

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS-D)
CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024**

OBJETIVOS DEL INFORME	Realizar seguimiento a las de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias presentadas por la comunidad universitaria y ciudadanía en general a la Universidad de la Amazonia y verificar la oportuna respuesta durante el segundo semestre de 2024. Específicos: • 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	Comprende todos los trámites de PQRS-D del segundo semestre de 2024, en la Universidad de la Amazonia.
MARCO LEGAL	Constitución Política de Colombia, art. 20, 23 y 74, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, artículos 73 y 76, Ley y 1474 de 2011, Circular externa No. 01 de 2011 del Consejo Asesor de Gobierno en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, artículos 12 y 14 del Decreto 019 de 2012 , Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública entre otras..

Circular Interna Universidad de la Amazonia No. 001 de 2014, Resolución Rectoral 3686 de 2023, Resolución Rectoral 1483 de 17 de mayo de 2024.

DESARROLLO

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de la normatividad vigente, en especial a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “Ley de transparencia y Derecho de Acceso a la Información pública Nacional, de la Ley 1474 de 2011, Capítulo IV artículo 76, el cual señala: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”.

Lo anterior con el fin garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, la Oficina Asesora de Control Interno presenta el informe de seguimiento y evaluación a la atención de derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias, que la ciudadanía interpuso, durante el segundo semestre de 2024, con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley. Es importante anotar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, son una herramienta que permite obtener la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio prestado, con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema y el mejoramiento continuo a partir de la identificación de oportunidades de mejora generadas por las observaciones y recomendaciones que se realizaran en el presente informe.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina Asesora de Control Interno tiene como fuentes de información las PQRS recibidas en la Secretaría General, Oficina Jurídica, al módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias de la plataforma CHAIRA y del sistema de Gestión Documental automatizado BPM.

INFORMACIÓN POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

Para este punto es importante tener en cuenta las siguientes definiciones de conceptos:

C= CONSULTA: Es toda solicitud sobre una información determinada.

P= PETICIÓN Y/O SOLICITUD: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante la Universidad.

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

Q = QUEJA: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Universidad.

R = RECLAMO: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad.

S = SUGERENCIA: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.

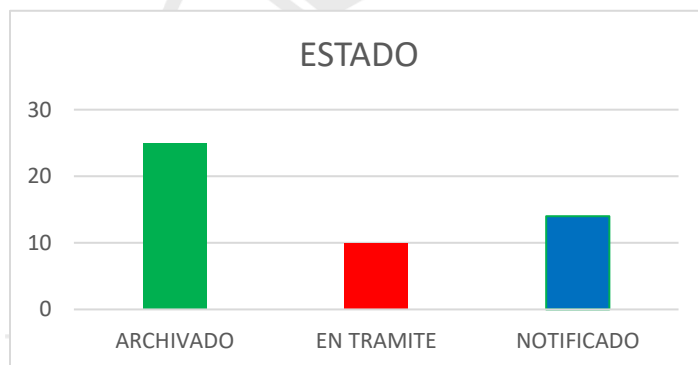
D= DENUNCIA: Narración de hechos presuntamente irregulares asociados a mala conducta o corrupción. Para realizar la denuncia, debe brindarse información cierta, clara y específica del posible hecho o acto de corrupción y del servidor público o contratista que cometió la falta. La denuncia de corrupción o de conflictos de intereses debe relatar las circunstancias de modo, tiempo y lugar del hecho denunciado, así: ¿qué ocurrió?, ¿cómo ocurrió?, ¿cuándo ocurrió?, ¿dónde ocurrió?, ¿quién lo hizo? Y ¿quiénes participaron? En caso de tenerlas, el denunciante debe aportar las pruebas de la denuncia.

F = FELICITACIÓN O RECONOCIMIENTO: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

REPORTE MODULO CHAIRA

Tipo de solicitud	Numero
Comentario	1
Consulta	7
Felicitaciones	1
Petición	26
Queja	14
Reclamo	2
Total	51

Según lo reportado, en el segundo semestre de la vigencia 2024, se evidencia que, durante el periodo de julio a diciembre de 2024, se registraron diversas solicitudes clasificadas en consultas, peticiones, quejas, reclamos, consultas, tal como se puede evidenciar en la gráfica.

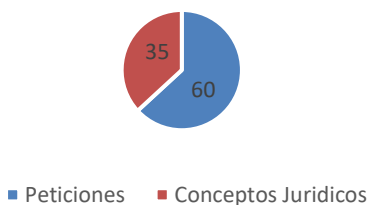


Se evidencia en la gestión del trámite un total de **25** solicitudes archivadas, **14** notificadas y **10** que se encuentran en trámite las cuales ya superaron los términos de ley para ser resueltas, presentando un área crítica que requiere atención inmediata para evitar incumplimientos normativos y asegurar la eficiencia administrativa.

