

Florencia, 05 de abril de 2024

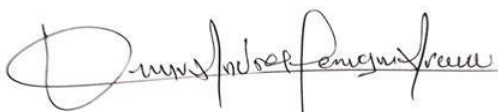
Magister  
**WILLIAM DAVID GRIMALDO SARMIENTO**  
Secretario General  
Universidad de la Amazonia

**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 primer 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



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florencia Caquetá

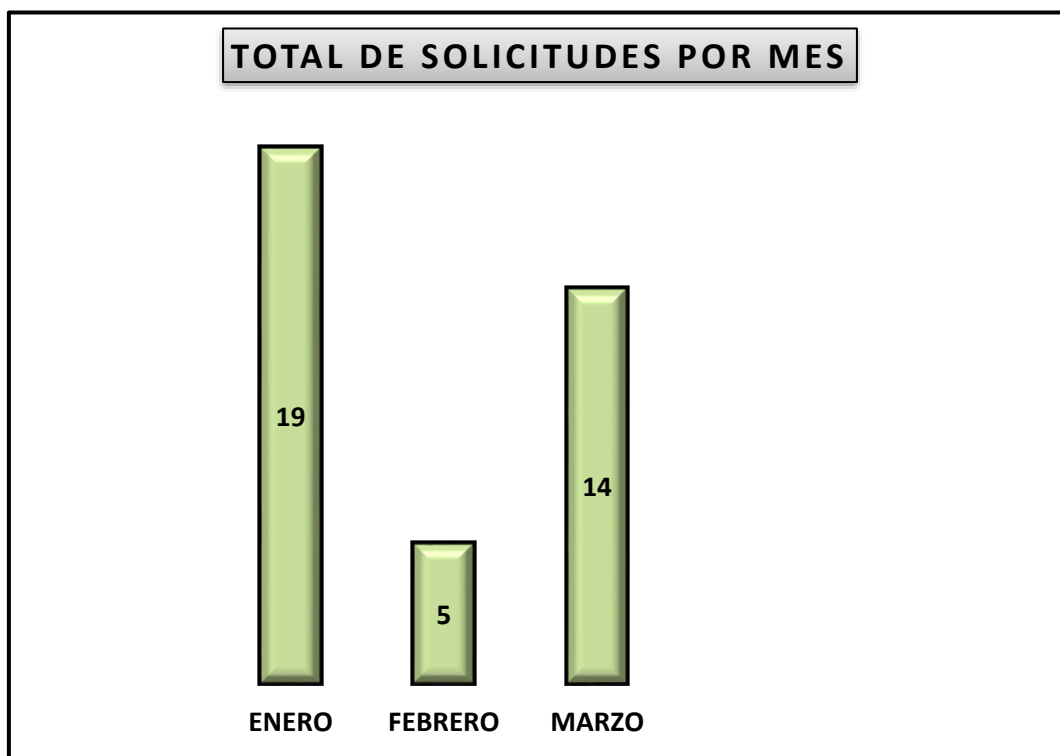
CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
**INSTITUCIONAL**

## 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 enero y el 31 de marzo de 2024. En este período se identificaron un total de 38 solicitudes.

