

Florencia, 04 de abril de 2025

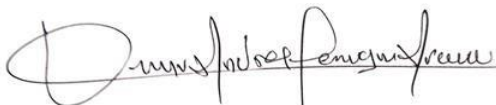
Magister
WILLIAM DAVID GRIMALDO SARMIENTO
Secretario General
Universidad de la Amazonia

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 primer 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,



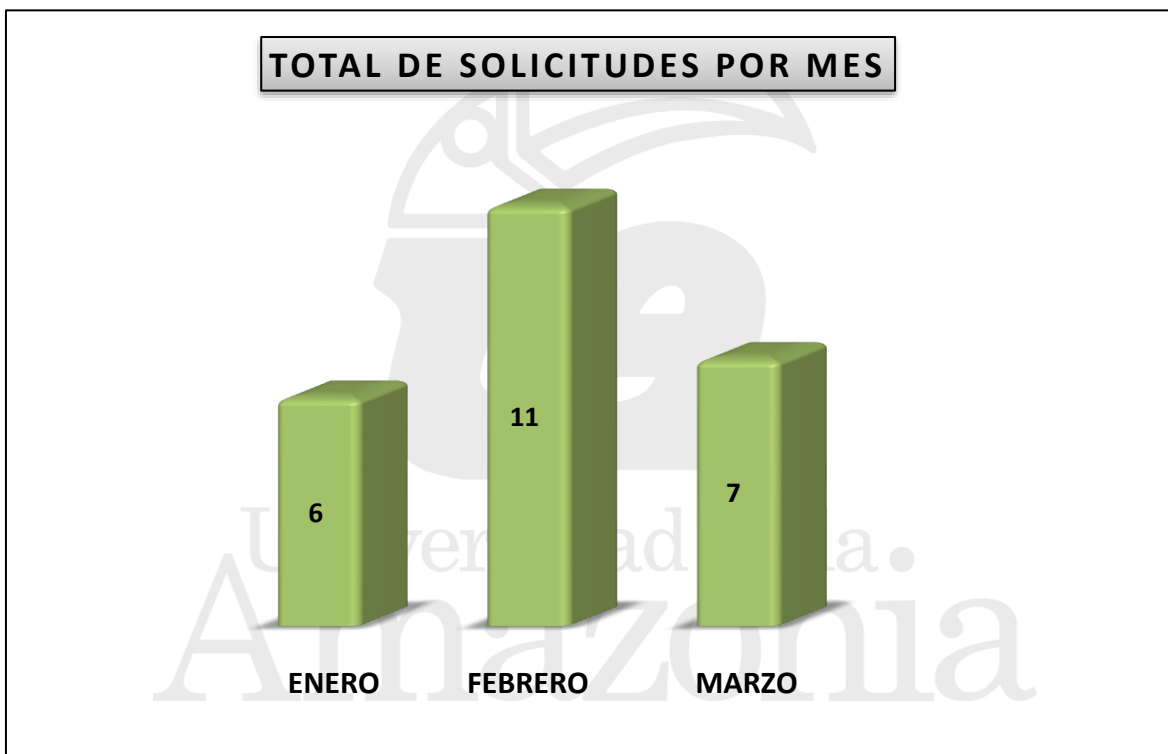
OMAR ANDRÉS PENAGOS ASCENCIO
Auxiliar Oficina de Correspondencia
Universidad de la Amazonia

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 enero y el 31 de marzo de 2025. En este período se identificaron un total de 24 solicitudes.

