

Florencia, 04 de octubre de 2024

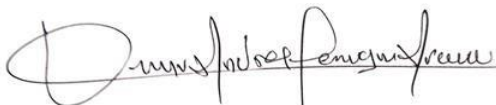
Magister
WILLIAM DAVID GRIMALDO SARMIENTO
Secretario General
Universidad de la Amazonia

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 tercer 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,



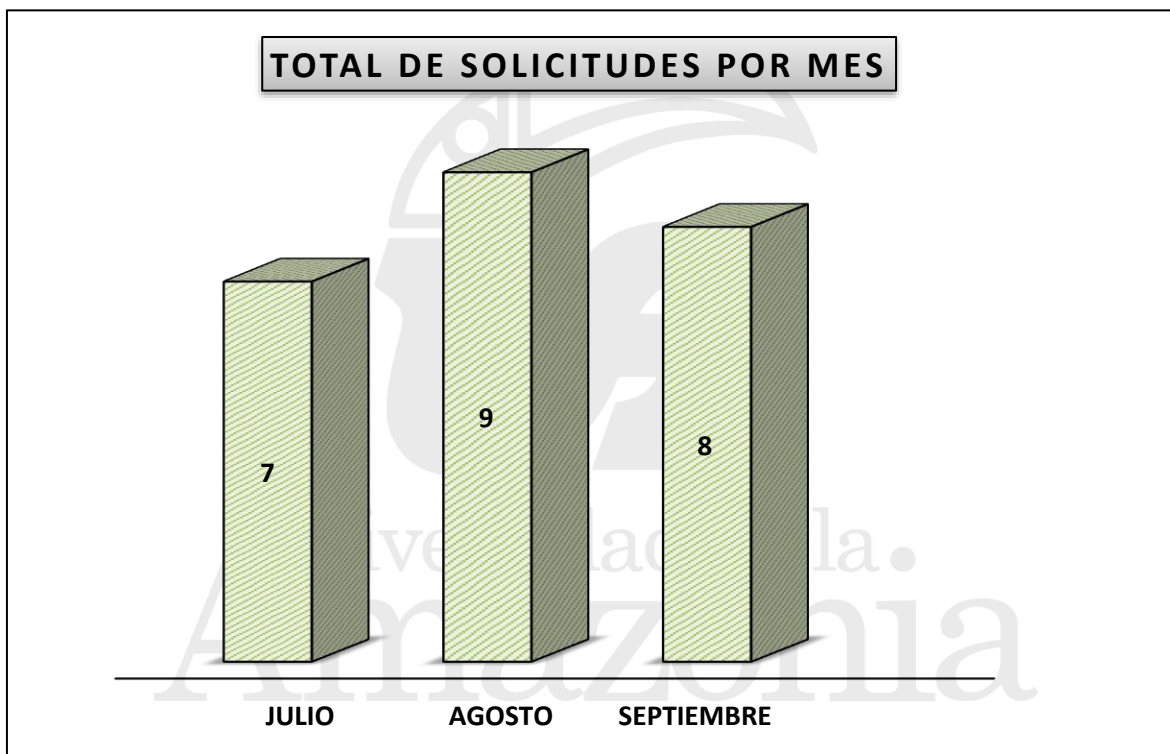
OMAR ANDRÉS PENAGOS ASCENCIO
Auxiliar Oficina de Correspondencia
Universidad de la Amazonia

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 julio y el 30 de septiembre de 2024. En este período se identificaron un total de 24 solicitudes.

