

Florencia, 06 de octubre de 2025

Especialista

WILLIAM DAVID GRIMALDO SARMIENTO

Secretario General

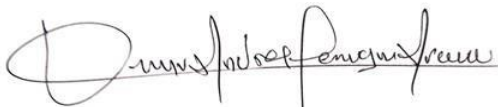
Universidad de la Amazonia

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 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

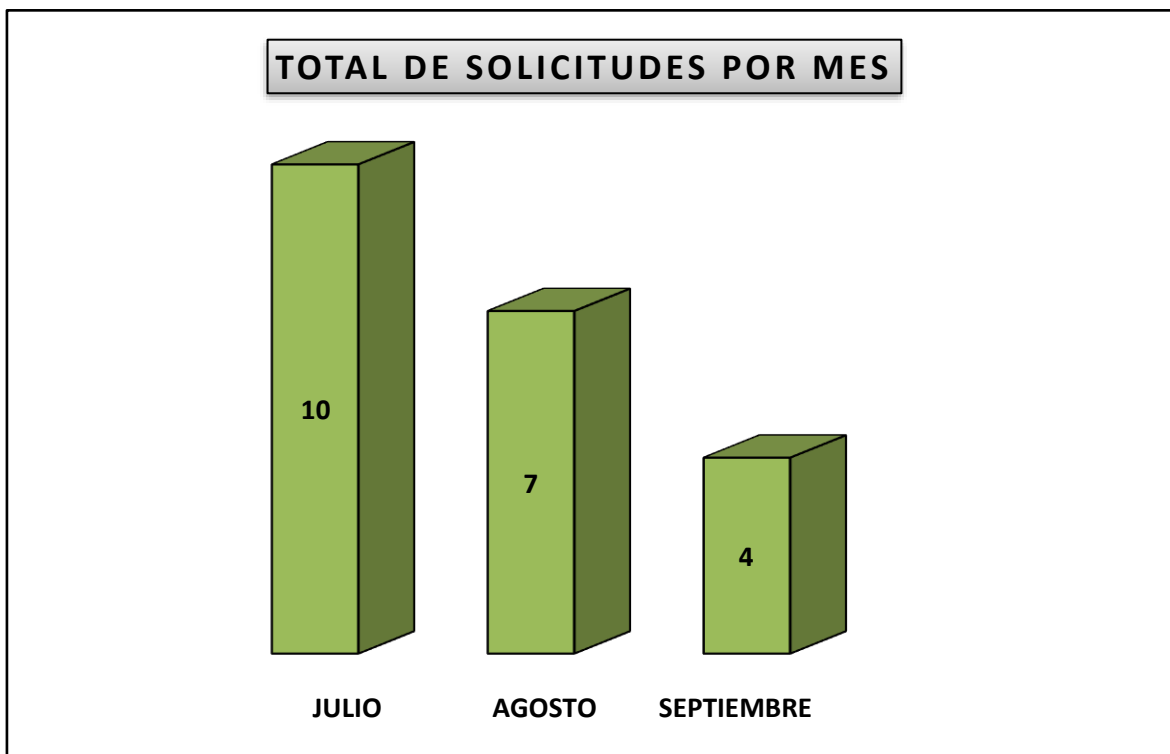
Universidad de la Amazonia

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 julio y el 30 de septiembre de 2025. En este período se identificaron un total de 21 solicitudes.

