

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

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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 deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024; para el efecto se tomó las peticiones presentadas ante la Universidad de la Amazonia, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

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 la Resolución Rectoral No. 1483 de 17 de mayo de 2024.
- Contribuir con información para la toma de decisiones para la mejora continua en la gestión de las PQRS 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 2024.

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

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS DIRECTAMENTE EN LA OFICINA ASESORA JURIDICA

La información suministrada por la oficina asesora jurídica refleja una interacción activa de la comunidad universitaria con la administración. A continuación, se presentará el contenido relacionado con las peticiones recibidas durante el periodo de enero a junio de 2024:

Tabla # 1

Tipo de Solicitud	Cantidad
Concepto Jurídico	36
Peticiones	60
Total	96

La alta proporción de peticiones resalta la demanda de información y servicios específicos, mientras que la cantidad de solicitudes de conceptos jurídicos podría indicar la necesidad de mayor claridad sobre normativas y derechos. Abordar estos aspectos puede mejorar la satisfacción y la confianza en la gestión institucional.

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS DIRECTAMENTE EN LA SECRETARIA GENERAL

En atención a la información proporcionada por la Secretaría General, que reporta la recepción de 690 solicitudes de petición durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2024, se puede determinar lo siguiente:

Tabla # 2

Estado	Cantidad
Total Peticiones	690
Peticiones Contestadas	655
Peticiones No Contestadas	35
Vencieron términos de respuesta	8

La situación actual refleja una alta tasa de respuesta, con un 94.93% de las peticiones atendidas. Sin embargo, la existencia de 35 solicitudes pendientes, especialmente las 8 que han vencido su término de respuesta, es un asunto de urgencia que requiere atención inmediata. Es fundamental implementar medidas correctivas para evitar retrasos adicionales y asegurar que todas las solicitudes se atiendan dentro del plazo establecido.

- **Términos vencidos de respuesta** ■
- **No contestadas** ■

ITEM	NOMBRE DE QUIEN RADICA	FECHA RECIBIDO	OFICIO	ASUNTO
251	Sandra Patricia Diaz Jiménez	26/02/2024		Certificado electoral falsificado de Diana Marcela Motta Ojeda
328	Edwin Eduardo Millán Rojas	20/03/2024		Solicitud derogación del para grado 2 del artículo decimo primero del acuerdo No. 013 de 2010
368	Derly Arias Córdoba - Gestora Social	09/04/2024		Propuesta de la creación de la carrera de turismo
409	Gerardo Castrillón, Oscar Villanueva y Leónidas Rico	22/04/2024		Reflexiones en torno a los avances de la calidad y academia en la Uniamazonia
418	Sulbey Suarez Castro	24/04/2024		Remisión modelo de acuerdo CSU
550	Steven Fuertes Torres	24/05/2024		Solicitud habilitación de validación
559	Fabio Buriticá Bermeo	27/05/2024		R-550 proyecto de respuesta a Derly Arias Córdoba
604	Javier Martínez Plazas	06/06/2024	CIARP-617	Solicitud orientación con relación al caso que se presenta al interior del comité CIARP
628	Mayra Alejandra Córdoba Beltrán	17/06/2024	PLLC-64	Solicitud aprobación del acuerdo plan de mejoramiento programa lic. en literatura y lengua castellana
643	Leila Isabel González Salazar	18/06/2024		Solicitud aprobación del código de integridad y buen Gobierno
648	Carolina Basto Trujillo	19/06/2024		7 solicitudes de devolución (María Castro, Yuly Lara, Mauricio Murcia, Mayra González, Alba Giraldo, Juan Lozada, Delker Camargo)