#### Gráfica 1. Promedio PQRS-D Radicadas por Mes

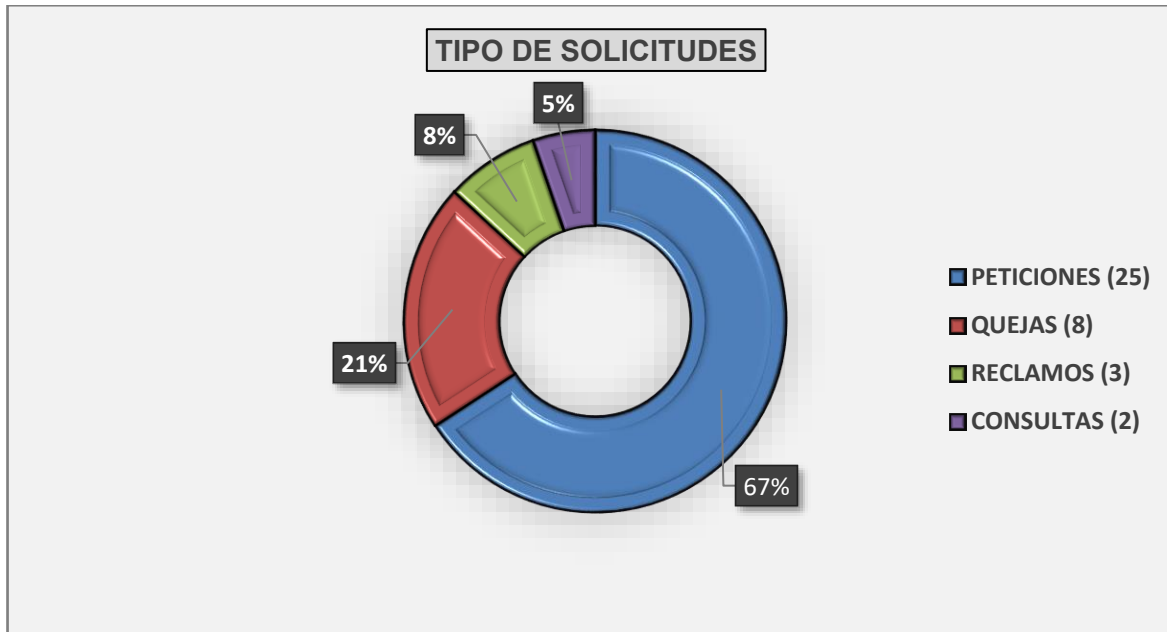


La gráfica 1 muestra el total de solicitudes recibidas a través del Módulo PQRS-D, se evidencia que enero y marzo presentaron una cantidad moderada de solicitudes, en tanto, febrero se mantuvo con una proporción más baja de radicados.

## 2. TIPO DE SOLICITUDES

En la gráfica 2 se determinan los tipos de solicitudes radicadas en el sistema de PQRS-D entre enero y marzo de 2024. Se identifica que las Peticiones fueron el mecanismo con mayor número de radicados, con 25 solicitudes en total, seguidas por las Quejas, con 8 radicados, los Reclamos, con 3 solicitudes y las Consultas 2 radicados.

**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	RECLAMOS	CONSULTAS	TOTAL
ENERO	15	01	02	01	19
FEBRERO	04	01	0	0	05
MARZO	06	06	01	01	14
TOTAL	25	08	03	03	38

#### 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 más recurrencia en comparación a los trámites académicos.

A continuación, se han identificado los siguientes trámites:

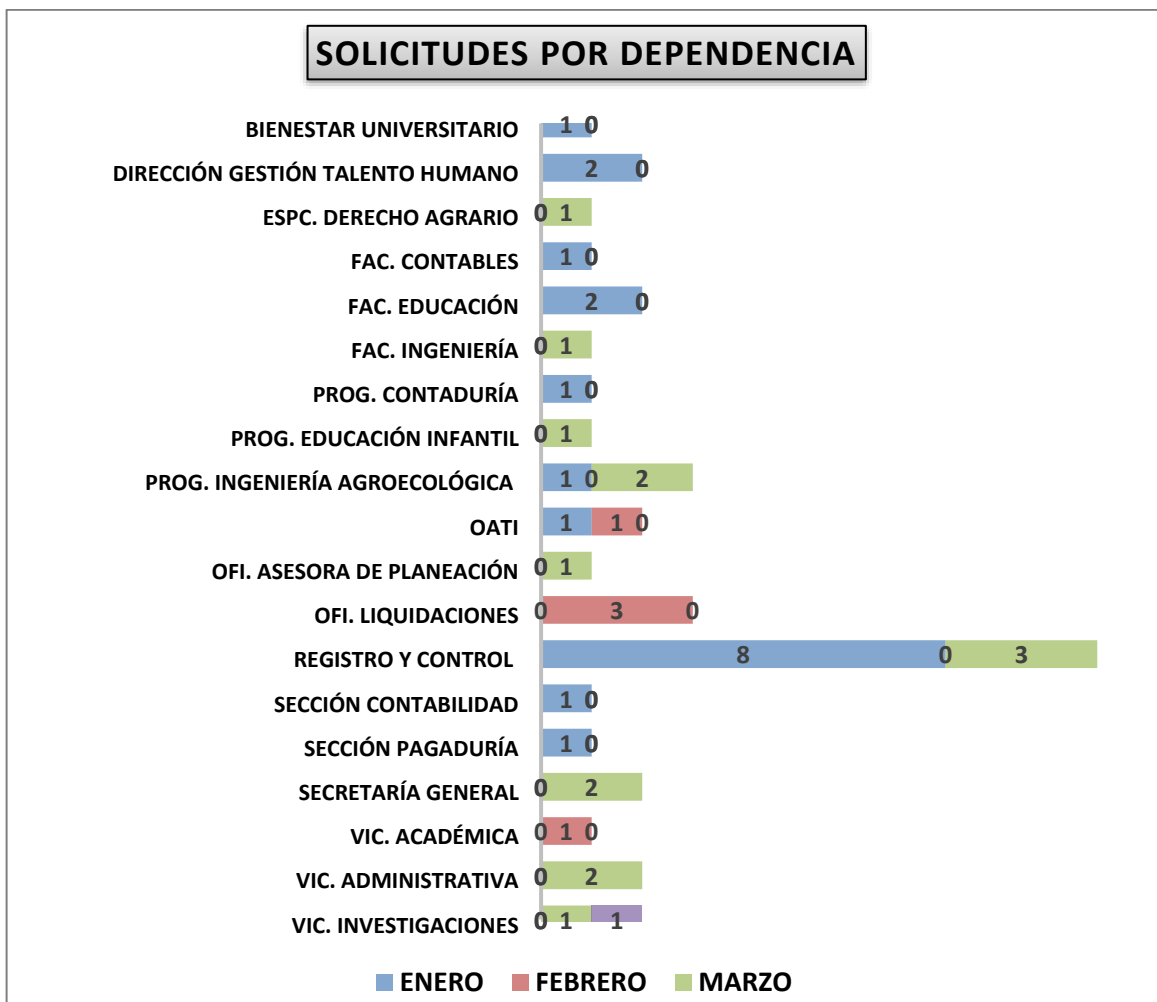
- Información sobre la planta de personal.
- Solicitud para cargue de documentos para proceso de matrícula académica.
- Solicitud para realizar modificación en el registro extendido para postulación a grado.
- Trámite para devolución de dinero por concepto de pago de matrícula.
- Proceso retiro saldo 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 del 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 Porvenir.
- 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 carné estudiantil.
- Queja en los tiempos de calificación de trabajos académicos.
- Solicitud de verificación de título académico.