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

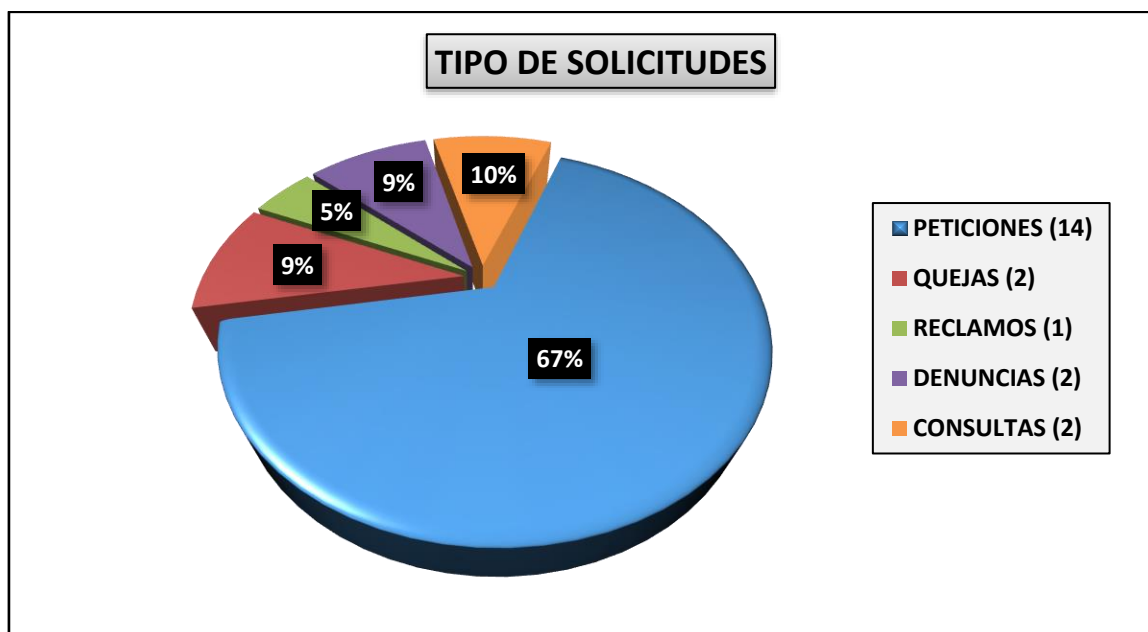


La gráfica 1 establece el total de solicitudes radicadas a través del Módulo PQRS-D, se identifica una cantidad moderada de requerimientos entre julio y agosto, para septiembre el volumen de solicitudes disminuye considerablemente.

2. TIPO DE SOLICITUDES

En la gráfica 2 se determinan los tipos de solicitudes radicadas en el sistema de PQRS-D entre julio y septiembre de 2025. Se identifica que las Peticiones fueron el mecanismo con mayor número de radicados, con 14 solicitudes en total, seguidas por las Quejas, Denuncias y Consultas que registran 2 solicitudes por cada categoría, los Reclamos tuvieron un único radicado.

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	DENUNCIA	CONSULTA	TOTAL
JULIO	09	0	01	0	0	10
AGOSTO	02	02	0	01	02	07
SEPTIEMBRE	03	0	0	01	0	04
TOTAL	14	02	01	02	02	21

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 tanto los procesos académicos y administrativos se han caracterizado por tener el mismo alcance cuanto a tramites.

A continuación, se han identificado los siguientes trámites:

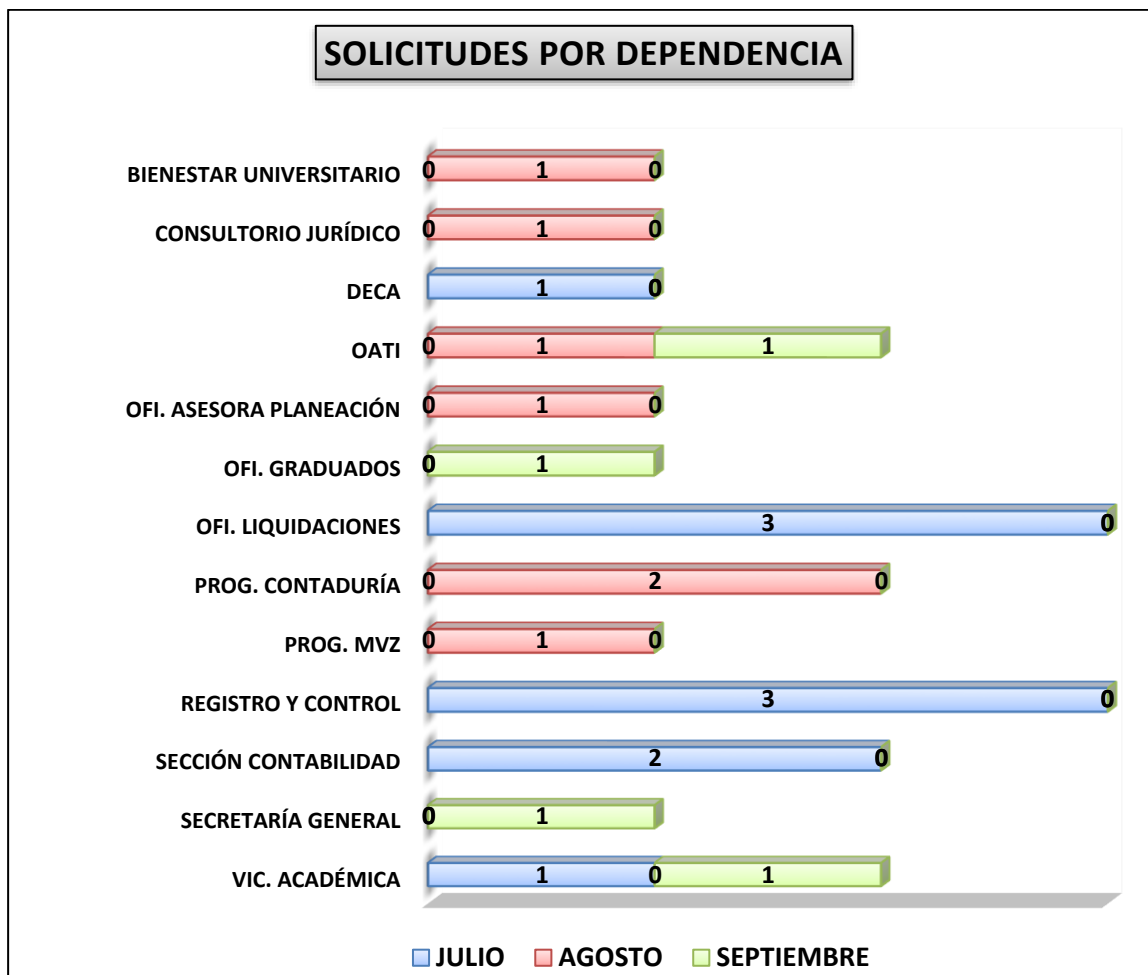
- Solicitud para verificación y aceptación del certificado electoral de forma extemporánea para proceso de liquidación de matrícula de posgrado período 2025.
- Reclamo por problemas con la plataforma en el cargue de documentos para el proceso de inscripción como estudiante nuevo.
- Petición, solicitud de certificado académico
- Petición solicitud de beneficio de descuento por egresada en la matrícula del primer semestre de la Maestría en Educación.
- Petición solicitud de pago de la evaluación y certificación de proyectos de investigación del doctorado en educación y cultura ambiental.
- Petición solicitud recibo de liquidación de matrícula período 2025-II.
- Derecho de Petición por cobro de matrícula período 2025-II.
- Petición, solicitud sabana de notas de posgrado.
- “Denuncia” solicitud de información sobre asesorías jurídicas a través del Consultorio y Centro de Conciliación.
- Petición, solicitud de información sobre prácticas de gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos en Instituciones de Educación Superior.
- Consulta sobre solicitud de contenidos programáticos al programa de Contaduría Pública.
- Consulta de proceso para recuperación de correo electrónico Institucional.
- Queja al programa de Contaduría Pública por demora en el trámite de los contenidos programáticos solicitados.
- Queja por el no cumplimiento del horario laboral del funcionario a cargo de la sala de deportes en la Sede Centro de la Universidad de la Amazonia.
- Petición, solicitud validación de estado académico y financiero para realizar las gestiones de graduación.
- Denuncia, por la no publicación de actas de reuniones de las Facultades a Académicas de la Universidad de la Amazonia.
- Petición, solicitud de un profesional del área de Agroecología con especialización en áreas agrícolas para proyecto empresarial.
- Petición para el conocimiento de carácter público de los lineamientos de la Universidad en cuanto al tipo vinculación de personal docente, asignación salarial, desarrollo de actividades académicas, desarrollo de programas o estrategias dirigidas a la atención de los docentes.
- Petición formal para el retiro del correo electrónico Institucional de las listas de contacto de correos masivos de funcionarios y docente teniendo en cuenta la calidad única de egresado.

