

Florencia, 09 de enero de 2026

Especialista

**WILLIAM DAVID GRIMALDO SARMIENTO**

Secretario General

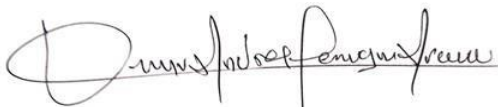
Universidad de la Amazonia

**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 cuarto 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

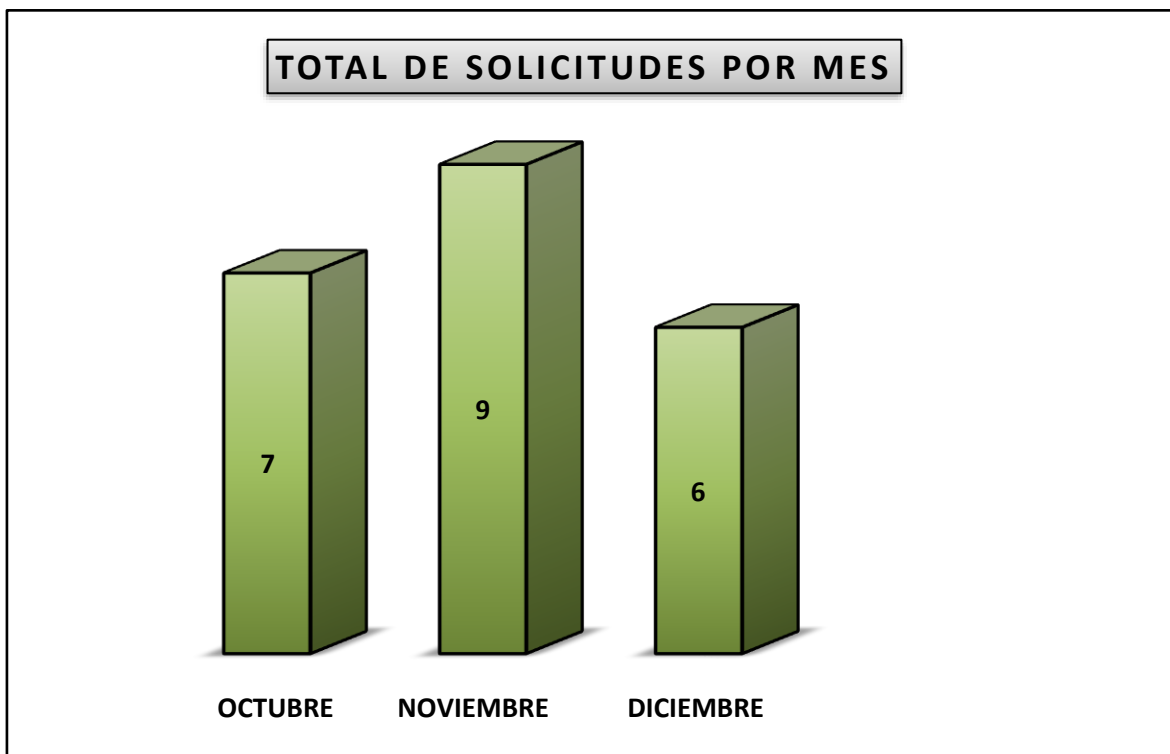
Universidad de la Amazonia

## 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 octubre y el 31 de diciembre de 2025. En este período se identificaron un total de 22 solicitudes.

