

Florencia, 10 de enero de 2025

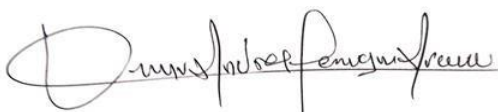
Magister  
**WILLIAM DAVID GRIMALDO SARMIENTO**  
Secretario General  
Universidad de la Amazonia

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

Cordial saludo,

Comedidamente 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 cuarto 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,



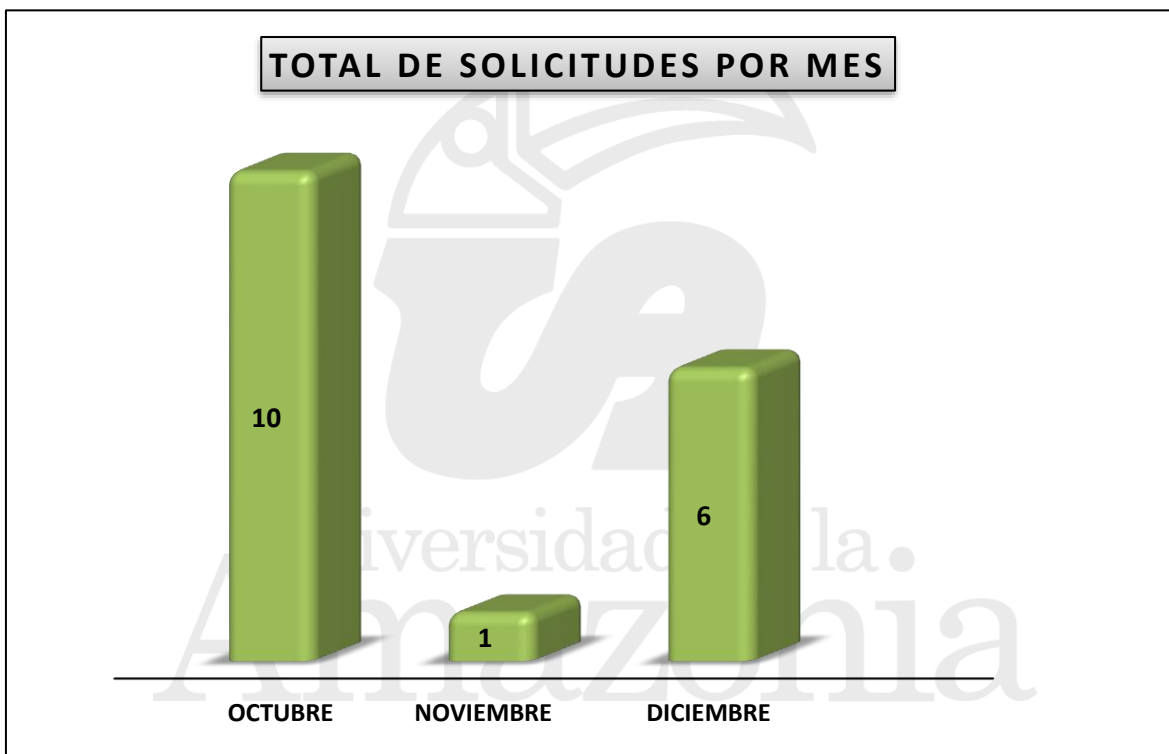
**OMAR ANDRÉS PENAGOS ASCENCIO**  
Auxiliar Oficina de Correspondencia  
Universidad de la Amazonia

## 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 octubre y el 31 de diciembre de 2024. En este período se identificaron un total de 17 solicitudes.