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 y Oficina de Liquidaciones, aunque con un número de solicitudes moderadamente bajos son las dependencias con mayor cantidad de radicados, sumando un total de 3 solicitudes en cada categoría, seguidamente la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información, Programa Contaduría, Sección de Contabilidad, y Vicerrectoría Académica registran 2 radicados por cada categoría, la División de Bienestar Universitario, Consultorio Jurídico, Doctorado en Educación y Cultura Ambiental, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de

Graduados, Programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia y Secretaría General tuvieron 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	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	CONSULTA	TOTAL
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	01	0	0	0	01
CONSULTORIO JURÍDICO	0	0	0	01	0	01
DECA	01	0	0	0	0	01
OATI	01	0	0	0	01	02
OFI. ASESORA PLANEACIÓN	01	0	0	0	0	01
OFI. GRADUADOS	01	0	0	0	0	01
OFI. LIQUIDACIONES	03	0	0	0	0	03
PROG. CONTADURÍA	0	01	0	0	01	02
PROG. MVZ	01	0	0	0	0	01
REGISTRO Y CONTROL	02	0	01	0	0	03
SECCIÓN CONTABILIDAD	02	0	0	0	0	02
SECRETARÍA GENERAL	01	0	0	0	0	01
VIC. ACADÉMICA	01	0	0	01	0	02
						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		
BIENESTAR UNIVERSITARIO	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
CONSULTORIO JURÍDICO	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
DECA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OATI	ARCHIVADO	01	01	SI	02
OFI. ASESORA PLANEACIÓN	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OFI. GRADUADOS	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OFI. LIQUIDACIONES	ARCHIVADO	01	02	SI	03
PROG. CONTADURÍA	ARCHIVADO	0	02	SI	02
PROG. MVZ	ARCHIVADO	0	01	SI	01
REGISTRO Y CONTROL	ARCHIVADO	03	NO	NO	03
SECCIÓN CONTABILIDAD	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
SECRETARÍA GENERAL	ARCHIVADO	0	01	SI	01
VIC. ACADÉMICA	ARCHIVADO	02	0	NO	02
					21

Del total de las 21 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.