## 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 presenta la División de Registro y Control como la dependencia con mayor cantidad de 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 un único radicado.

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 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	TOTAL
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	01	0	0	01
DIRECCIÓN GESTIÓN TALENTO HUMANO	02	0	0	0	02
ESPC. DERECHO AGRARIO	01	0	0	0	01
FAC. CONTABLES	01	0	0	0	01
FAC. EDUCACIÓN	01	0	0	01	02
FAC. INGENIERÍA	0	01	0	0	01
PROG. CONTADURÍA	01	0	0	0	01
PROG. EDUCACIÓN INFANTIL	0	01	0	0	01
PROG. INGENIERÍA AGROECOLÓGICA	03	0	0	0	03
OATI	02	0	0	0	02
OFI. ASESORA DE PLANEACIÓN	0	01	0	0	01
OFI. LIQUIDACIONES	03	0	0	0	03
REGISTRO Y CONTROL	10	0	01	0	11
SECCIÓN CONTABILIDAD	01	0	0	0	01
SECCIÓN PAGADURÍA	0	0	01	0	01
SECRETARÍA GENERAL	01	01	0	0	02
VIC. ACADÉMICA	0	01	0	0	01
VIC. ADMINISTRATIVA	0	01	0	01	02
VIC. INVESTIGACIONES	0	01	0	0	01
					<b>38</b>

De acuerdo con la información de la tabla 2, 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		
BIENESTAR UNIVERSITARIO	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
DIRECCIÓN GESTIÓN TALENTO HUMANO	ARCHIVADO	01	01	SI	02
ESPC. DERECHO AGRARIO	ARCHIVADO	0	01	SI	01
FAC. CONTABLES	ARCHIVADO	0	01	SI	01
FAC. EDUCACIÓN	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
FAC. INGENIERÍA	ARCHIVADO	0	01	SI	01
PROG. CONTADURÍA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. EDUCACIÓN INFANTIL	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. INGENIERÍA AGROECOLÓGICA	ARCHIVADO	01	02	SI	03
OATI	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
OFI. ASESORA DE PLANEACIÓN	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OFI. LIQUIDACIONES	ARCHIVADO	03	NO	NO	03
REGISTRO Y CONTROL	ARCHIVADO	09	02	SI	11
SECCIÓN CONTABILIDAD	ARCHIVADO	01	NO	NO	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	0	02	SI	02
VIC. INVESTIGACIONES	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
					<b>38</b>

Del total de las 38 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.