

Florencia, 03 de septiembre de 2024

Especialista

DIANA FERNANDA BERMEO MANTILLA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Universidad de la Amazonia

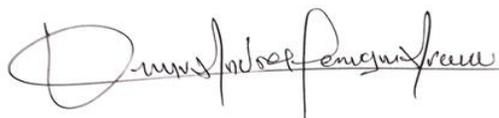
Ciudad

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 mayo a agosto de la presente anualidad.

Atentamente,



OMAR ANDRÉS PENAGOS ASCENCIO

Auxiliar Oficina de Correspondencia

Universidad de la Amazonia

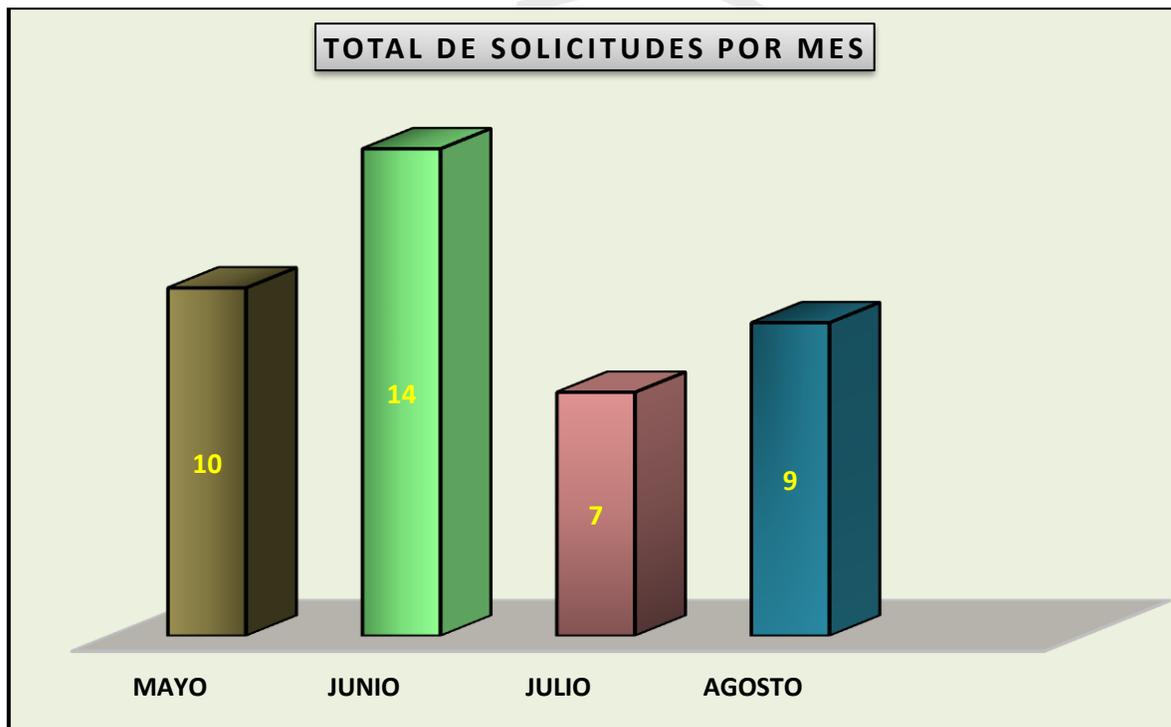
INFORMACIÓN DE GESTIÓN MÓDULO DE ATENCIÓN VIRTUAL (PQRS-D)

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 mayo hasta el día treinta y uno del mes de agosto de la presente anualidad logrando identificar un total cuarenta solicitudes instauradas.

