

Florencia, 26 de diciembre de 2024

Especialista

DIANA FERNANDA BERMEO MANTILLA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Universidad de la Amazonia

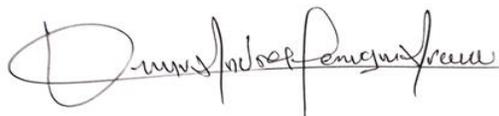
Ciudad

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 septiembre a diciembre 26 de 2024.

Atentamente,



OMAR ANDRÉS PENAGOS ASCENCIO

Auxiliar Oficina de Correspondencia

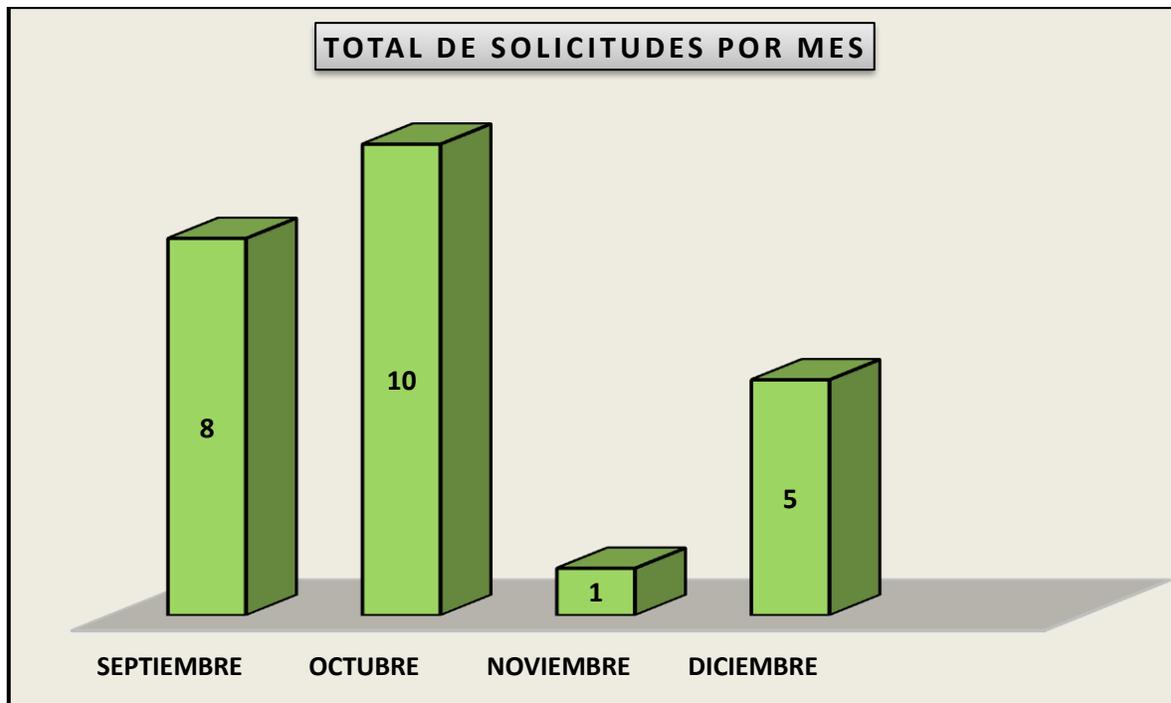
Universidad de la Amazonia

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 1 del mes de septiembre a 26 de diciembre de la presente anualidad, logrando identificar un total 23 solicitudes instauradas. En la siguiente gráfica se especifica el total de solicitudes por mes.

