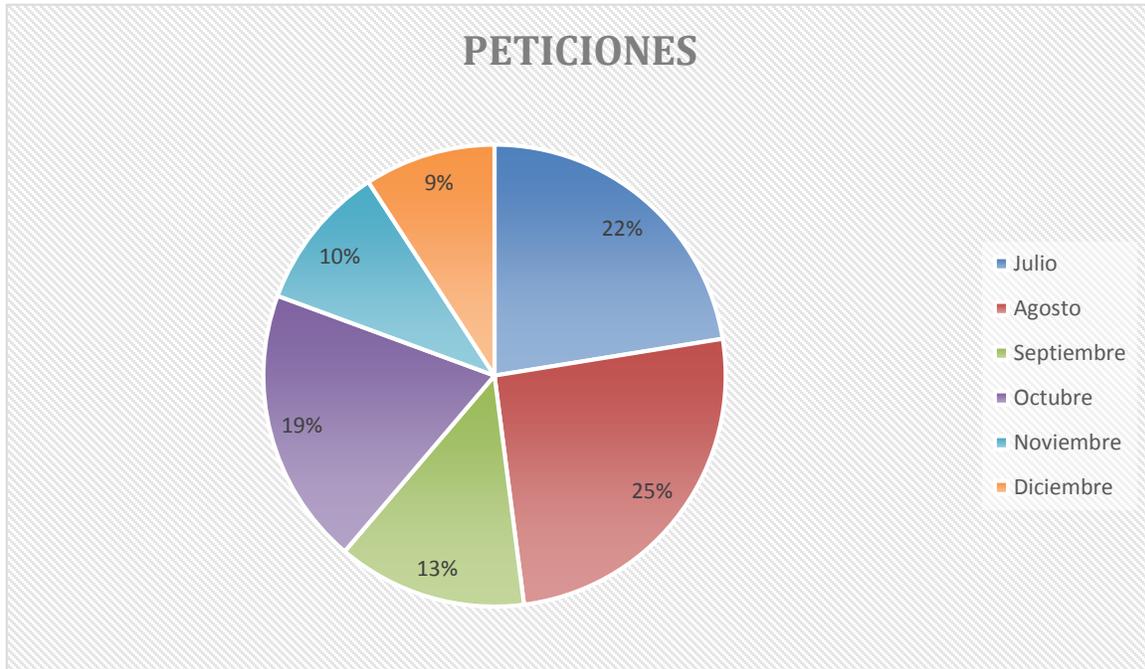
Tabla 9. Peticiones

Mes	Cantidad	%
Julio	15	22%
Agosto	17	25%
Septiembre	9	13%
Octubre	13	19%
Noviembre	7	10%
Diciembre	6	9%
Total	67	100%

Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica

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

Gráfico No. 7



Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica para el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2023 recibió 67 PQRS-D, donde se evidencia el índice más alto de recepción en el mes de agosto con un porcentaje del 25% y el mes con menor índice recepción fue diciembre con 9%

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 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.

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



- 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

Universidad de la.
Amazonia