

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS-D) CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

OBJETIVOS DEL INFORME	<p>Realizar el seguimiento integral a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D) presentadas ante la Universidad de la Amazonia por parte de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, con el fin de verificar su adecuada gestión y la atención oportuna durante el segundo semestre de 2025, conforme a los términos, procedimientos y responsabilidades establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información clara, confiable y pertinente que sirva como insumo para la toma de decisiones institucionales, orientadas al fortalecimiento continuo de los procesos de gestión de las PQRS-D y respuestas al ciudadano en general. • Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. • Validar que la información y los datos utilizados para el seguimiento y análisis de las PQRS-D provienen de los sistemas de información oficiales de la Universidad de la Amazonia, garantizando su integridad, trazabilidad y confiabilidad para efectos de control, análisis y mejora institucional.
ALCANCE	<p>Este informe comprende el análisis y seguimiento de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS-D) radicadas ante la Universidad de la Amazonia en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025.</p>

	<p>El informe evalúa el estado de atención de las PQRS-D, identificando solicitudes atendidas oportunamente, aquellas que presentan retrasos o incumplimientos, y las que se encuentran en trámite. De igual forma, se verifica la utilización adecuada de los sistemas oficiales para la gestión de las PQRS-D.</p> <p>Finalmente, el informe contempla la identificación de situaciones recurrentes y aspectos susceptibles de mejora, con el propósito de formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del control, la mejora continua de la gestión institucional y el cumplimiento efectivo del servicio al ciudadano.</p>
<p>MARCO LEGAL</p>	<p>Constitución Política de Colombia, art. 20, 23 y 74, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, artículos 73 y 76, Ley 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, de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública entre otras..</p> <p>Circular Interna Universidad de la Amazonia No. 001 de 2014, Resolución Rectoral 3686 de 2023, Resolución Rectoral 1483 de 17 de mayo de 2024 y la resolución 1634 del 05 de junio de 2024.</p>

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 2025, 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 PQRSD recibidas en la Secretaría General, Oficina Asesora 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.

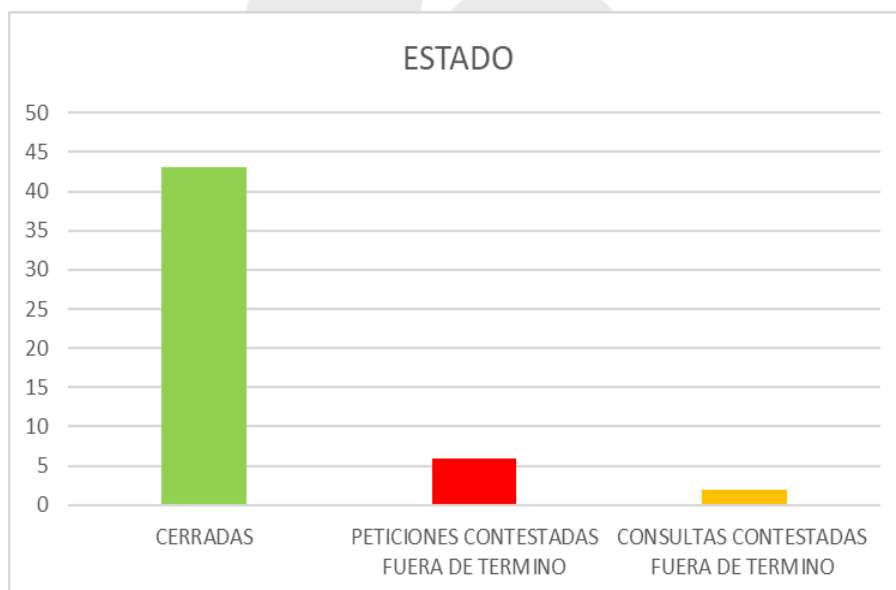
D= DENUNCIA: Narración de hechos presuntamente irregulares asociados a mala conducta o corrupción. Para realizar la denuncia, debe brindarse información cierta, clara y específica del posible hecho o acto de corrupción y del servidor público o contratista que cometió la falta. La denuncia de corrupción 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
Petición	27
Queja	4
Reclamo	1
Sugerencia	0
Felicitación	1
Consulta	5
Denuncia	4
Recursos	1
Total	43

Según lo reportado, durante el periodo de julio a diciembre de 2025, se registraron diversas solicitudes clasificadas en consultas, peticiones, quejas, reclamos, consultas, denuncia y recursos tal como se puede evidenciar en la tabla.

