

Florencia, 9 de mayo de 2024

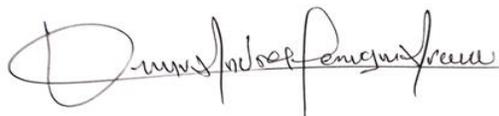
Especialista  
**DIANA FERNANDA BERMEO MANTILLA**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
Universidad de la Amazonia  
Ciudad

**Asunto:** Relación de información y envío de evidencias del Módulo de Atención Virtual (PQRS-D).

Cordial saludo,

Comedidamente a través del presente me permito adjuntar el respectivo informe sobre la gestión y desarrollo de actividades relacionadas con la administración y trámite de solicitudes instauradas a través del Módulo de Atención Virtual (PQRS-D) de la Universidad de la Amazonia conforme al período comprendido entre los meses de enero hasta abril de 2024.

Atentamente,



**OMAR ANDRÉS PENAGOS ASCENCIO**  
Auxiliar Oficina de Correspondencia  
Universidad de la Amazonia

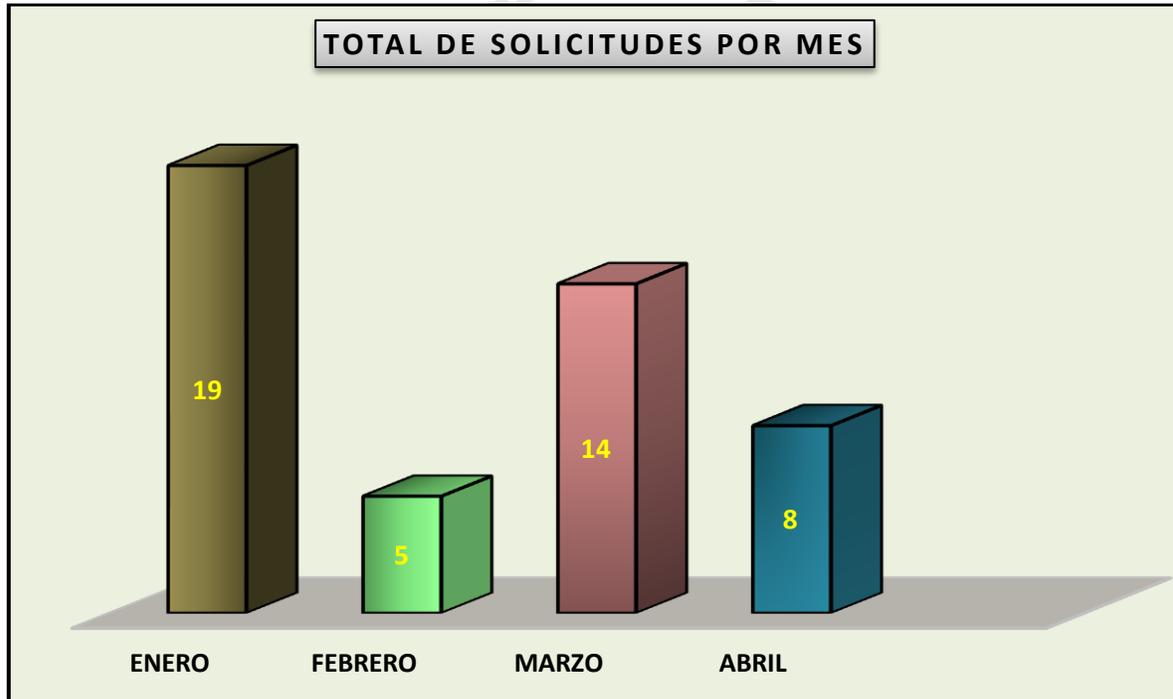
## INFORMACIÓN DE GESTIÓN MÓDULO (PQRS-D)

### 1. CONSOLIDADO GENERAL DE (PQRS-D)

En el presente informe de gestión del Módulo de Atención Virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS-D) de la Universidad de la Amazonia, se ha tenido en cuenta el comportamiento estadístico de las solicitudes instauradas durante el período comprendido entre el día uno del mes de enero hasta el día treinta del mes de abril de la presente anualidad, se logra identificar un total de cuarenta y seis solicitudes instauradas.

En la siguiente gráfica se especifica el total de solicitudes por mes.