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

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

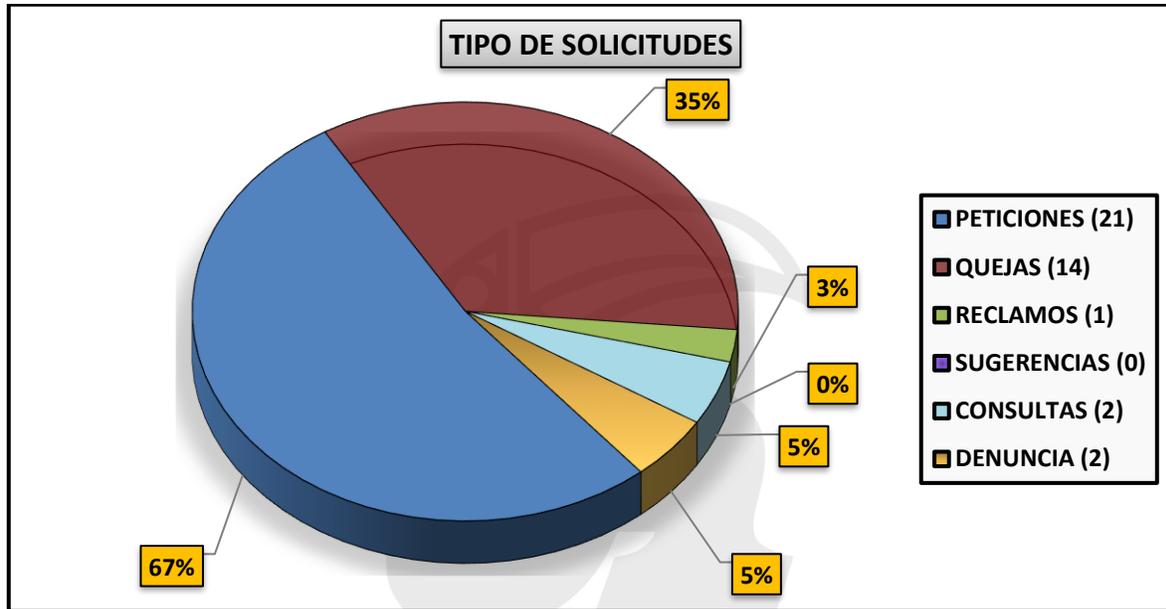


De la anterior gráfica se ha establecido el número total de solicitudes recibidas a través del Módulo de Atención Virtual (PQRS-D) desde el mes de mayo hasta agosto de 2024, se evidencia que junio y mayo fueron los meses que presentaron una cantidad moderada de solicitudes en tanto, julio y agosto se 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 mayo y agosto de 2024 logrando evidenciar que las Peticiones fueron el mecanismo con mayor número de requerimientos 21 en total, seguido de las quejas 14, consultas y denuncias 02 y en último lugar con una solicitud en la modalidad de reclamo.

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	DENUNCIA	TOTAL, GENERAL
MAYO	06	03	0	0	01	0	10
JUNIO	07	04	01	0	01	02	15
JULIO	04	02	0	0	0	0	6

AGOSTO	04	05	0	0	0	0	9
TOTAL	21	14	01	0	02	02	40

4. DATOS CARACTERÍSTICOS DE LAS (PQRS-D)

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

Del total de solicitudes recibidas en el período corrido de mayo a agosto se puede señalar que los procesos académicos han sido los más recurrentes en comparación con los trámites administrativos.

Consolidado de solicitudes:

- Derecho de petición solicitando garantizar el proceso de admisión al programa de Derecho.
- Queja por el actuar de un docente del programa de Psicología.
- Solicitud de información sobre claridad en los procesos de selección de la Uniamazonia.
- Solicitud sabana de notas.
- Solicitud devolución de dinero por concepto de pago de matrícula de un programa de posgrado.
- Solicitud de modificación en las opciones académicas para aplicar a un proceso de inscripción como estudiante nuevo.
- Petición donde se pone en conocimiento un incidente por parte de una funcionaria adscrita a la Oficina de Planeación con funciones de registro en el Sistema Biométrico con un personal de Seguridad.
- Queja interpuesta referente al actuar de un docente adscrito al programa de M-V-Z.
- Queja disciplinaria en contra de una docente perteneciente al programa de la Licenciatura en Ciencias Sociales por su injerencia en el proceso de convocatorias de docentes.
- Derecho de Petición solicitando listado de empresas que proveen los derechos reprográficos en la Universidad del Amazonia.
- Solicitud proceso de reliquidación.
- Solicitud para autorizar pago extraordinario por concepto de inscripción a un programa académico en la modalidad de pregrado.
- Solicitud de información sobre un proceso de reingreso.
- Solicitud de verificación y autenticidad del título académico.
- Denuncia debido a la inoperancia de control por parte de la Uniamazonia, en cuanto al desarrollo de la labor de uno de sus docentes adscrito al programa de Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana.

- Queja en cuanto al proceso de cargue de documentos para el proceso de reingreso a través del sistema.
- Solicitud del plan maestro del programa de Mercadeo.
- Denuncia para solicitar atención inmediata en cuanto al control y orden en el actuar de una docente de la Uniamazonia.
- Queja por demora en el trámite de solicitud de los contenidos programáticos ante la Coordinación del programa de Licenciatura en Educación Infantil.
- Queja debido al trámite de generación de liquidación en la modalidad de reingreso.
- Solicitud certificados de pagos realizados por la Universidad de la Amazonia a través de Colpensiones durante el año 2012 por labor desempeñada.
- Solicitud de información acerca del trámite, costos y fechas de postulación a grados públicos y/o privados.
- Reclamo por el valor incrementado de la liquidación para el periodo 2024-II modalidad de pregrado.
- Petición para solucionar posible inconveniente relacionado con el proceso de adición de una asignatura adscrita al programa de la Licenciatura en Ciencias Sociales.
- Queja por inconvenientes relacionados con la asignación de espacios académicos del programa de la Licenciatura en Ciencias Sociales.
- Solicitud para trámite de actualización de correo electrónico personal estudiante de Posgrado.
- Queja tramitada para agilizar el proceso de cambio de director de tesis.
- Solicitud trámite de certificado de notas.
- Queja sobre actuar de docente adscrito al programa de psicología en la asignatura practica educativa.
- Queja sobre conductas inadecuadas de un docente adscrito al programa de Psicología.