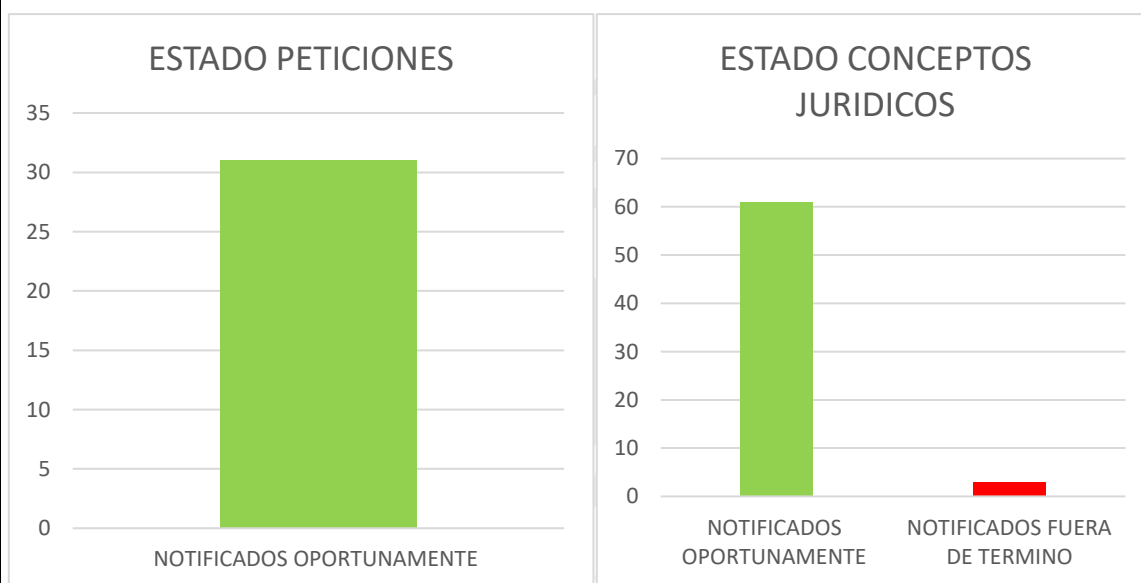


Se evidencia en la gestión del trámite un total de **43** solicitudes cerradas y notificadas, de las cuales **6** peticiones y **2** consultas fueron contestadas superando los términos de ley para ser resueltas, presentando un área crítica que requiere atención para evitar incumplimientos normativos y asegurar la eficiencia administrativa.

REPORTE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Tipo de solicitud	Numero
Peticiones	31
Conceptos jurídicos	64

La Oficina Asesora Jurídica para el periodo comprendido entre julio a diciembre registra un total de 95 solicitudes correspondiendo a **31** peticiones las cuales representan las solicitudes formales realizadas por otras dependencias, funcionarios o ciudadanía y **64** conceptos jurídicos que corresponden al resultado del análisis técnico jurídico de dichas solicitudes.



De acuerdo con los registros en la comunicación recibida se evidencia que se dio trámite y respuesta al 100% de las solicitudes. Este resultado refleja el compromiso institucional con la atención de los requerimientos recibidos. No obstante, un bajo porcentaje de conceptos jurídicos (3) de estas fueron resueltas fuera de los términos establecidos por la normativa vigente.

Este indicador, aunque no representa una proporción significativa del total, crea la necesidad de fortalecer los mecanismos internos de seguimiento y control de tiempos de respuesta, con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los plazos y mejorar la percepción de eficiencia en la gestión institucional.

REPORTE SECRETARIA GENERAL

BPM

Tipo de solicitud	Numero
Peticiones	36
Recursos	1

El cuadro muestra las 37 solicitudes registradas a través del módulo BPM de la Universidad durante un periodo de julio a diciembre de 2025. Estas peticiones corresponden a trámites, requerimientos o solicitudes ingresadas por parte de usuarios que buscan atención, gestión o solución a diversas necesidades institucionales.



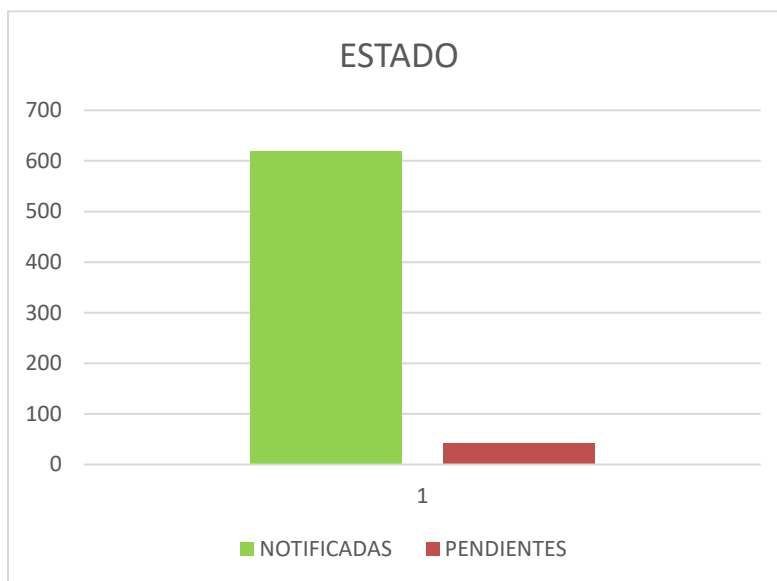
El gráfico permite visualizar la carga operativa del sistema BPM en términos de solicitudes gestionadas, sirviendo como insumo para el análisis de eficiencia en la atención y tiempos de respuesta teniendo **37** cerradas con tiempo oportuno de respuesta.