**Gráfica 1. Promedio (PQRS-D) Instauradas por Mes**

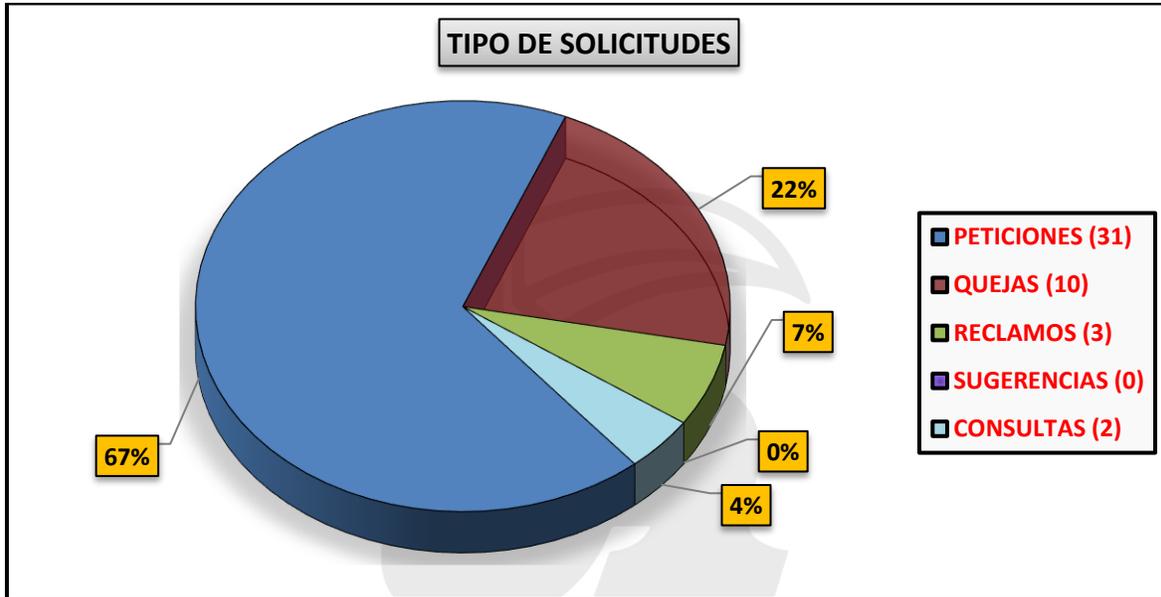


De la anterior gráfica se ha establecido el número total de solicitudes recibidas a través del Módulo de Atención Virtual (PQRS-D) desde el mes de enero hasta abril de 2024, logrando evidenciar que enero y marzo fueron los meses que presentaron una cantidad moderada de solicitudes, en tanto, febrero y abril se mantuvieron con una baja incidencia de solicitudes.

## 2. TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

En la siguiente gráfica se logra determinar el tipo de solicitudes insaturadas entre los meses de enero y abril de 2024, logrando evidenciar que las Peticiones fueron el mecanismo con mayor número de requerimientos 31 en total, seguido de las quejas 10, reclamos 03 y consultas en último lugar con 02 solicitudes.

**Gráfica 2. Promedio y Tipo de (PQRS-D) Instauradas.**



## 3. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR MES

A continuación se promedió la cantidad de solicitudes que se radicaron por mes según los datos suministrados por el Módulo de Atención Virtual (PQRS-D).

En la siguiente tabla se han distribuido las solicitudes por su tipología y totalidad.

**Tabla 1. Datos Consolidados del Módulo (PQRS-D) Discriminados por Mes.**

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	TOTAL, GENERAL
ENERO	15	01	02	0	01	19
FEBRERO	04	01	0	0	0	05
MARZO	06	06	01	0	01	14

ABRIL	06	02	0	0	0	08
TOTAL	31	10	03	0	02	46

#### 4. DATOS CARACTERÍSTICOS DE LAS (PQRS-D)

Teniendo en cuenta el total de solicitudes establecidas a través del Módulo de Atención Virtual (PQRS-D), se procedió a informar y dar trámite de forma inmediata a cada dependencia de acuerdo a su competencia.

Del total de solicitudes recibidas en el período corrido de enero y abril, se puede señalar que, tanto, los procesos administrativos presentaron un mayor número de requerimientos en comparación con los trámites académicos.