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

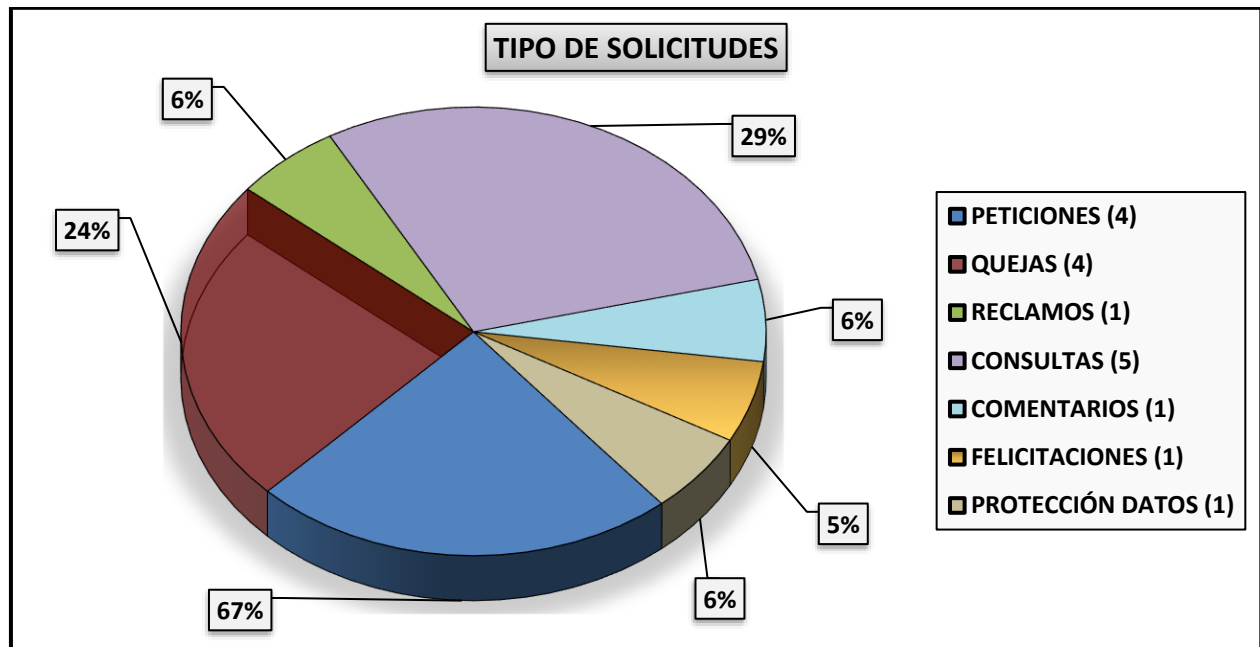


La gráfica 1 muestra el total de solicitudes instauradas a través del Módulo PQRS-D, se evidencia una baja cantidad de requerimientos para octubre y diciembre así mismo, se destaca un único radicado en noviembre.

## 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 Consultas fueron el mecanismo con mayor número de radicados, con 5 solicitudes en total, seguidas por Peticiones y Quejas, con 4 radicados cada una, los Reclamos, Comentarios, Felicitaciones y solicitud de Protección de Datos 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	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	COMENTARIO	FELICITACIÓN	PROTECCIÓN DATOS	TOTAL
OCTUBRE	02	03	0	03	01	01	0	10
NOVIEMBRE	01	0	0	0	0	0	0	01
DICIEMBRE	01	01	01	02	0	0	01	06
<b>TOTAL</b>	<b>04</b>	<b>04</b>	<b>01</b>	<b>05</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>17</b>