Esta información es útil para identificar recursos que permitan mejorar la toma de decisiones estratégicas orientadas a elevar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, el seguimiento de estos indicadores facilita una gestión efectiva de los procesos y permite detectar tendencias que puedan requerir acciones correctivas o preventivas.

PQRS

Tipo de solicitud	Numero
Peticiones	661

La secretaria General de la Universidad de la Amazonia recibe peticiones de forma física y por correo, las cuales son gestionadas directamente por esta dependencia. Es por ello, que reportan un total de 884 peticiones. De la respuesta de los cuales se deriva de la decisión de instancias académicas y administrativas.



De acuerdo con los datos proporcionados por la Secretaria General sobre las peticiones registradas durante el segundo semestre del 2025 a fecha de informe se evidencia que **619** solicitudes ya fueron notificadas oportunamente, lo que representa un alto porcentaje de gestión y respuesta efectiva.

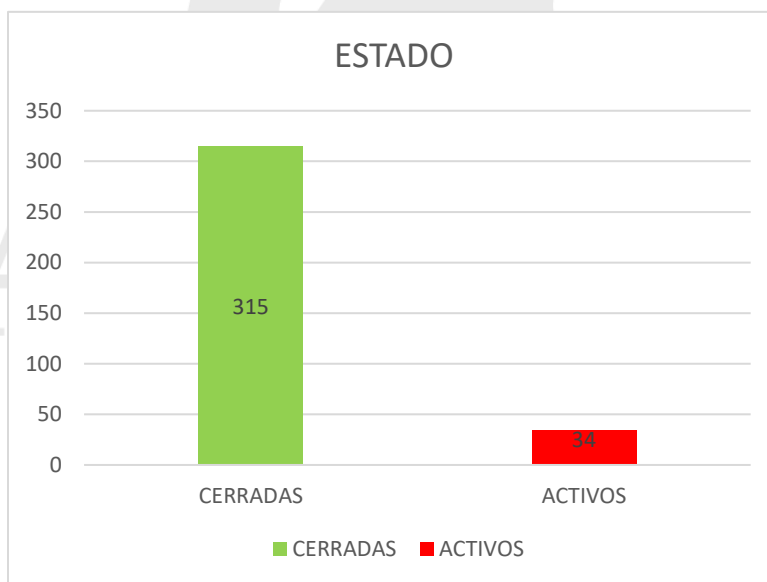
Sin embargo **42** peticiones se encuentran en estado pendiente de respuesta en atención a que se debe esperar las decisiones tomadas en las diferentes instancias académicas y administrativas, por lo cual el tiempo de respuesta se encuentra vencido lo que podría generar alertas en el cumplimiento y calidad del servicio.

REPORTE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL AUTOMATIZADO BPM

Tipo de solicitud	Numero
Petición	345
Queja	3
Reclamo	0
Sugerencia	0
Felicitación	0
Consulta	0
Denuncia	1
Recursos	0
Total	349

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 2025.

El seguimiento realizado permite identificar avances importantes en la consolidación de una gestión documental más eficiente, transparente, en busca de una mejora continua y de calidad en la atención al ciudadano.