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

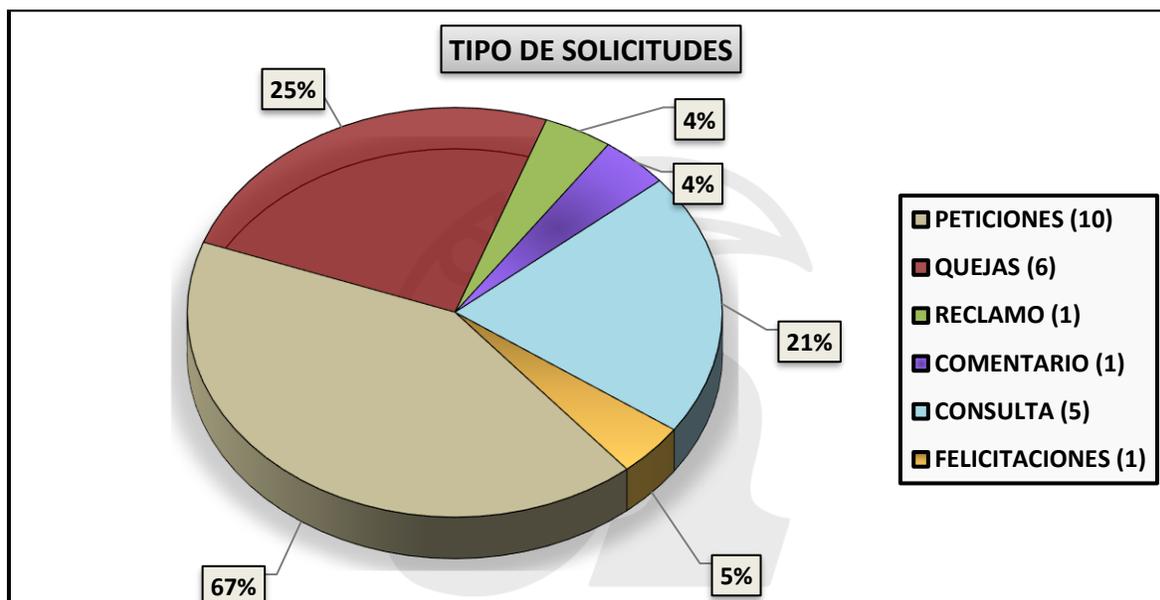


Según la gráfica No.1 se ha establecido un total de 24 solicitudes recibidas a través del Módulo de Atención Virtual (PQRS-D) desde el mes de septiembre a diciembre del año 2024, se evidencia que septiembre y octubre, aunque presenta una baja recurrencia de solicitudes fueron los meses con mayor incidencia de estos. Los meses de noviembre y diciembre presentaron una cantidad moderadamente baja en cuanto a solicitudes.

2. TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En la gráfica No.2 se logra determinar el tipo de solicitudes insaturadas entre los meses de septiembre a diciembre de 2024 de acuerdo con estos datos se logra evidenciar que las Peticiones fueron el mecanismo con mayor número de requerimientos 10 en total, seguido de las quejas 6, consultas 5 y en último lugar reclamos, comentarios, felicitaciones 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 ha promediado la cantidad de solicitudes que se radicaron por mes según el consolidado de datos suministrados por el Módulo de Atención Virtual (PQRS-D). En la Tabla No.1 se han distribuido las solicitudes por su tipología y totalidad.

Tabla 1. Datos Consolidados del Módulo (PQRS-D) Discriminados por Mes.

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	COMENTARIO	CONSULTAS	FELICITACIÓN	TOTAL, GENERAL
SEPTIEMBRE	06	02	0	0	0	0	08
OCTUBRE	02	03	0	01	03	01	10
NOVIEMBRE	01	0	0	0	0	0	1

DICIEMBRE	01	01	01	0	02	0	05
TOTAL	10	06	01	01	05	01	24

4. DATOS CARACTERÍSTICOS DE LAS (PQRS-D)

Teniendo en cuenta el total de solicitudes y sus características se ha identificado que los procesos académicos han sido casi en su totalidad los más recurrentes en comparación con los trámites administrativos.

A continuación, se han identificado los siguientes trámites:

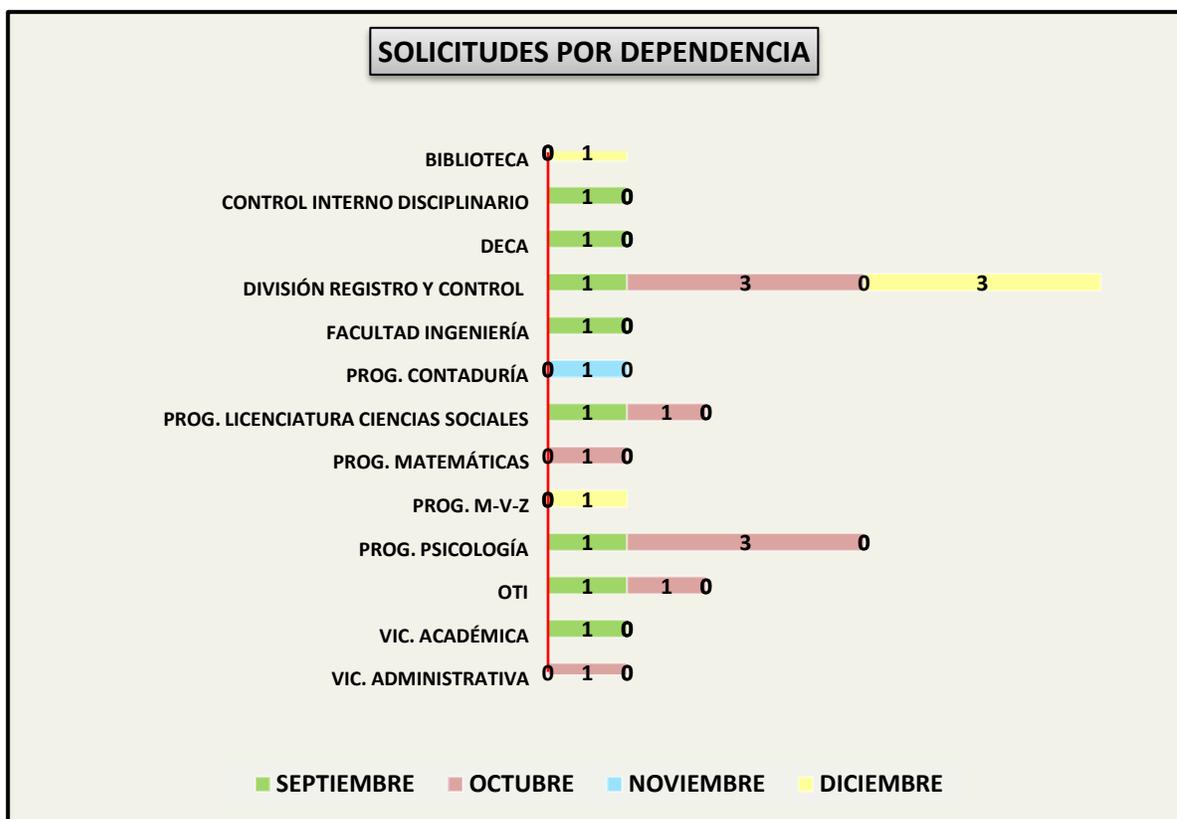
- Queja por parte de un estudiante ante el comportamiento “intimidatoria y coactivo” por parte de un funcionario.
- Petición en solicitud del acuerdo para llevar a cabo el proceso de homologación.
- Queja por inconformidad en el comportamiento hacia un docente adscrito al programa de Psicología.
- Solicitud para el 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 de veracidad de títulos académicos.
- Solicitud información sobre proceso de homologación al Doctorado en Educación y Cultura Ambiental.
- Petición por concepto de propuesta para realizar pasantías como opción de grado.
- 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.
- Solicitud de información del calendario académico 2025-1.
- Queja a la Coordinación del programa de la Licenciatura en Ciencias Sociales.
- Petición para la modificación de un proceso de inscripción para pregrado.
- Solicitud para el trámite de contenidos programáticos.
- Consulta sobre el proceso de transferencia externa.
- Petición para solicitar el envío del correo electrónico para realizar el trámite de cargue de documentos en la modalidad de reingreso.
- Solicitud de información sobre el proceso de selección de admitidos como estudiantes nuevos para el periodo académico 2025-1.
- Queja, debido a que a la fecha no se encuentra el primer tomo "Ecos del Maguaré dona edición Universidad de la Amazonia" por parte de la Uniamazonia 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.

5. TRASLADO DE SOLICITUDES

De acuerdo con el total de solicitudes radicadas a través del Módulo (PQRS-D) 24 en total, se ha procedido a ingresar los datos estadísticos como se presenta en la gráfica No.3 teniendo en cuenta el área y/o dependencia responsable de dar respuesta, así mismo, la cantidad de requerimientos asignados por mes.