649	José Luis Tinoco Rivera	19/06/2024		Revisión borrador acuerdo creación observatorio sociopolítico
654	DSA	20/06/2024		Revisión res. No. 1684, 1683, 1675, 1677, 1682, 1737, 1748
662	Carolina Basto Trujillo	21/06/2024		5 solicitudes de devolución (Karen Arcos, Julián Brochero, Jimmy López, Nelsy Mancilla, Adriana Olarte)
663	Mateo Bolaños Mateus	21/06/2024		Inconformidad en el sistema de orientación y evaluación de los espacios académicos
664	Salomón Calvache López	24/06/2024	FCE-220	Convocatoria No. 074
666	William D. Grimaldo S. - C.A.	24/06/2024	SG.CA-22	Remisión para actualización del proyecto Educativo Institucional
667	Lina Marcela Medina Malaver	24/06/2024		Solicitud cambio categoría
668	Salomón Calvache López	24/06/2024	FCE-224	Convocatoria No. 075
670	Salomón Calvache López	24/06/2024	FCE-222	Concepto cambio categoría docente Flor Angela Buitrago Escobar
672	Leila Isabel González Salazar	25/06/2024		Solicitud acuerdo de comisión de estudios al exterior firmado del docente Edinson Orlando Ceballos Bedoya
674	Silvia Lucia Molina Higuera	25/06/2024		Solicitud de información y aclaración labor académica 2024-II
676	Karina Yulieth Salguero Gualteros	26/06/2024		Solicitud prorroga finalización trabajo de grado
677	Catalina Cortes Murcia	26/06/2024		Actualización de documentos
678	Salomón Calvache López	26/06/2024	FCE-221	Concepto cambio categoría docente Paola Andrea Gamboa Alzate
679	Kelly Johanna Toledo Artunduaga	26/06/2024	FI-0125	Convocatoria No. 023
680	Salomón Calvache López	26/06/2024	FCE-223	Concepto cambio categoría docente Jaime Camacho Rojas
681	Johana Toledo Marles	26/06/2024		Solicitud duplicada de acta de grado anexa consignación
682	Arianna Velásquez Silva	26/06/2024		Solicitud información
683	Salomón Calvache López	27/06/2024	FCE-227	Convocatoria No. 087
684	Kevin Camilo Reyes Galindo	27/06/2024		Relación instancias comité de currículo
685	María Milena Mejía Santanilla	27/06/2024		Solicitud inclusión representación docente próxima conv. electoral
686	Lina Marcela Gañan Londoño	27/06/2024		Solicitud ampliación de admitidos centros tutoriales santos José del fragua - solicitud alcalde
687	Angela María López Morales	27/06/2024		Solicitud prorroga
688	Angela Martin	27/06/2024		Solicitud conformación comité evaluador de hojas de vida
689	Docentes sindicatos	28/06/2024		Solicitud garantías para la comisión de reforma del estatuto del profesor universitario acuerdo 017 de 1993

690	Adriana Eugenia Suarez Salazar	28/06/2024	Solicitud copia de acta de grado de doctorado en ciencias naturales y desarrollo sustentable
-----	--------------------------------	------------	--

ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES RECEPCIONADAS DIRECTAMENTE POR EL MODULO DE CHAIRA

Durante el periodo de enero a junio de 2024, se registraron diversas solicitudes clasificadas en consultas, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, tal como se puede evidenciar en las siguientes graficas:

Tabla # 3

Tipo de Solicitud	Cantidad
Consulta	4
Petición	44
Queja	17
Reclamo	3
Denuncia	2
Total	70

Estado	Cantidad
Archivados	48
Notificados	17
En tramite	5
Vencieron términos de respuesta	3

La mayoría de estas solicitudes se encuentran archivadas, lo que refleja un manejo efectivo y cierre adecuado de casos. Un número significativo de solicitudes ha sido notificado, indicando que los solicitantes han sido debidamente informados sobre el estado o resolución de sus casos.

No obstante, existen solicitudes aún en trámite, de las cuales algunas han superado los términos de respuesta establecidos, presentando un área crítica que requiere atención inmediata para evitar incumplimientos normativos y asegurar la eficiencia administrativa.

Es fundamental abordar las 3 solicitudes con términos vencidos de manera inmediata para evitar posibles repercusiones legales y mantener la confianza institucional. Además, se recomienda revisar y optimizar los procesos internos de gestión de solicitudes para asegurar que todas sean atendidas dentro de los plazos establecidos.

- **Vencieron términos de dar respuesta** ■
- **No contestadas** ■

RADICADO	ESTADO	FECHA	USUARIO	DEPENDENCIA
2024010125	EN TRAMITE	29/04/2024	CIUDADANO	PAGADURÍA
2024010150	EN TRAMITE	26/05/2024	CIUDADANO	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
2024010159	EN TRAMITE	7/06/2024	CIUDADANO	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
2024010175	EN TRAMITE	26/06/2024	ESTUDIANTE	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
2024010178	EN TRAMITE	26/06/2024	ESTUDIANTE	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES RECEPCIONADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL AUTOMATIZADO BPM

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 primer semestre de 2024, teniendo en cuenta la información registrada en la siguiente grafica.

Tabla # 4

Tipo de Solicitud	Cantidad
Peticiones	158
Notificación	112
Pruebas	1
Total	271

Estado	Cantidad
Cerradas	246
Activos	26
Vencieron términos de respuesta	23

Del análisis de la información proporcionada por el sistema BPM, se registraron un total de 271 solicitudes, clasificadas en peticiones, notificaciones y pruebas. La mayoría de estas solicitudes han sido gestionadas exitosamente, reflejando una gestión documental eficaz y una resolución adecuada de casos. Sin embargo, es preocupante que una porción significativa de las solicitudes activas haya excedido los plazos establecidos para la respuesta, lo cual implica un riesgo de incumplimiento normativo.

