

Florencia, 04 de julio de 2025

Magister

**WILLIAM DAVID GRIMALDO SARMIENTO**

Secretario General

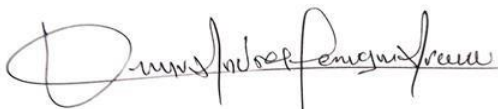
Universidad de la Amazonia

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

Cordial saludo,

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 2025, 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

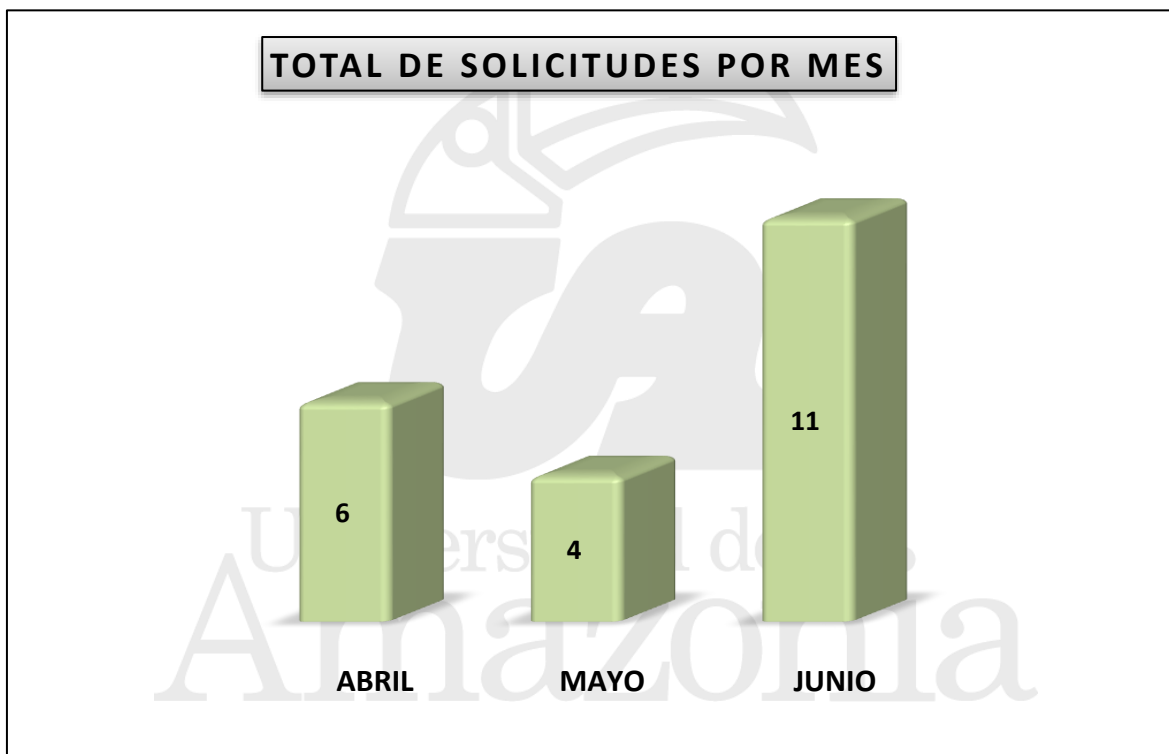
Universidad de la Amazonia

## 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 2025. En este período se identificaron un total de 21 solicitudes.