#### 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:

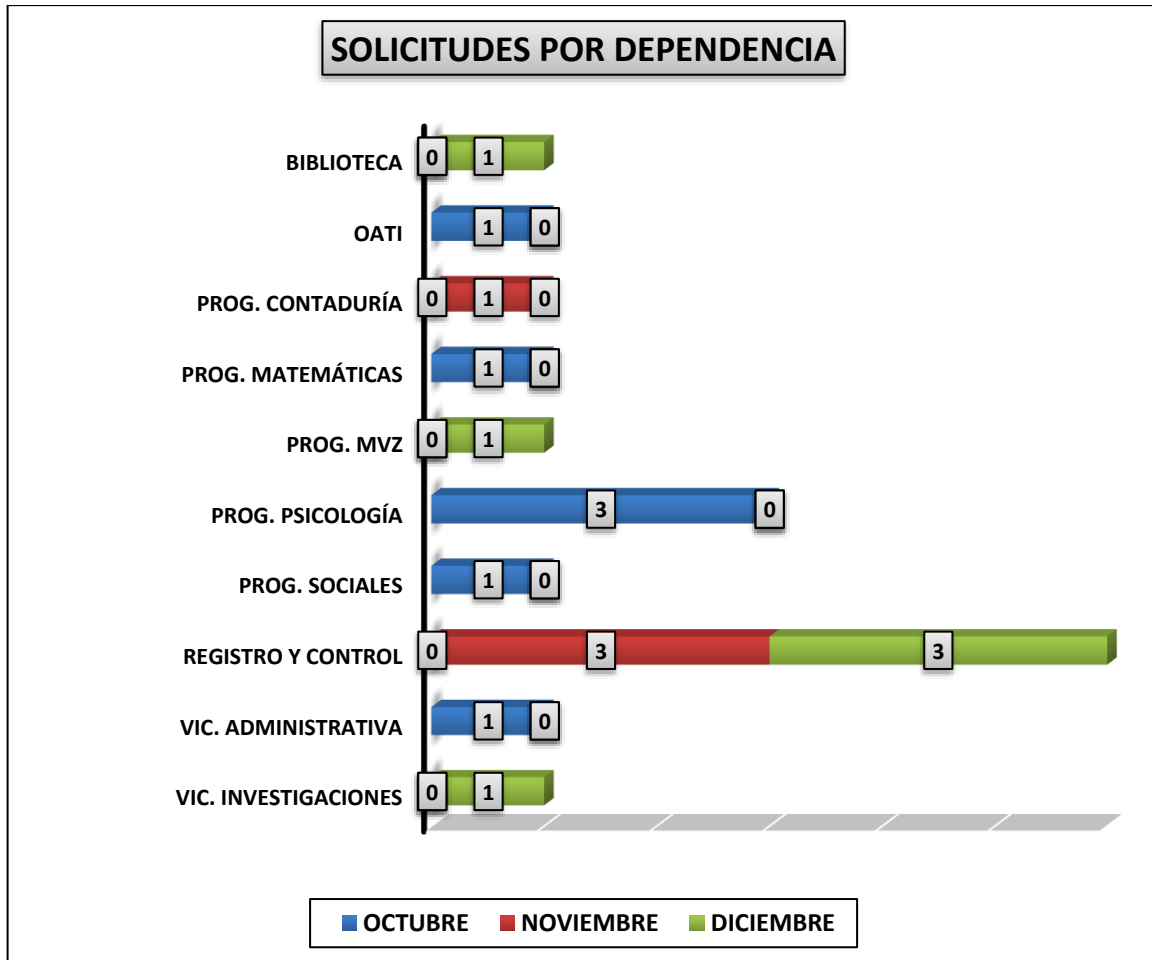
- Sugerencia sobre el actuar de un docente adscrito al programa de Psicología, en cuanto a tener un poco más de tacto al momento de dar retroalimentación a los estudiantes.
- Solicitud para exaltar una felicitación a un funcionario de la Universidad de la Amazonia por sus cualidades en la calidad del servicio en su labor profesional.
- Petición, solicitud de verificación de título académico.
- Consulta para información del calendario académico para inscripciones 2025-I.
- Consulta sobre el horario académico del programa de Matemáticas.
- Consulta para recuperar la cuenta Institucional Plataforma Chaira.
- Queja a la Coordinación del programa de la Licenciatura en Ciencias Sociales.
- Petición, solicitud de modificación de un proceso de inscripción como estudiante nuevo.
- Petición, solicitud para el trámite de contenidos programáticos.
- Consulta sobre el proceso de transferencia externa para la Universidad de la Amazonia.
- Petición, solicitud envío de correo electrónico para trámite de cargue de documentos en la modalidad de reingreso.
- Consulta de sobre el proceso de selección de admitidos como estudiantes nuevos para el periodo académico 2025-I.
- Queja, en mención que a la fecha no se encuentra el primer tomo "Ecos del Maguaré dona edición Universidad de la Amazonia" sección de la Biblioteca, en mención de lo anterior el peticionario solicita se realice una investigación por parte de la Institución con el fin de encontrar el tomo perdido y obtener respuestas de lo sucedido.
- Reclamo, sobre el proceso de inscripción y validación de datos para el proceso de admisión como estudiante nuevo del programa de Enfermería.
- Protección de datos.

#### 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 6 solicitudes, seguida por el Programa de Psicología, con 3 radicados, División Biblioteca, OATI, Programa Contaduría, Programa Matemáticas, Programa MVZ, Programa Sociales, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría Investigaciones tuvieron un único radicado 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	CONSULTA	COMENTARIO	FELICITACIÓN	PROTECCIÓN DATOS	TOTAL
BIBLIOTECA	0	01	0	0	0	0	0	01
OATI	0	0	0	01	0	0	0	01
PROG. CONTADURÍA	01	0	0	0	0	0	0	01
PROG. MATEMÁTICAS	0	0	0	01	0	0	0	01
PRO. MVZ	0	0	0	01	0	0	0	01
PROG. PSICOLOGÍA	0	02	0	0	01	0	0	03
PROG. SOCIALES	0	01	0	0	0	0	0	01
REGISTRO Y CONTROL	03	0	01	02	0	0	0	06
VIC. ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	01	0	01
VIC. INVESTIGACIONES	0	0	0	0	0	0	01	01
								17

De acuerdo con los datos 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		
BIBLIOTECA	ARCHIVADO	0	01	SI	01
OATI	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. CONTADURÍA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01

PROG. MATEMÁTICAS	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PRO. MVZ	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. PSICOLOGÍA	ARCHIVADO	02	01	SI	03
PROG. SOCIALES	ARCHIVADO	0	01	SI	01
REGISTRO Y CONTROL	ARCHIVADO	05	01	SI	06
VIC. ADMINISTRATIVA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
VIC. INVESTIGACIONES	ARCHIVADO	0	01	SI	01
					17

Del total de las 17 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:



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**

- 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.