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

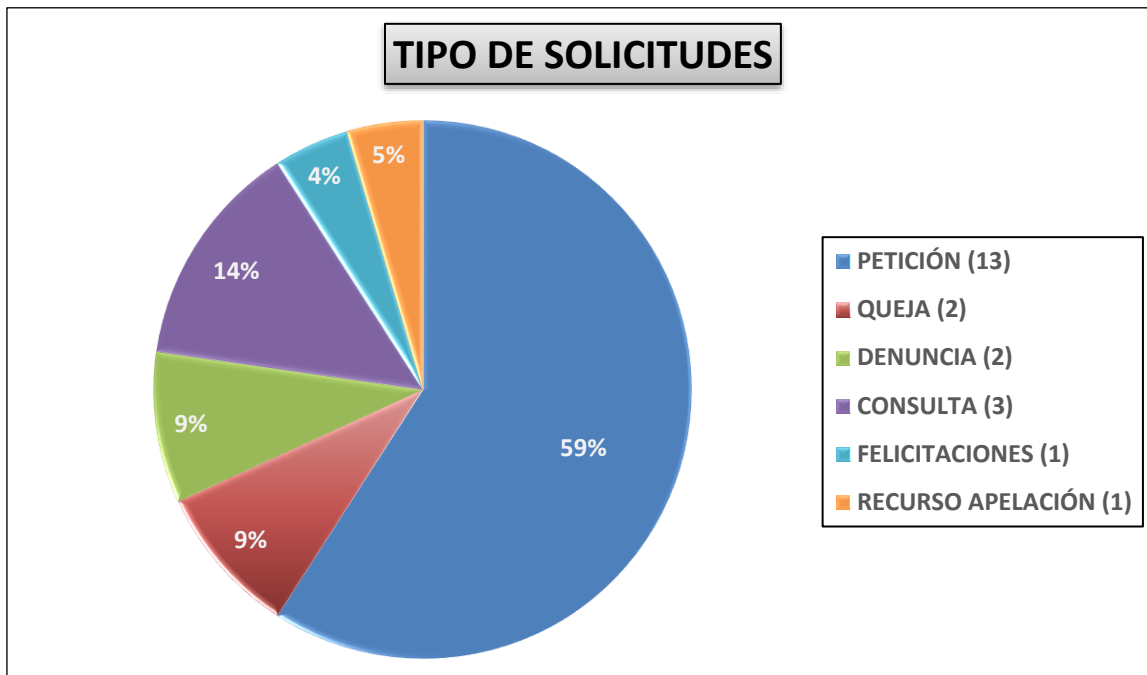


La gráfica 1 establece el total de solicitudes radicadas a través del Módulo PQRS-D, se identifica una cantidad moderada de requerimientos entre octubre y diciembre para septiembre el volumen de solicitudes disminuye considerablemente.

## 2. TIPO DE SOLICITUDES

En la gráfica 2 se determinan los tipos de solicitudes radicadas en el sistema de PQRS-D entre octubre y diciembre de 2025. Se identifica que las Peticiones fueron el mecanismo con mayor número de radicados, con 13 solicitudes en total, seguidamente las Consultas que registran 2 solicitudes, las Quejas y Denuncias suman 2 solicitudes por cada categoría, las Felicitaciones y el Recurso de Apelación 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 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	DENUNCIA	CONSULTA	FELICITACIONES	RECURSO APELACIÓN	TOTAL
OCTUBRE	06	01	0	0	0	0	07
NOVIEMBRE	04	01	02	01	01	0	09
DICIEMBRE	03	0	0	02	0	01	06
TOTAL	13	02	02	03	01	01	22