REPORTE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Tipo de solicitud	Numero
Peticiones	60
Conceptos jurídicos	35

Cantidad solicitudes

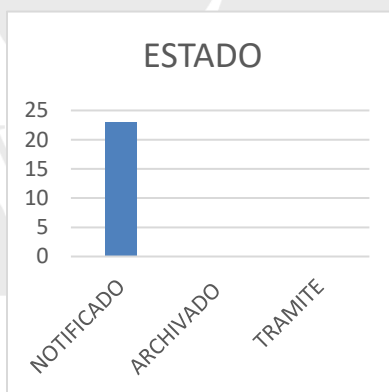


La Oficina Asesora Jurídica para el periodo comprendido entre julio a diciembre registra un total de 95 solicitudes correspondiendo a **60** peticiones y **35** conceptos jurídicos, donde se evidencia que el índice más alto es el de peticiones.

De acuerdo con 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 la normatividad.

REPORTE SECRETARIA GENERAL

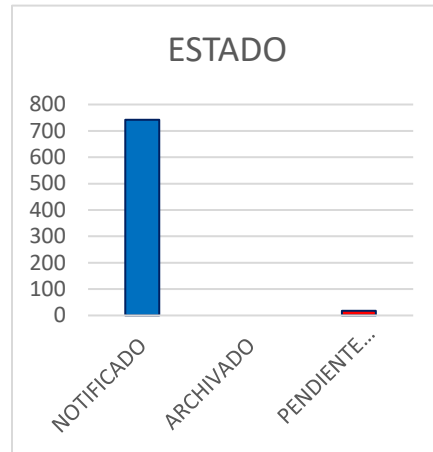
BPM	
Tipo de solicitud	Numero
Peticiones	23



Analizando la información remitida por secretaria general de la plataforma BPM podemos observar que todas las solicitudes de esta dependencia ya fueron resueltas y notificadas. Siendo esto muy significativo, entendiéndose como positivo el tiempo de respuesta y brindando la atención requerida.

Secretaria General PQRSD

Tipo de solicitud	Numero
Peticiones	760

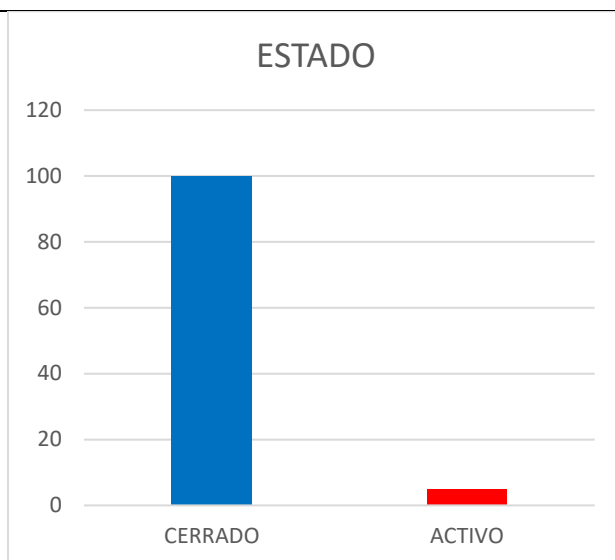


De acuerdo con los datos proporcionados por la Secretaria General sobre las peticiones registradas durante el segundo semestre del 2024 a fecha de informe se evidencia que **742** solicitudes ya fueron notificadas y **18** peticiones se encuentran en estado pendiente y con tiempo de respuesta vencido.

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 760 peticiones. Así mismo en algunos casos, es necesario la reunión de los comités curriculares de los departamentos para dar el trámite a algunas de las peticiones.

REPORTESISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL AUTOMATIZADO BPM

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Petición	105
Total	105

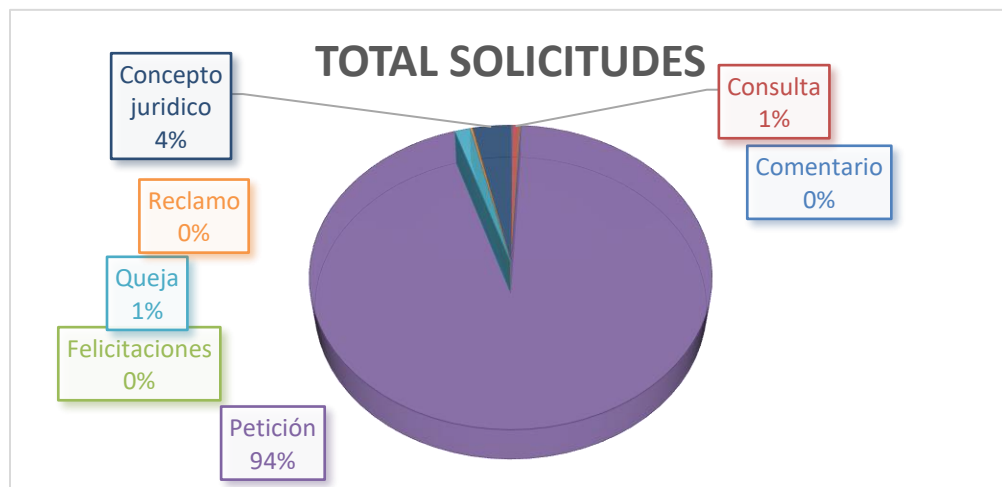


Conforme a la Resolución Rectoral No. 3686 del 21 de diciembre de 2023, que establece y reglamenta la Ventanilla Única de la Universidad de la Amazonia y el uso del Sistema de Gestión Documental automatizado BPM, se realizó el seguimiento y evaluación del segundo semestre de 2024.