5. TRASLADO DE SOLICITUDES

De acuerdo con los datos de la siguiente gráfica, se logra precisar un total de 40 solicitudes recibidas en el transcurso de los meses de mayo, junio, julio y agosto 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 establece que la División de Registro y Control es la dependencia con mayor número de requerimientos radicados sumando un total de 10 solicitudes, seguida por la Dirección de Control Disciplinario Interno con 6 solicitudes, Programa de Licenciatura en Ciencias Sociales con 4 radicados, Facultad de Ciencias de la Salud, Oficina de Liquidaciones y Oficina de Tecnologías de la Información cada una con 3 solicitudes, Programa de Mercadeo, Secretaría General, Vicerrectoría Administrativa cuentan con 2 solicitudes asignadas por cada una, Dirección Gestión Talento Humano, Programa Administración de Empresas, Programa Licenciatura Educación Infantil, Programa de Psicología y Sección de Contabilidad cuentan en su haber con una solicitud.

En el presente informe se incluyeron los datos proporcionados directamente por el Módulo de Atención Virtual 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	DENUNCIA	CONSULTAS	TOTAL, GENERAL
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	4	0	0	2	0	6
FAC. CIENCIAS DE LA SALUD	0	3	0	0	0	0	3
GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	0	1
OFI. LIQUIDACIONES	1	1	1	0	0	0	3
OTI	2	1	0	0	0	0	3
PROG. ADMINISTRACIÓN	0	0	0	0	0	1	1
PROG. EDUCACIÓN INFANTIL	0	1	0	0	0	0	1
PROG. LIC. CIENCIAS SOCIALES	1	3	0	0	0	0	4
PROG. MERCADEO	2	0	0	0	0	0	2
PROG. PSICOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	1
REGISTRO Y CONTROL	10	0	0	0	0	0	10
SECCIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	0	1
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0	1	2
VIC. ADMINISTRATIVA	2	0	0	0	0	0	2
							40

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), así mismo se ha podido distinguir 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	CANTIDAD
		EN TERMINOS	EXTEMPORÁNEA		
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ARCHIVADO	06	0	0	06
FAC. CIENCIAS DE LA SALUD	ARCHIVADO	01	0	0	03
	EN TRÁMITE	02	0	0	
GESTIÓN TALENTO HUMANO	ARCHIVADO	01	0	0	01
OFI. LIQUIDACIONES	ARCHIVADO	03	0	0	03
OTI	ARCHIVADO	0	01	0	03
		02	0	0	
PROG. ADMINISTRACIÓN	ARCHIVADO	01	0	0	01
PROG. EDUCACIÓN INFANTIL	NOTIFICADO	01	0	0	01
PROG. LIC. CIENCIAS SOCIALES	NOTIFICADO	01	0	0	04
	EN TRÁMITE	02	0	01	
PROG. MERCADEO	NOTIFICADO	02	0	0	02
PROG. PSICOLOGÍA	NOTIFICADO	01	0	0	01
REGISTRO Y CONTROL	ARCHIVADO	09	0	0	10
	NOTIFICADO	01	0	0	
SECCIÓN CONTABILIDAD	ARCHIVADO	01	0	0	01
SECRETARÍA GENERAL	ARCHIVADO	0	01	0	02
		01	0	0	
VIC. ADMINISTRATIVA	ARCHIVADO	01	0	0	02
		0	01	0	

Del total de las 40 solicitudes radicadas 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 FO-S-GJ-02-02 adjunto a este informe.

8. 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 sobre el trámite y la atención oportuna de las solicitudes instauradas 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 pueden implementar las siguientes acciones estratégicas:

- Realizar periódicamente capacitaciones para el personal administrativo en cuanto al uso adecuado y concientización en la prontitud de trámite de respuestas.
- Implementar sistemas de alerta preventiva que permita dar aviso a cada líder de área sobre solicitudes pendientes, esta acción garantiza que todas las peticiones sean tramitadas oportunamente.
- Establecer encuestas de satisfacción posterior a la atención recibida con el fin de recopilar comentarios de los usuarios esto ayudará a identificar áreas a mejorar.

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.

Universidad de la
Amazonia