A continuación se han identificado los siguientes trámites:

- Información sobre la planta de personal.
- Solicitud para cargue de documentos para proceso de matrícula académica.
- Solicitud para realizar modificación en el registro extendido para postulación a grado.
- Trámite para devolución de dinero por concepto de pago de matrícula.
- Proceso retiro saldo de cesantías
- Trámite para realizar la postulación a grado.
- Solicitud de descuento del costo de matrícula por concepto de certificado electoral.
- Requerimiento para generar nuevamente el recibo para cancelación de la liquidación.
- Solicito para la aplicación del beneficio de gratuidad de la educación.
- Queja por incumplimiento en la asignación de puntos salariales (CIARP).
- Solicitud arreglo de equipo de cómputo.
- Cotización de costos y espacio para instalación de una máquina automática tipo vending.
- Solicitud para priorizar revisión de informe final trabajo de grado.
- Solicitud de cambio de categoría de docente asociado a docente titular para proceso de jurado evaluador.
- Queja por solicitud de datos sensibles a estudiantes dentro de las instalaciones de la Uniamazonia.
- Queja por uso personal de teléfono celular para registro biométrico.
- Queja por restricción de acceso vehicular en las Instalaciones del Campus.
- Queja por inconvenientes en el cargue de documentos para el proceso de inscripción.
- Queja por trato de funcionario del área de vigilancia.
- Solicitud copia acta de grado de pregrado.
- Solicitud de contenidos programáticos de la especialización en derecho agrario.
- Queja por el espacio físico (biblioteca, red inalámbrica de conexión a internet “wifi”) en Campus Centro.
- Reclamo por el proceso de expedición del carnet estudiantil.

- Queja en los tiempos de calificación de trabajos.
- Solicitud de certificados académicos.
- Solicitud de reconocimientos de tres asignaturas para proceso de homologación por la modalidad de transferencia externa.
- Información con respecto al programa de matrícula de gratuidad en la educación superior.
- Solicitud de expedición de certificado laboral.
- Queja por actuar del docente adscrito al programa de M-V-Z.
- Solicitud de comprobante de egreso.

## 5. TRASLADO DE SOLICITUDES

De acuerdo con los datos de la siguiente gráfica, se logra precisar un total de 46 solicitudes recibidas en el transcurso de los meses de enero, febrero, marzo y abril del año 2024, las cuales han sido trasladadas internamente a cada área y/o dependencia responsable de dar respuesta de los requerimientos según sea su competencia; del mismo modo se puede identificar las dependencias donde se trasladaron las solicitudes y el total asignado a estas.

**Gráfica 3. Traslado Interno de Solicitudes.**



Según la información de la gráfica anterior, se presenta a la División de Registro y Control como la dependencia con mayor número de requerimientos radicados, sumando un total de 11 solicitudes, seguida por la Dirección de Gestión del Talento Humano, Programa de Agroecología y Oficina de Liquidaciones cada una con 3 solicitudes, La Facultad de Educación, Oficina de Tecnologías de la Información, Sección de Pagaduría y Vicerrectoría Administrativa 2 solicitudes. Finalmente las demás Dependencias cuentan con una solicitud.

En el presente informe se incluyeron los datos proporcionados directamente por el Módulo de Atención Virtual (PQRS-D) a través de la plataforma Chaira de la Uniamazonia.

La gestión de administración, análisis y seguimiento de las solicitudes instauradas a través del Módulo se realizó teniendo en cuenta el traslado oportuno y la respectiva notificación a las dependencias encargadas de generar respuesta.

## 6. TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

Según los datos consolidados por el Módulo de (PQRS-D) se ha establecido por medio de la siguiente Tabla el total y tipo de solicitudes asignadas a cada Dependencia.

**Tabla 2. Total y Tipo Solicitudes por Dependencias.**

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	TOTAL, GENERAL
TALENTO HUMANO	3	0	0	0	0	3
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	1	0	0	0	1
REGISTRO Y CONTROL	11	0	1	0	0	12
ESP. DERECHO AGRARIO	1	0	0	0	0	1
FAC. CONTABLES	1	0	0	0	0	1
FAC. EDUCACIÓN	1	0	0	0	1	2
FAC. INGENIERÍA	0	1	0	0	0	1
PROG. EDU. INFANTIL	0	1	0	0	0	1
PROG. CONTADURÍA	1	0	0	0	0	1
PROG. ING. AGROECOLÓGICA	3	0	0	0	0	3
PROG. M-V-Z	2	1	0	0	0	3
OFI. PLANEACIÓN	0	1	0	0	0	1
OFI. LIQUIDACIONES	4	0	0	0	0	4
OTI	2	0	0	0	0	2
SEC. CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	1
SEC. PAGADURÍA	1	0	1	0	0	2
SECRETARÍA GENERAL	1	1	0	0	0	1
VIC. ACADÉMICA	0	2	0	0	0	2
VIC. ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	1	2
VIC. INVESTIGACIONES	0	1	0	0	0	1
						46

Conforme a la información señalada en la anterior tabla, se ha podido establecer las Dependencias tanto académicas como administrativas con más solicitudes allegadas a través del Módulo (PQRS-D) y su caracterización.