La tabla establece el número de peticiones por estado que fueron atendidas en el periodo evaluado, concluyendo que, de acuerdo con los términos de respuesta estipulados por la normatividad vigente a cada tipo de solicitud, y a la fecha de realización del presente informe, las solicitudes presentadas corresponden a un total de **105** de las cuales **100** se encuentran cerradas y solo **5** se encuentran activas, con tiempo de respuesta vencido.

CONSOLIDADO PQRS

Tipo de solicitud	Plataforma Chaira	Oficina Jurídica	Secretaria general	BPM
Comentario	1			
Consulta	7			
Felicitaciones	1			
Petición	26	60	783	105
Queja	14			
Reclamo	2			
Concepto jurídico		35		
Total	1034			



Para este análisis se han tomado 4 dependencias y/o plataformas que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRSD de la Universidad, del total de las 1034 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de julio a diciembre de 2024. Se puede observar en la gráfica la participación porcentual por dependencias sobre el total de las PQRSD, que la Unidad con mayor porcentaje es la secretaria general que corresponde a 783 peticiones del total de 1034.



Según los datos estadísticos y gráficas presentadas se puede visualizar que el estado de las solicitudes en el cual se notificó 974, archivadas 25 y en trámite 33 con tiempo de respuesta vencido. En razón a lo anterior podemos observar el gran numero de solicitudes que han sido tramitadas de manera oportuna demostrando la mejora en la eficacia y eficiencia en el nivel de respuesta.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS-D que se encuentran con términos vencidos. Así mismo, tener en cuenta las solicitudes que se encuentran abiertas y dentro de los términos para responder, actividad que debe de ser liderada por cada directivo o jefe de oficina.
- Realizar jornadas de capacitaciones o sensibilización en las aulas y principalmente a los nuevos estudiantes para que conozcan la importancia de las PQRS-D y el procedimiento para su presentación.
- Promulgar al interior del proceso la disciplina de autocontrol a través de ejercicios de autoevaluación que faciliten el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.
- Se recomienda capacitar al personal encargado de ejecutar y manejar los procedimientos de correspondencia y PQRS, con el objeto de evitar reproceso en su gestión y mejorar los tiempos de respuesta identificando las áreas responsables de las solicitudes pendientes y las solicitudes susceptibles de vencimiento.
- Se recomienda establecer un plan de acción para mejorar los tiempos de respuesta, que incluya la socialización, a todas las dependencias de la Entidad, del procedimiento existente para el trámite de peticiones y tiempos de respuesta.
- 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.
- Continuar con el seguimiento a las dependencias que presentan demoras en las respuestas a las PQRS-D.
- Se recomienda establecer un mecanismo de evaluación para conocer la satisfacción del ciudadano frente al trámite de las PQRS-D, con miras a

lograr y mantener mayor efectividad, oportunidad y calidad de respuesta de los procesos universitarios.

- En cuanto al tipo de solicitudes de petición que ingresan a la Universidad, debemos tener en cuenta los términos de contestación que establece la Ley 1755 del 2015, y de la Resolución Rectoral No. 0114 de 2017, en su artículo 22, la cual establece de la siguiente manera:

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO PARA RESPONDER Y NOTIFICAR EN DEBIDA FORMA
Derecho de Petición en interés general	15 días hábiles
Derecho Petición en interés particular quejas, reclamos y sugerencias.	15 días hábiles
Derecho de Petición de documentos o de información.	10 días hábiles siguientes a su recepción, vencido tal término no puede negarse la entrega de la documentación solicitada, la que deberá entregarse dentro de los 3 días hábiles siguientes.
Derecho de Petición entre entidades públicas.	10 días hábiles siguientes a su recepción, salvo que la autoridad judicial o de control disponga uno menor dentro del requerimiento, el cual debe atenderse sin excusa.
Derecho de Petición de Consulta o conceptos.	30 días hábiles
Derecho de Petición en el que se invoque razones graves de salud o peligro inminente a la vida o la causación de un perjuicio irremediable.	Atención inmediata

Cordialmente,


DIANA FERNANDA BERMEO MANTILLA
 Asesor Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Jose David Vega Pimentel – Profesional Universitario