

Florencia, 05 de julio de 2024

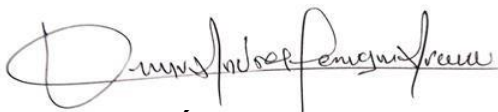
Magister
WILLIAM DAVID GRIMALDO SARMIENTO
Secretario General
Universidad de la Amazonia

Asunto: Entrega de informe trimestral de seguimiento sobre Quejas y Reclamos.

Cordial saludo,

Comendidamente a través del presente y de conformidad a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y lo dispuesto en el Decreto Reglamentario 2641 de 2012, se realiza entrega del informe del segundo trimestre de 2024, 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.

Atentamente,



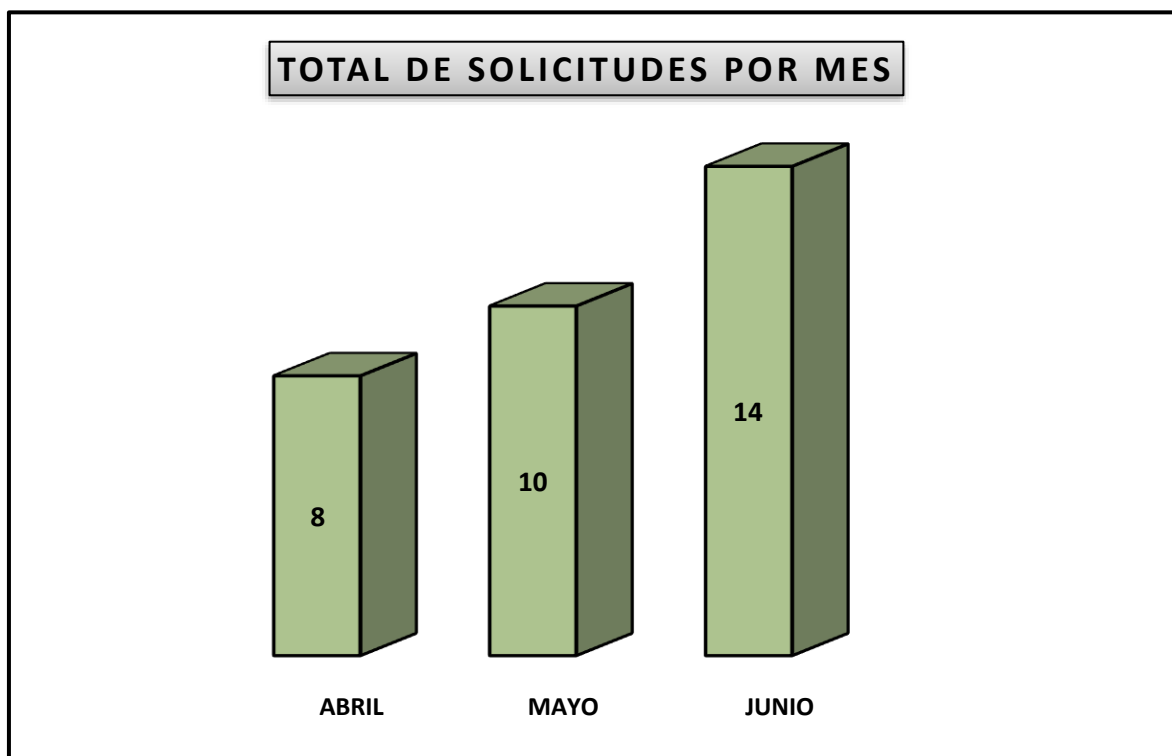
OMAR ANDRÉS PENAGOS ASCENCIO
Auxiliar Oficina de Correspondencia
Universidad de la Amazonia

INFORMACIÓN DE GESTIÓN MÓDULO VIRTUAL PQRS-D

1. CONSOLIDADO GENERAL

De acuerdo con el informe publicado en la página web de la Universidad de la Amazonia, se presenta la gestión del Módulo de Atención Virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, teniendo en cuenta el comportamiento estadístico de las solicitudes radicadas entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2024. En este período se identificaron un total de 32 solicitudes.