Gráfica 3. Traslado Interno de Solicitudes



Según la información de la gráfica No.3, se puede establecer que la Dirección de Registro y Control asumió el mayor número de requerimientos sumando 6 solicitudes en total, seguidamente el Programa de Psicología con 4 solicitudes, Programa de Licenciatura en Ciencias Sociales y la Oficina de Tecnologías de la Información cuentan con 2 solicitudes asignadas por cada una, las demás dependencias señaladas en la gráfica cuentan en su haber con una solicitud.

6. TIPO DE SOLICITUDES RADICADAS 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	RECLAMO	COMENTARIO	CONSULTA	FELICITACIÓN	TOTAL, GENERAL
BIBLIOTECA	0	01	0	0	0	0	01
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	01	0	0	0	0	01
DECA	01	0	0	0	0	0	01
REGISTRO Y CONTROL	04	0	01	0	02	0	07
FAC. INGENIERÍA	01	0	0	0	0	0	01
PROG. CONTADURÍA	01	0	0	0	0	0	01
PROG. LIC. CIENCIAS SOCIALES	01	01	0	0	0	0	02
PROG. MATEMÁTICAS	0	0	0	0	01	0	01
PROG. M-V-Z	0	0	0	0	01	0	01
PROG. PSICOLOGÍA	0	03	0	01	0	0	04
OTI	01	0	0	0	01	0	02
VIC. ACADÉMICA	01	0	0	0	0	0	01
VIC. ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	01	01
							24

Conforme a la información señalada en la tabla No.2, se ha podido establecer las dependencias tanto académicas como administrativas con más solicitudes radicadas 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		
BIBLIOTECA	EN TRAMITE	1	0	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ARCHIVADO	1	0	0	1
DECA	NOTICADO	0	1	0	1
REGISTRO Y CONTROL	NOTICADO	2	1	0	7
	ARCHIVADO	3	0	0	
	EN TRAMITE	1	0	0	
FAC. INGENIERÍA	ARCHIVADO	0	1	0	1
PROG. CONTADURÍA	NOTIFICADO	1	0	0	1
PROG. LIC. CIENCIAS SOCIALES	NOTIFICADO	1	0	0	1
	NOTIFICADO	0	1	0	1
PROG. MATEMÁTICAS	NOTIFICADO	1	0	0	1
PROG. M-V-Z	NOTIFICADO	1	0	0	1
PROG. PSICOLOGÍA	ARCHIVADO	1	0	0	4
	NOTIFICADO	2	1	0	
OTI	ARCHIVADO	2	0	0	2
VIC. ACADÉMICA	ARCHIVADO	1	0	0	1
VIC. ADMINISTRATIVA	NOTIFICADO	1	0	0	1
					24

Del total de las 24 solicitudes radicadas a través del Módulo (PQRS-D) y según los datos señalados en la anterior tabla, 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 de cada dependencia se pueden identificar por medio del registro aportado en el formato FO-S-GJ-02-02 adjunto a este informe.

8. USUARIOS DEL MEDIO DE ATENCIÓN VIRTUAL (PQRS-D)

A continuación, se ha identificado el tipo de usuario que recurre al medio de Atención Virtual (PQRS-D) dispuesto por la Universidad de la Amazonia como medio de comunicación para la recepción de las solicitudes tanto, académicas como administrativas con el fin de atender de manera más efectiva sus necesidades y expectativas.

Tabla 4. Usuarios (PQRS-D)

USUARIO	CANTIDAD
ESTUDIANTE PREGRADO	10
CIUDADANO	12
ADMINISTRATIVO	01
DOCENTE	01
	24

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.

9. 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 del trámite y la atención oportuna de las solicitudes allegadas 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 procederá a gestionar las siguientes acciones:

- Socialización de aspectos básicos como importancia y manejo del Módulo de Atención (PQRS-D).

- Sugerencia del uso de aplicativos de notificación oportuna de respuesta “semáforo de respuestas”, esto con el fin de mejorar los índices de respuesta oportuna y desempeño frente a las peticiones allegadas.
- Solicitar la implementación de capacitaciones virtuales al personal administrativo a través de la aplicación "Microsoft Teams" con la intención de sensibilizar al personal en cuanto al buen uso y manejo responsable del Módulo de (PQRS-D) de la Universidad de la Amazonia.

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.