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

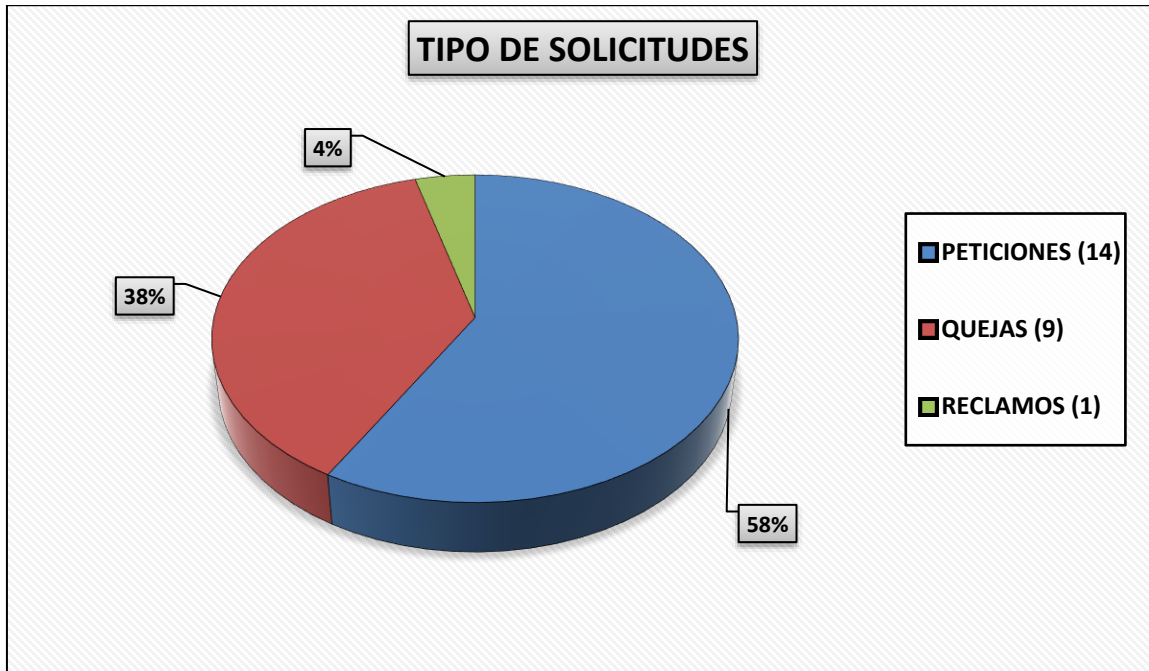


La gráfica 1 muestra el total de solicitudes recibidas a través del Módulo PQRS-D, se evidencia que entre agosto y septiembre se radicaron una baja cantidad de solicitudes.

2. TIPO DE SOLICITUDES

En la gráfica 2 se determinan los tipos de solicitudes radicadas en el sistema de PQRS-D entre octubre y diciembre de 2024. Se identifica que las Peticiones fueron el mecanismo con mayor número de radicados, con 14 solicitudes en total, seguida por las Quejas, con 9 radicados, los Reclamos suman un único radicado.

Gráfica 2. Promedio y Tipo de PQRS-D



3. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR MES

A continuación, en la siguiente tabla 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	TOTAL
JULIO	04	02	01	07
AGOSTO	04	05	0	09
SEPTIEMBRE	06	02	0	08
TOTAL	14	09	01	24

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 académicos han tenido más recurrencia en comparación a los trámites administrativos.

A continuación, se han identificado los siguientes trámites:

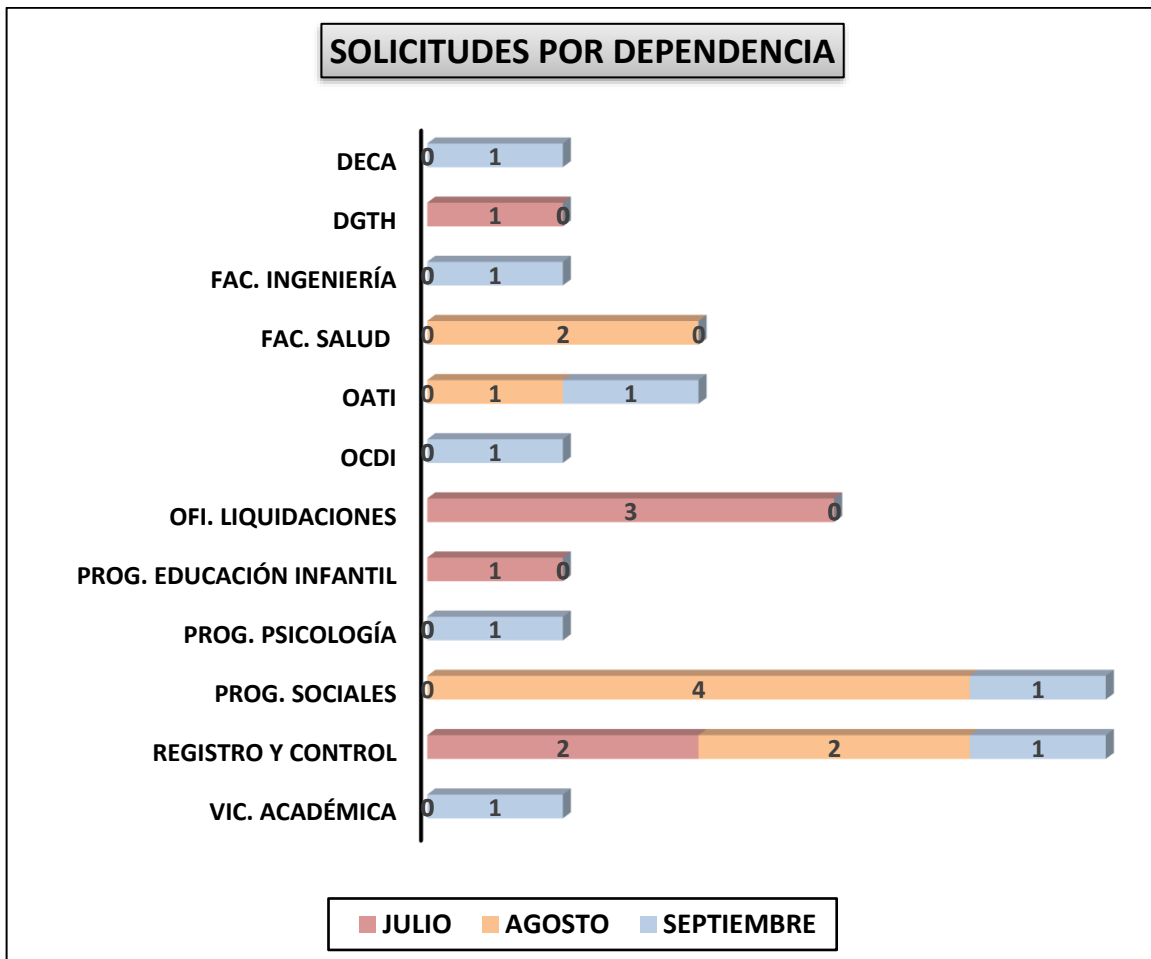
- Petición, solicitud para realizar pago de PIN de inscripción como estudiante nuevo.
- Queja por demora en el trámite de los contenidos programáticos ante la Coordinación del programa de Licenciatura en Educación Infantil.
- Queja debido al trámite de generación de liquidación en la modalidad de reingreso.
- Petición, 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.
- Petición solicitud de información sobre la generación liquidación para pago de semestre.
- 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.
- Petición, solicitud de verificación de títulos académicos.
- Petición, solicitud para tramite 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
- Queja por parte de un estudiante ante el comportamiento “intimidatoria y coactivo” por parte de un funcionario.
- Petición en solicitud del acuerdo para llevar a cabo el proceso de homologación.
- Petición, solicito de cambio de número telefónico para el restablecimiento de cuenta institucional.
- Derecho de Petición solicitud en solicitud para habilitar las ofertas académicas de la Universidad de la Amazonia en el municipio de San Vicente del Caguán.
- Solicitud información sobre proceso de homologación al Doctorado en Educación y Cultura Ambiental.
- Petición, solicitud de concepto de propuesta para realizar pasantías como opción de grado.

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 establece que la Dirección de Registro y Control y el Programa de Ciencias Sociales son las dependencias con mayor cantidad de radicados, sumando un total de 5 solicitudes en cada categoría, seguida por la Oficina de Liquidaciones, con 3 radicados, Facultad de Salud y OATI, con 2 solicitudes, DECA, DGTH, Facultad de Ingeniería, OCDI, Programa Educación Infantil, Programa Psicología, Vicerrectoría Académica suman una única solicitud por cada categoría.

En el presente informe se incluyeron datos 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	TOTAL
DECA	01	0	0	01
DGHT	01	0	0	01
FAC. INGENIERÍA	01	0	0	01
FAC. SALUD	0	02	0	02
OATI	02	0	0	02
OCDI	0	01	0	01
OFI. LIQUIDACIONES	01	01	01	03
PROG. EDUCACIÓN INFANTIL	0	01	0	01
PROG. PSICOLOGÍA	0	01	0	01
PROG. SOCIALES	02	03	0	05
REGISTRO Y CONTROL	05	0	0	05
VIC. ACADÉMICA	01	0	0	01
				24

De acuerdo con los datos 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		
DECA	ARCHIVADO	0	01	SI	01
DGTH	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
FAC. INGENIERÍA	ARCHIVADO	0	01	SI	01
FAC. SALUD	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
OATI	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
OCDI	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OFI. LIQUIDACIONES	ARCHIVADO	03	NO	NO	03
PROG. EDUCACIÓN INFANTIL	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. PSICOLOGÍA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. SOCIALES	ARCHIVADO	02	03	SI	05
REGISTRO Y CONTROL	ARCHIVADO	04	01	SI	05
VIC. ACADÉMICA	ARCHIVADO	0	01	SI	01
					24

Del total de las 24 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.