## 7. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Dentro de los aspectos importantes se resalta la oportunidad de respuestas de las solicitudes, así como el estado de cierres oportunos, cierres vencidos y peticiones en trámite; en la tabla No. 3 se detalla el indicador de cierres de (PQRS-D) por dependencias.

**Tabla 3. Estado de las Solicitudes por Dependencias.**

DEPENDENCIA	ESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA		VENCIDAS	TOTAL
		EN TERMINOS	EXTEMPORÁNEA		
TALENTO HUMANO	ARCHIVADO	1	1		3
	NOTIFICADO		1		
BIENESTAR UNIVERSITARIO	ARCHIVADO	1			1
REGISTRO Y CONTROL	ARCHIVADO	11	1		12
ESP. DERECHO AGRARIO	ARCHIVADO		1		1
FAC. CONTABLES	ARCHIVADO		1		1
FAC. EDUCACIÓN	ARCHIVADO	2			2
FAC. INGENIERÍA	NOTIFICADO		1		1
PROG. EDU. INFANTIL	NOTIFICADO	1			1
PROG. CONTADURÍA	NOTIFICADO	1			1
PROG. ING. AGROECOLÓGICA	ARCHIVADO	1			3
	NOTIFICADO		2		
PROG. M-V-Z	NOTIFICADO	1	2		3
OFI. LIQUIDACIONES	ARCHIVADO	3			4
	NOTIFICADO	1			
OFI. PLANEACIÓN	ARCHIVADO	1			1
OTI	ARCHIVADO	2			2
SEC. CONTABILIDAD	ARCHIVADO	1			1
SEC. PAGADURÍA	ARCHIVADO		1		2
	EN TRÁMITE	1			
SECRETARÍA GENERAL	ARCHIVADO	1			2
	NOTIFICADO		1		

VIC. ACADÉMICA	ARCHIVADO		1		2
	NOTIFICADO		1		
VIC. ADMINISTRATIVA	NOTIFICADO		2		2
VIC. INVESTIGACIONES	ARCHIVADO	1			1

Del total de las 46 solicitudes recibidas a través del Módulo (PQRS-D) y según los datos señalados en la tabla No. 3 se evidencia el comportamiento en cuanto a respuestas entre las distintas dependencias teniendo en cuenta los cierres oportunos, cierres extemporáneos, solicitudes en trámite vencidas y no vencidas.

Los datos analizados en cuanto a la oportunidad de respuesta se cada dependencia se puede identificar por medio del registro aportado en el formato (XLS) FO-S-GJ-02-02 adjunto a este informe.

## 7. ACCIONES DE MEJORA

De conformidad con la información registrada en el presente informe, se resalta en cuanto a la administración del Módulo (PQRS-D), el constante trabajo de seguimiento y notificación a través de correos electrónicos Institucionales a cada una de las dependencias tanto académicas como administrativas de la Universidad de la Amazonia, con el objetivo de concientizar del trámite y la atención oportuna de las solicitudes allegadas por parte de la comunidad académica, administrativa y ciudadanía en general.

Con el propósito de mejorar la atención del módulo (PQRS-D) en cuanto a oportunidad de respuestas se procederá a gestionar las siguientes acciones:

- Socialización de aspectos básicos como importancia y manejo del Módulo de Atención (PQRS-D).
- Sugerencia del uso de aplicativos de notificación oportuna de respuesta “Semáforo de respuestas”, esto con el fin de mejorar los índices de respuesta oportuna y desempeño frente a las peticiones allegadas.
- Solicitar la implementación de capacitaciones virtuales al personal administrativo a través de la aplicación "Microsoft Teams" con la intención de sensibilizar al personal en cuanto al buen uso y manejo responsable del Módulo de (PQRS-D) de la Universidad de la Amazonia.

Con las siguientes acciones se espera vincular estrategias correctivas, preventivas y de mejora en los tiempos de respuesta de las peticiones, del mismo modo suprimir el riesgo de incumplimiento de estas, evitando posibles daños antijurídicos, por derechos de petición o solicitudes no resueltas a tiempo.