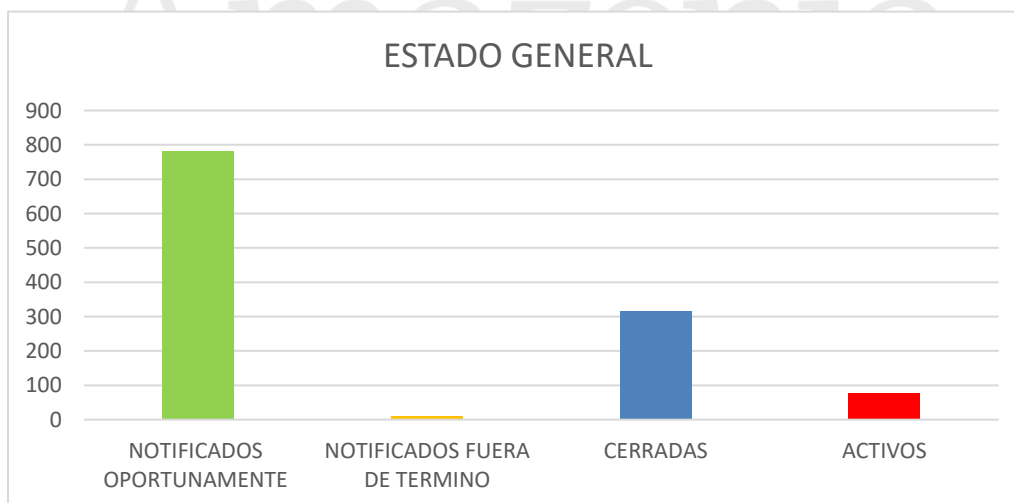
La grafica establece el número de peticiones por estado que fueron atendidas en el periodo evaluado, concluyendo que, de acuerdo con los términos de respuesta estipulados por la normatividad vigente a cada tipo de solicitud, y a la fecha de realización del presente informe, las solicitudes presentadas corresponden a un total de **349** de las cuales **315** se encuentran cerradas, **34** activos se encuentran

con tiempo de respuesta vencido lo cual estaría generando riesgos como la vulneración de derechos, acciones de tutela y pérdida de credibilidad en la entidad entre otros.

CONSOLIDADO PQRSD

Tipo de solicitud	Plataforma Chaira	Oficina Jurídica	Secretaria general	BPM
Petición	27	31	697	345
Queja	4			3
Reclamo	1			0
Sugerencia	0			0
Felicitación	1			
Consulta	5			0
Denuncia	4			0
Recursos	1		1	1
Concepto jurídico		64		0
Total	1.185			

Para el presente 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 1.185 registradas y radicadas por los petitionarios, entre el periodo de julio a diciembre de 2025. Se puede observar en la tabla la participación porcentual por dependencias sobre el total de las PQRSD, que la dependencia con mayor porcentaje es la Secretaria General que corresponde a 697 peticiones del total de 1.185.



Según los datos estadísticos y gráficas presentadas se puede visualizar que el estado de las solicitudes en el cual se notificó oportunamente 783, notificados fuera de termino 11, cerradas 315, activo y con tiempo de respuesta vencido 76.

En razón a lo anterior podemos observar el gran número de solicitudes que han sido tramitadas de manera oportuna demostrando la mejora en la eficacia y eficiencia en el nivel de respuesta.

En razón a lo anterior, es posible concluir que la gran mayoría de solicitudes han sido tramitadas de manera oportuna, lo cual demuestra una mejora significativa en la eficacia y eficiencia del nivel de respuesta institucional. Esta tendencia positiva refleja el fortalecimiento en los procesos internos de gestión, la adopción de mejores prácticas y un mayor compromiso en el cumplimiento de los tiempos establecidos.

Este análisis contribuye al cumplimiento de los principios de eficiencia, debido proceso, celeridad, transparencia y responsabilidad entre otros establecidos en el artículo 3 de la resolución rectoral N°1483 de 2024, permitiendo identificar posibles fallas en el proceso de gestión de peticiones, que deben ser priorizados en los planes de mejora.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones y con el fin de fortalecer los procesos que se adelantan en esta institución de educación superior, mejorando la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, consultas, derechos de petición y denuncias para brindar la oportunidad de fortalecer la calidad y mejoramiento continuo, hace las siguientes recomendaciones:

- Garantizar el registro en el sistema BPM de todas las solicitudes recibidas por canales distintos (correo electrónico, atención presencial, telefónica, entre otros), con el fin de asegurar trazabilidad, control y respuesta oportuna.
- Establecer los mecanismos necesarios para garantizar el cumplimiento de utilización del Sistema de Gestión Documental automatizado BPM como estrategia para afianzar los canales de comunicación apropiados para la recepción y atención de PQRS.
- Se deben generar controles efectivos y eficientes en el marco de su operación para evitar la materialización del riesgo *“Inoportunidad en respuestas a derechos de petición, requerimientos y/o tutelas”*.

- Designar a la dependencia de ventanilla como única responsable de la recepción inicial de las PQRS-D, encargada de su distribución y seguimiento, con el fin de centralizar el control y mejorar la trazabilidad.
- Priorizar la atención inmediata de las solicitudes que se encuentran con términos vencidos, así como el seguimiento a aquellas que están en trámite dentro del plazo legal, bajo la responsabilidad directa de los jefes de oficina o directivos correspondientes.
- Realizar jornadas de capacitación 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 Universidad, 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. 1483 de 2024, 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