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

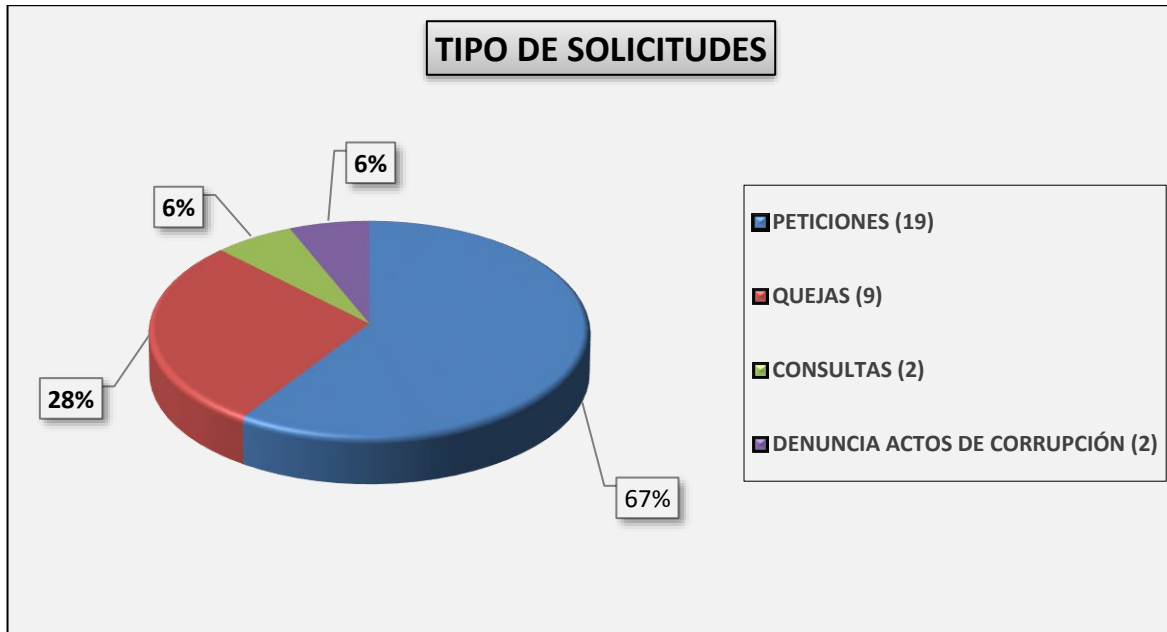


La gráfica 1 muestra el total de solicitudes radicadas a través del Módulo PQRS-D, se evidencia que mayo y junio presentaron una cantidad moderada de solicitudes en comparación con febrero que registró una cantidad menor de requerimientos.

2. TIPO DE SOLICITUDES

En la gráfica 2 se determinan los tipos de solicitudes radicadas en el sistema de PQRS-D entre abril y junio de 2024. Se evidencia que las Peticiones fueron el mecanismo con mayor número de radicados, con 19 solicitudes en total, seguidas por las Quejas, con 9 solicitudes, Consultas y Denuncia de Actos de Corrupción tuvieron un único radicado cada categoría.

Gráfica 2. Promedio y Tipo de PQRS-D



3. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR MES

A continuación, en la tabla 1 se promedió la cantidad de solicitudes que se radicaron por mes según el tipo de requerimiento y cantidad, de acuerdo con el consolidado estadístico suministrado por el Módulo PQRS-D.

Tabla 1. Tipología y Total de Solicitudes Mensuales

MES	PETICIONES	QUEJAS	CONSULTAS	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL
ABRIL	06	02	0	0	08
MAYO	06	03	01	0	10
JUNIO	07	04	01	02	14
TOTAL	19	09	02	02	32

4. DATOS CARACTERÍSTICOS DE LAS PQRS-D

Teniendo en cuenta el total de solicitudes radicadas a través del Módulo de PQRS-D y su característica, se ha identificado que los procesos administrativos han tenido una mínima recurrencia en comparación a los trámites académicos.

A continuación, se han identificado los siguientes trámites:

- Petición, solicitud de certificados académicos.
- Derecho de Petición, solicitud para homologación de asignaturas para efectos de transferencia externa.
- Petición, solicitud de información sobre gratuidad en la matrícula.
- Petición solicitud de certificado laboral.
- Queja por actuar de un docente adscrito al programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia.
- Petición, solicitud comprobante de egreso que evidencia el pago de factura pendiente.
- Derecho de petición solicitando garantizar el proceso de admisión al programa de Derecho.
- Queja por el actuar de un docente del programa de Psicología.
- Consulta, solicitud de información sobre claridad en los procesos de selección de la Universidad de la Amazonia, con el objetivo de hacer un control ciudadano eficaz y eficiente de la función pública.
- Petición, solicitud sabana de notas.
- Petición, solicitud devolución de dinero por concepto de pago de matrícula de un programa de posgrado.
- Petición, solicitud de modificación en las opciones académicas seleccionadas para aplicar a un proceso de inscripción como estudiante nuevo.
- Petición para dar a conocer 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 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.
- Petición, solicitud proceso de nueva reliquidación.
- Petición, solicitud para autorizar pago extraordinario por concepto de inscripción a un programa académico en la modalidad de pregrado.
- Consulta, sobre el proceso de reingreso a un programa académico.
- Petición, 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.
- Petición, solicitud del plan maestro del programa de Mercadeo.