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

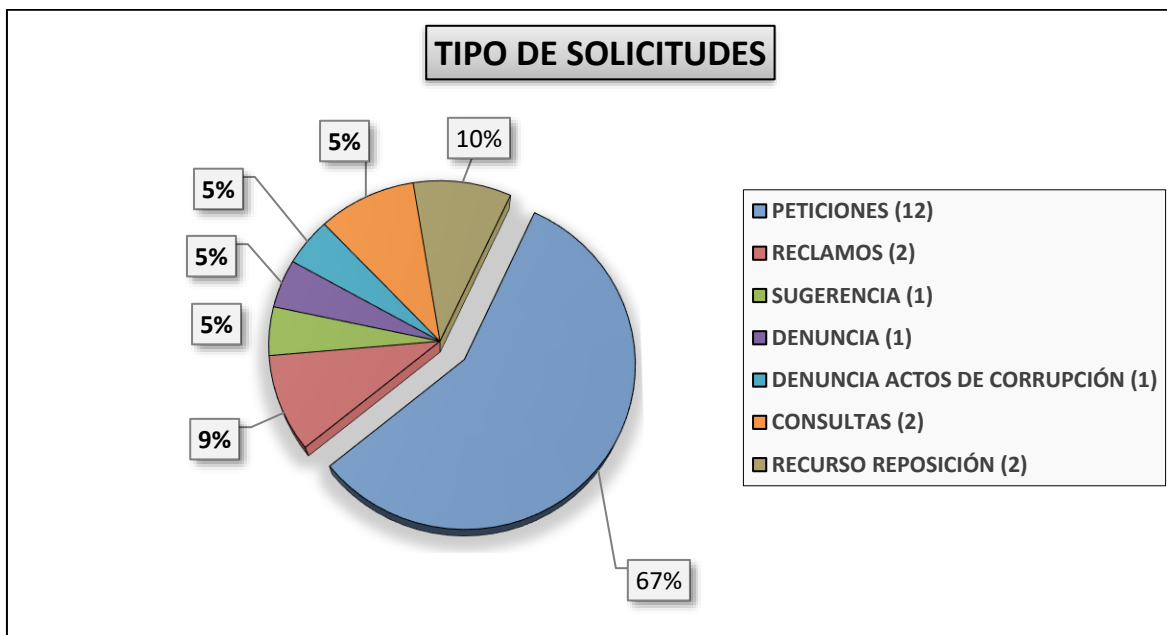


La gráfica 1 muestra el total de solicitudes radicadas a través del Módulo PQRS-D, se evidencia una baja cantidad de requerimientos entre abril y mayo, mientras que para junio la cantidad de solicitudes aumento moderadamente.

## 2. TIPO DE SOLICITUDES

En la gráfica 2 se determinan los tipos de solicitudes radicadas en el sistema de PQRS-D entre abril a junio de 2025. Se identifica que las Peticiones fueron el mecanismo con mayor número de radicados, con 12 solicitudes en total, seguidas por los Reclamos, Consultas y Recurso de Reposición que obtuvieron 2 solicitudes por cada categoría, las Sugerencias Denuncias y Denuncias por Actos de Corrupción tuvieron un único radicado por cada categoría.

**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	PETICIÓN	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	RECURSO REPOSICIÓN	TOTAL
ABRIL	02	01	01	0	01	01	0	06
MAYO	04	0	0	0	0	0	0	04
JUNIO	06	01	0	01	0	01	02	11
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>02</b>	<b>21</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:

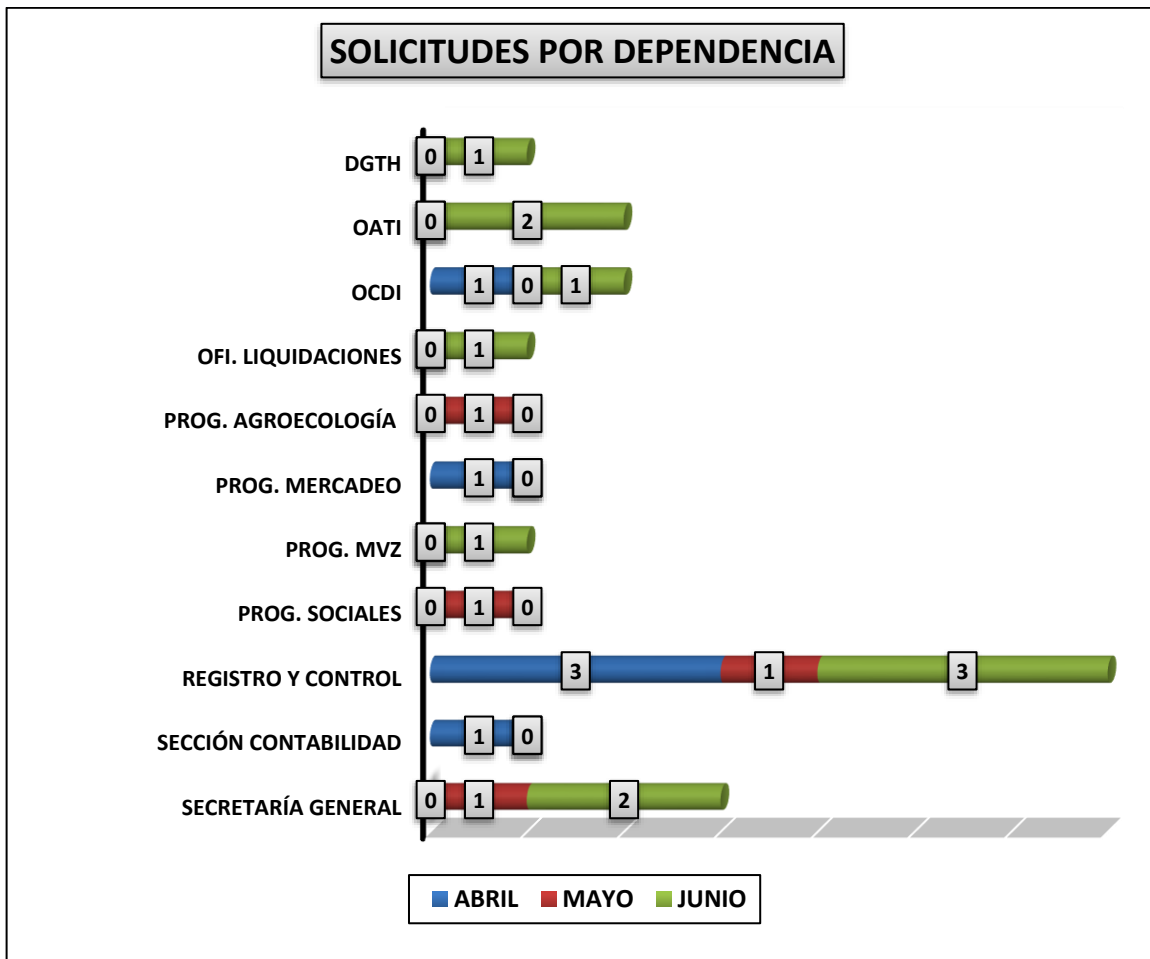
- Denuncia Actos de Corrupción por posible proselitismo político por parte de una docente de la Universidad de la Amazonia.
- Petición, solicitud de información de trámite para devolución de dinero por la modalidad de saldo a favor.
- Reclamo por no tener en cuenta la condición de víctima del conflicto armado dentro del proceso de inscripción como estudiante nuevo.
- Petición, solicitud de información sobre certificado de terminación del plan de estudio completo de la Especialización en Gerencia del Talento Humano.
- Consulta sobre el trámite de solicitud de certificado de notas.
- Sugerencia para impacto en indicadores del Plan de Desarrollo Institucional (2020-2029) Programa Mercadeo - Universidad de la Amazonia.
- Petición, solicitud de información de presunto egresado, fecha de inicio académico, fecha de graduación, fecha de acta de grado, y posible vínculo contractual con tiempo de vinculación como docente o contratista de la Universidad de la Amazonia.
- Petición, solicitud de actualización o copia de certificado de prácticas docentes para validación como experiencia laboral.
- Petición, solicitud de concepto correspondiente a trabajo de grado.
- Petición, solicitud revisión de documentos para reliquidación de matrícula financiera del programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia.
- Petición, solicitud documentación de cierre de ponderados del semestre 2025-I.
- Petición, solicitud de certificación laboral.
- Petición, solicitud de información para proceso de envío de documentos en la modalidad de Transferencia Externa.
- Petición, solicitud de certificado de estudio.
- Consulta, solicitud de información para poder acceder al correo electrónico Institucional.
- Recurso de Reposición a la respuesta emitida mediante oficio SG-174 del 12 de junio de 2025 por concepto de reliquidación.
- Petición, solicitud de corrección de datos dentro del proceso de inscripción a un programa académico de la Universidad de la Amazonia.
- Reclamo, solicitando la notificación electrónica sobre la verificación y validación de los documentos de inscripción como aspirante nuevo.
- Denuncia anónima por amenazas, agresión física y verbal por parte de una estudiante del programa de la Licenciatura de Educación Física.

## 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 es la dependencia con mayor cantidad de radicados, sumando un total de 7 solicitudes, seguidamente la Dirección de Secretaría General, con 3 solicitudes, Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y Oficina de Control Disciplinario Interno cuentan con 2 solicitudes por cada categoría, la Dirección Gestión Talento Humano, Oficina de Liquidaciones, Programa Ingeniería Agroecológica, Programa Mercadeo, Programa Medicina Veterinaria y Zootecnia, Programa de Sociales y Sección de Contabilidad,

registran 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	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	RECURSO REPOSICIÓN	TOTAL
DGTH	01	0	0	0	0	0	0	01
OATI	01	0	0	0	0	01	0	02
OCDI	0	0	0	01	01	0	0	02
OFI. LIQUIDACIONES	0	01	0	0	0	0	0	01
PROG. AGROECOLOGÍA	01	0	0	0	0	0	0	01
PROG. MERCADEO	0	0	01	0	0	0	0	01
PROG. MVZ	01	0	0	0	0	0	0	01
PROG. SOCIALES	01	0	0	0	0	0	0	01
REGISTRO Y CONTROL	05	01	0	0	0	01	0	07
SECCIÓN CONTABILIDAD	01	0	0	0	0	0	0	01
SECRETARÍA GENERAL	01	0	0	0	0	0	02	03
								21

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		
DGTH	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OATI	ARCHIVADO	0	02	SI	02
OCDI	ARCHIVADO	01	01	SI	02
OFI. LIQUIDACIONES	ARCHIVADO	0	01	SI	01
PROG. AGROECOLOGÍA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. MERCADEO	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. MVZ	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. SOCIALES	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
REGISTRO Y CONTROL	ARCHIVADO	07	NO	NO	07
SECCIÓN CONTABILIDAD	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
SECRETARÍA GENERAL	ARCHIVADO	03	NO	NO	03
					21

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:
  - 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.