- **Vencieron términos de dar respuesta** ■
- **No contestadas** ■

ID	FECHA	CONSECUTIVO	ASUNTO	REMITENTE
13225	11/06/2024	272	VERIFICACIÓN DE TÍTULO ACADÉMICO - ALEXANDER CUELLAR BERMEO	ALCALDÍA DE SAN VICENTE DEL CAGUÁN
13223	11/06/2024	271	VERIFICACIÓN DE TÍTULO ACADÉMICO - LAURA LEONOR ICO CORREA	MUNICIPIO DE SAN VICENTE DEL CAGUAN
13222	11/06/2024	270	SOLICITUD ACTUALIZACIÓN DE ACTA DE GRADO Y DIPLOMA - ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	LADY ALEXANDRA GONZÁLEZ HERRERA
13186	7/06/2024	269	SOLICITUD DE PROMOCIÓN DE PROFESOR AUXILIAR A PROFESOR ASISTENTE	ANDERSON PRIETO TORRES
13164	7/06/2024	268	LIBRO "DECÁLOGO POR UNA NUEVA LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR" UNAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
11205	30/04/2024	250	DERECHO DE PETICIÓN - PROCESO IRREGULAR SEDE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	ALIRIO JURADO TARAZONA

8312	22/03/2024	225	OFICIO SOLICITUD DE INFORMACIÓN DISCIPLINARIA- PROCURADURÍA R.D. No. IUS-E-2023-002575 – IUC-D-2024-3536166	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
8195	20/03/2024	219	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN TIEMPOS LABORALES	OCTAVIO VILLA PELAEZ
6775	11/03/2024	192	COPIA DICTAMEN PÉRDIDA DE INCAPACIDAD	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
6766	11/03/2024	191	COBRO DE SENTENCIA 18001234000420180003900	FORTALEZA LEGAL S.A.S
6688	9/03/2024	187	SOLICITUD INSTALACIÓN DE TUBO METALICO PARA CARGUE Y DESCARGUE DE ARMAS DE FUEGO SEDE CENTRO	COMPAS SECURITY ZOMAC LTDA
6687	9/03/2024	186	DESCUENTO DE NOMINA CONVENIO OPTICALIA	GISELLA GARCIA TRILLERAS Y/O OPTICALIA
6544	6/03/2024	180	CONFIRMACIÓN CARTA RETIRO CESANTÍAS - ROBER NELSON CASTILLO BETANCOURT	S&A SERVICIOS Y ASESORÍAS
6231	4/03/2024	172	INVITACIÓN A PARTICIPAR COMO CO.ORGANIZADORES EN EL XII CONGRESO COLOMBIANO DE BOTÁNICA	UNIVERSIDAD DEL CAUCA
4845	22/02/2024	147	SOLICITUD CERTIFICADO RETENCIONES AÑO GRAVABLE	MILTON JAVIER QUINTERO RAMIREZ
4785	20/02/2024	138	DESCUENTO DE NOMINA CONVENIO OPTICALIA	GISELLA GARCIA TRILLERAS Y/O OPTICALIA
4744	20/02/2024	135	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ALAN STIVEN GALLEGO LÓPEZ
4685	19/02/2024	131	SOLICITUD AMPLIACIÓN FECHA DE PAGO LIQUIDACION	LIZETH JOHANNA SANTOS HINCAPIE
4475	14/02/2024	120	SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN DE HABILITACIÓN Y CARGUE DE NOTAS DE ASIGNATURA	AILYN ANIBAL COELLO
4474	14/02/2024	119	RECURSO DE REPOSICIÓN ANTE LA RESOLUCIÓN 201 DEL 22 DE ENERO DE 2024	VICTOR MAURICIO QUIROGA VEGA
4364	9/02/2024	106	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA EL PROCESO DISCIPLINARIO E-2021-348068	PROCURADURÍA REGIONAL DE INSTRUCCIÓN CAQUETÁ

4057	2/02/2024	65	SOLICITUD DE INFORMACION ESTADO DE LIQUIDACION	LEIDY DIAZ LOPEZ
4040	1/02/2024	64	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION DEUDA ACTUAL CHAIRA	SANDRA PATRICIA MURCIA BERNAL
3797	25/01/2024	18	SOLICITUD DE PRACTICANTE	FUNDACION EL AMOR NOS UNE
3794	25/01/2024	16	SOLICITUD DE PRACTICANTE	FUNDACION EL AMOR NOS UNE
3793	25/01/2024	15	SOLICITUD DE PRACTICANTE	FUNDACION EL AMOR NOS UNE

En atención a la información previa y a los canales de recepción de PQRS-D de la Universidad de la Amazonia, se procederá a presentar un balance general de todas las solicitudes y sus respectivos estados para el periodo comprendido entre enero y junio de 2024. Este análisis tiene como objetivo proporcionar una visión integral del manejo y resolución de las solicitudes, garantizando la transparencia y eficiencia en la gestión administrativa conforme a la normativa vigente.

Tipo de Solicitud	Cantidad
Concepto jurídico	36
Peticiones	952
Consultas	4
Quejas	17
Reclamos	3
Denuncias	2
Pruebas	1
Notificaciones	112
Total	1.127

Estado	Cantidad
Archivadas o Contestadas	996
No contestadas	66
Fuera de términos	34

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS-D las cuales se encuentran vencidas de los términos de Ley. 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.
- 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.
- 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

- Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo.
- 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: Jhon Jader Castro
Revisó: Cuéllar, R.