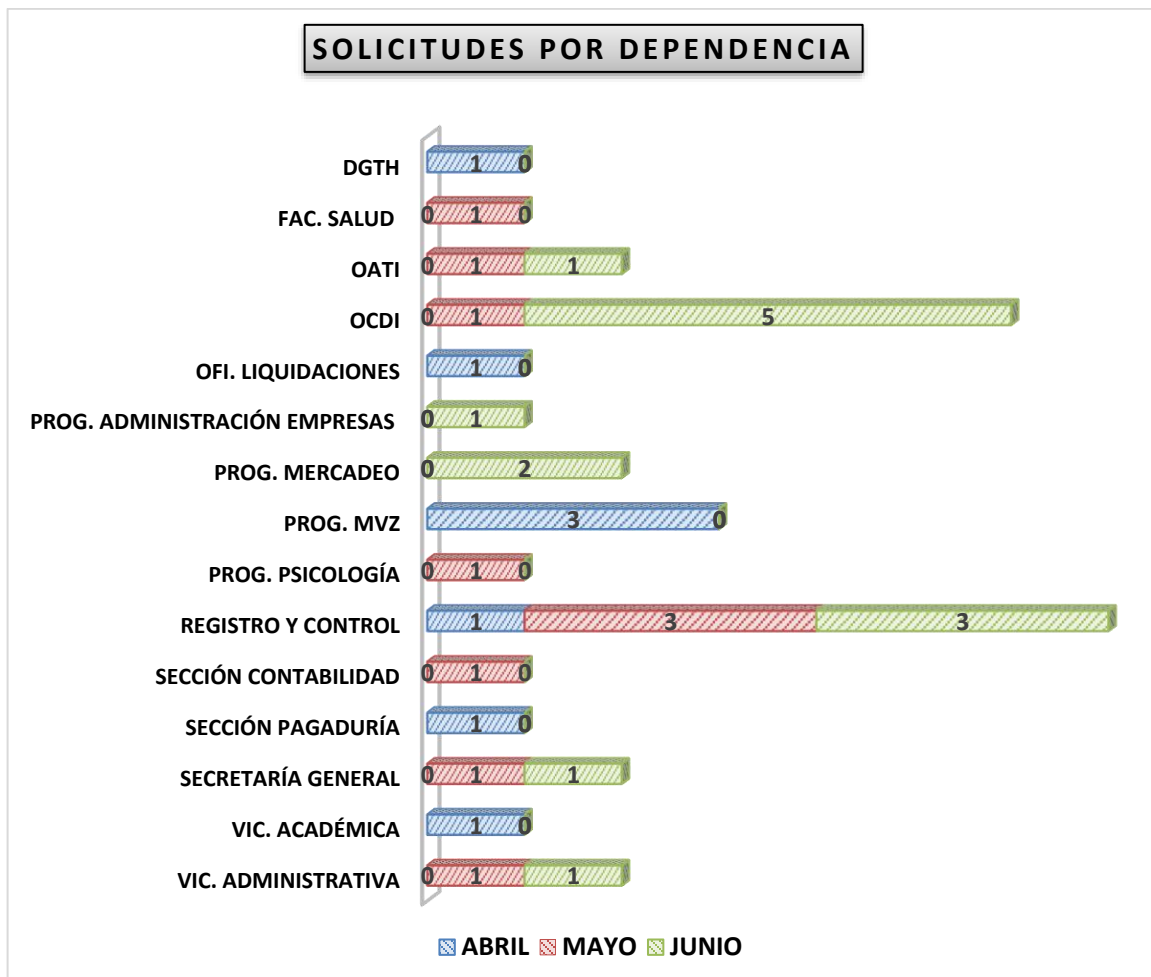
- Denuncia para solicitar atención inmediata en cuanto al control y orden en el actuar de una docente de la Uniamazonia.

5. TRASLADO OPORTUNO DE SOLICITUDES

5.1 Traslado de solicitudes a otras entidades: para la vigencia del presente informe trimestral, no se presentaron traslado de solicitudes a otras entidades.

5.2 Traslado de solicitudes Internas: de acuerdo con la siguiente gráfica se logra identificar las dependencias responsables de dar respuesta de los requerimientos según sea su competencia así mismo, se ha establecido el total de solicitudes asignadas por mes.

Gráfica 3. Traslado Interno de Solicitudes



Según la información de la gráfica 3, se identifica que la Dirección de Registro y Control concentra la mayor cantidad de radicados, sumando un total de 7 solicitudes, seguida por la Oficina de Control Disciplinario Interno con 6 radicados, Programa de MVZ, con 3

solicitudes, OATI, Programa Mercadeo, Secretaría General, Vicerrectoría Administrativa suman 2 solicitudes por cada categoría, finalmente la DGTH, Facultad de Salud, Oficina de Liquidaciones, Programa de Administración de Empresas, Programa de Psicología, Sección de Contabilidad, Sección de Pagaduría, Vicerrectoría Académica cuentan con una única solicitud por en cada categoría.