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

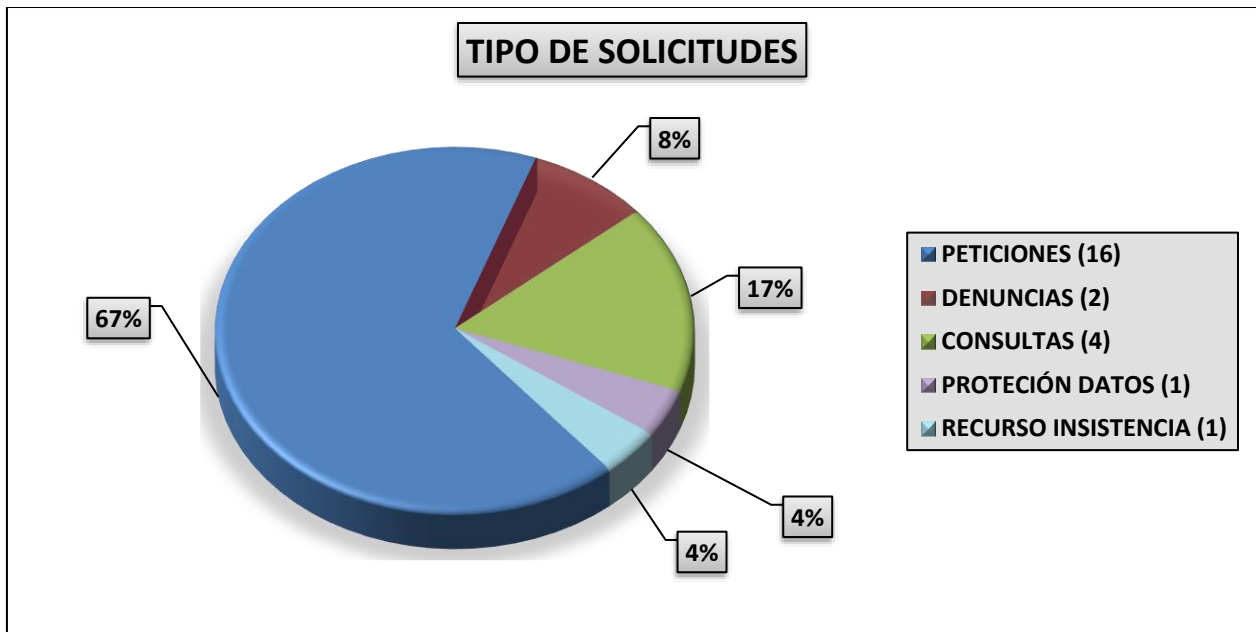


La gráfica 1, establece el total de solicitudes radicadas a través del Módulo PQRS-D, de acuerdo con el primer trimestre del año 2025, se evidencia una cantidad moderadamente baja de requerimientos entre enero y marzo.

2. TIPO DE SOLICITUDES

En la gráfica 2 se determinan los tipos de solicitudes radicadas en el sistema de PQRS-D entre enero y diciembre de 2025. Se identifica que las Peticiones fueron el mecanismo con mayor número de radicados, con 16 solicitudes en total, seguidas por las Consultas, con 4 radicados, las Denuncias, suman 2 radicados, la solicitud de Protección y el Recurso de Insistencia obtuvieron un único radicado 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	DENUNCIA	CONSULTA	PROTECCIÓN DATOS	RECURSO INSISTENCIA	TOTAL
ENERO	04	0	01	0	01	06
FEBRERO	09	01	0	01	0	11
MARZO	03	01	03	0	0	07
TOTAL	16	02	04	01	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:

- Consulta sobre información respecto al formulario de registro OIRI para cargue de documentos de soporte de convenio.
- Petición, solicitud traslado de beneficio de gratuidad a la Universidad del Magdalena.
- Petición, solicitud de información académica y expedición de sabana de notas de semestres cursados de un estudiante adscrito al programa de MVZ.
- Petición, solicitud de recuperación de cupo académico.
- Petición, solicitud de información para acceder al correo electrónico Institucional.
- Recurso de Insistencia, en solicitud de copia de información pública para adelantar una propuesta doctoral.
- Petición, solicitud de entrega del acta de sustentación y cumplimiento del derecho a la graduación del programa de Ingeniería de Alimentos.
- Petición, solicitud copia de ordenes de trabajo, contrato de prestación de servicios y especificación de aportes de salud y pensión.
- Denuncia por parte de un funcionario por acoso y maltrato laboral.
- Petición, solicitud de asignación de espacios académicos por parte de un estudiante del programa de Ingeniería de Sistemas.
- Solicitud de petición de información sobre el bajo porcentaje de créditos aprobados por parte de un estudiante del programa de Administración de Empresas.
- Solicitud de Protección de Datos referente a la cuenta de Microsoft por parte de un estudiante del programa académico de MVZ.
- Petición, solicitud de certificaciones, syllabus del programa de Administración a distancia y posgrado de Especialización en Gerencia del Talento Humano.
- Derecho de Petición, solicitud de expediente contractual y acuerdo(s) mediante el (los) cual(es) se reglamenta la labor académica para docentes ocasionales.
- Petición, solicitud de información para acreditar examen de proficiencia de inglés nivel B1, como requisito para optar al título como Doctorado en Educación y Cultura Ambiental.
- Petición, solicitud de implementación de examen de certificación de nivel B1 en inglés de diseño por la Universidad de la Amazonia por parte de estudiantes de la Licenciatura en Educación Infantil.
- Petición, solicitud pago de contrato por OPS No.317 en calidad de docente invitada al taller del Doctorado en Educación y Cultura Ambiental dirigido a sus estudiantes.
- Consulta sobre las carreras de pregrado que se ofertan en la Sede Putumayo
- Consulta sobre certificado de retención para proceso de pago de facturación.
- Consulta sobre solicitud de copia de la Resolución 2130 de 2008 por medio del cual se

autorizó el funcionamiento del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad de la Amazonia.

- Petición solicitud de certificación de labor y constancia de aportes de pensión.
- Denuncia Actos de Corrupción por posible proselitismo político por parte de una docente de la Universidad de la Amazonia.
- Petición solicitud de información del porque no se expide en formato digital diploma y acta de grado así mismo, información en cuanto al proceso y costo con fundamento legal para la expedición de diploma y acta 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 el Programa de Licenciatura en Educación Infantil, la Dirección de Registro y Control y la Sección de Pagaduría, concentran una cantidad moderadamente baja de solicitudes, sumando 2 registros por cada categoría, las demás dependencias identificadas en la gráfica suman un único radicado 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	DENUNCIA	CONSULTA	PROTECCIÓN DATOS	RECURSO INSISTENCIA	TOTAL
DGTH	02	0	0	0	0	02
CENTRO IDIOMAS	01	0	0	0	0	01
CONSULTORIO JURÍDICO	0	0	01	0	0	01
OATI	01	0	0	01	0	02
OCDI	0	01	0	0	0	01
OFI. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	0	0	0	01	01
OFI. ASESORA JURÍDICA	01	0	0	0	0	01
OFI. LIQUIDACIONES	01	0	0	0	0	01
OIRI	0	0	01	0	0	01
PROG. ADMINISTRACIÓN EMPRESAS	01	0	0	0	0	01
PROG. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	01	0	0	0	0	01
PROG. EDUCACIÓN INFANTIL	02	0	0	0	0	02
PROG. INGENIERÍA ALIMENTOS	01	0	0	0	0	01
PROG. INGENIERÍA SISTEMAS	01	0	0	0	0	01
REGISTRO Y CONTROL	02	0	0	0	0	02
SECCIÓN PAGADURÍA	01	0	01	0	0	02
SECRETARÍA GENERAL	01	01	0	0	0	02
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	0	0	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		
DGTH	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
CENTRO IDIOMAS	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
CONSULTORIO JURÍDICO	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OATI	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
OCDI	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OFI. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OFI. ASESORA JURÍDICA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OFI. LIQUIDACIONES	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OIRI	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. ADMINISTRACIÓN EMPRESAS	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. EDUCACIÓN INFANTIL	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
PROG. INGENIERÍA ALIMENTOS	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. INGENIERÍA SISTEMAS	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
REGISTRO Y CONTROL	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
SECCIÓN PAGADURÍA	ARCHIVADO	01	01	SI	02
SECRETARÍA GENERAL	ARCHIVADO	01	01	SI	02
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	ARCHIVADO	01	NO	NO	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.