En el presente informe se incluyeron datos de los radicados del Módulo de PQRS-D proporcionados a través de la plataforma Chaira de la Universidad de la Amazonia.

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. TIPO DE SOLICITUDES RADICADAS POR DEPENDENCIAS

Según los datos consolidados por el Módulo de PQRS-D, se ha establecido por medio de la tabla 2 el total y tipo de solicitudes asignadas a cada Dependencia.

Tabla 2. Tipo y Total de Solicitudes por Dependencias

DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL
DGTH	01	0	0	0	0	01
FAC. SALUD	0	01	0	0	0	01
OATI	01	01	0	0	0	02
OCDI	0	04	0	0	02	06
OFI. LIQUIDACIONES	01	0	0	0	0	01
PROG. ADMINISTRACIÓN EMPRESAS	01	0	0	0	0	01
PROG. MERCADEO	02	0	0	0	0	02
PROG. MVZ	02	01	0	0	0	03
PROG. PSICOLOGÍA	0	01	0	0	0	01
REGISTRO Y CONTROL	07	0	0	0	0	07
SECCIÓN CONTABILIDAD	01	0	0	0	0	01
SECCIÓN PAGADURÍA	01	0	0	0	0	01
SECRETARÍA GENERAL	01	0	0	01	0	02
VIC. ACADÉMICA	0	01	0	0	0	01
VIC. ADMINISTRATIVA	02	0	0	0	0	02
						32

De acuerdo con la información de la anterior tabla, se ha podido establecer las

dependencias con más solicitudes de igual forma, el tipo de solicitud radicada.

7. ESTADO DE LAS PQRS-D

En esta sección se destaca la oportunidad de respuestas de las solicitudes, así como el estado de cierres oportunos, cierres vencidos y peticiones en trámite.

En la tabla 3 se evidencia el indicador de cierres de PQRS-D por dependencias.

Tabla 3. Estado de Radicados

DEPENDENCIA	ESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA		VENCIDAS	CANTIDAD
		EN TÉRMINOS	EXTEMPORÁNEA		
DGTH	ARCHIVADO	01	01	SI	01
FAC. SALUD	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OATI	ARCHIVADO	01	01	SI	02
OCDI	ARCHIVADO	06	NO	NO	06
OFI. LIQUIDACIONES	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. ADMINISTRACIÓN EMPRESAS	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. MERCADEO	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
PROG. MVZ	ARCHIVADO	01	02	SI	03
PROG. PSICOLOGÍA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
REGISTRO Y CONTROL	ARCHIVADO	07	NO	NO	07
SECCIÓN CONTABILIDAD	ARCHIVADO	0	01	SI	01
SECCIÓN PAGADURÍA	ARCHIVADO	0	01	SI	01
SECRETARÍA GENERAL	ARCHIVADO	01	01	SI	02
VIC. ACADÉMICA	ARCHIVADO	0	01	SI	01
VIC. ADMINISTRATIVA	ARCHIVADO	01	01	SI	02
					32

Del total de las 32 solicitudes radicadas a través del Módulo de PQRS-D, y según los datos señalados en la tabla 3, se ha logrado verificar el comportamiento en cuanto a respuestas de las dependencias, teniendo en cuenta los cierres oportunos, cierres extemporáneos, solicitudes en trámite y vencidas no tramitadas.

Los datos analizados en cuanto a la oportunidad de respuesta de cada dependencia se pueden constatar por medio del registro diligenciado en el formato FO-S-GJ-02-02 adjunto

a este informe.

8. ACCIONES DE MEJORA

Teniendo en cuenta la información registrada en el presente informe y con el propósito de mejorar la atención del módulo PQRS-D en cuanto a oportunidad de respuestas y concientización del buen manejo del módulo, se ha procedido a gestionar las siguientes acciones de mejora:

1. Notificación por parte del administrador del Módulo a cada dependencia y personal de apoyo de manera reiterativa mediante correo electrónico Institucional del traslado de solicitudes.
2. Capacitación del módulo dirigida al personal administrativo en cuanto al manejo, acceso y trámite de respuestas oportunas establecida en el Plan Anticorrupción.
3. Solicitud de actualización de la Plataforma Chaira a la Oficina de Tecnologías de la Información para la implementación de alertas tempranas integradas que garantizarán una gestión oportuna en el cumplimiento de los términos de respuesta de las solicitudes.
4. Solicitud para la implementación de una encuesta de satisfacción que permitirá medir el grado de satisfacción de los usuarios.
5. Publicación de informe en sitio web Institucional en la siguiente ruta:
 - Transparencia
 - Ítem 4 – Planeación, Presupuesto e Informes
 - Ítem 4.10. - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos

Con las siguientes acciones se espera vincular estrategias correctivas, preventivas y de mejora en los tiempos de respuesta de las peticiones.