#### **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:

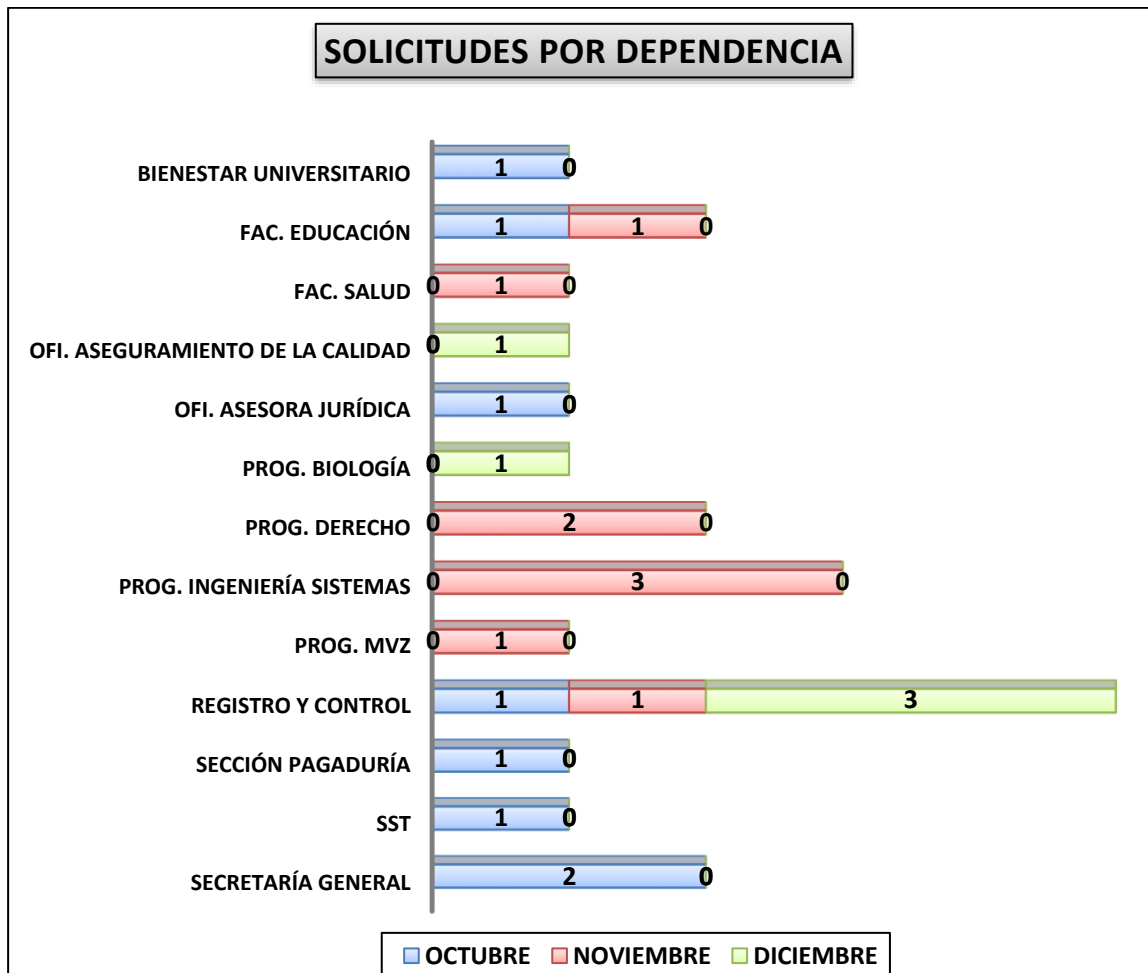
- Petición, solicitud de documentación: contenidos programáticos, certificado de notas, certificado de buena conducta para proceso de homologación de materias.
- Petición, solicitud de reliquidación de matrícula del Programa de MVZ.
- Petición, solicitud para que se cumplan los tiempos estipulados de calificación de los proyectos de grado según Acuerdo 019 (21 de junio de 2019).
- Queja por inconveniente en el reporte del pago de PIN de inscripción como estudiante nuevo.
- Derecho de petición, solicitud para la gestión de la instalación de señalización vertical reglamentaria en los estacionamientos destinados a personas con movilidad reducida, Sede Centro y Sede Porvenir.
- Derecho de Petición, solicitud acto administrativo, liquidación matrícula detallada e informe MEN 12/05/2023, cómputo de períodos y aclaración de la inconsistencia de periodos (recibo 2022-2023 vs. correo 2021-1).
- Felicitaciones
- Denuncia, con el propósito de realizar una investigación interna frente a posibles situaciones que estarían ocurriendo dentro del programa de Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés.
- Petición, solicitud de información sobre proceso de Reingreso al programa de Derecho.
- Petición para la realización de los procesos académicos pendientes mediante la radicación de incapacidad médica al programa de Ingeniería de Sistemas.
- Denuncia a docente del programa de Ingeniería de Sistemas por proceder de una forma incorrecta en su labor académica.
- Queja en contra de docente del programa de Derecho, por reflejar un comportamiento “narcisista, ególatra y prepotente con los estudiantes”.
- Consulta sobre las fechas de inscripciones para la modalidad de Reingreso.
- Petición, solicitud de activación de plataforma para realizar proceso de inscripción en la modalidad de Reingreso al programa de MVZ.
- Petición, solicitud de certificado académico.
- Petición, solicitud de habilitación de plataforma para realizar el cargue de documentos correspondientes al proceso de admisión como estudiante nuevo al programa de MVZ.
- Derecho de Petición, solicitud certificación de participación en los juegos de paratletismo 2026.
- Consulta sobre el proceso de reingreso al Programa de Biología.
- Recurso de Apelación, respecto del proceso de cargue de documentos para la generación de la liquidación de matrícula académica como estudiante nuevo.

## 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 suma la mayor cantidad de solicitudes, con un total de 5 radicados, seguidamente en una baja proporción el Programa de Ingeniería de Sistemas con 3 solicitudes, la Facultad de Educación, el Programa de Derecho y la Dirección de Secretaría General concentran un total de 2 solicitudes por cada categoría, la División de Bienestar Universitario, Facultad de Salud, Oficina Asesora de Aseguramiento de la Calidad, Oficina Asesora Jurídica, Programa de Biología, Programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia, Sección de

Pagaduría y la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo 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	QUEJA	DENUNCIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	RECURSO APELACIÓN	TOTAL
BIENESTAR UNIVERSITARIO	01	0	0	0	0	0	01
FAC. EDUCACIÓN	01	0	01	0	0	0	02
FAC. SALUD	0	0	0	0	01	0	01
OFI. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	0	0	01	0	0	01
OFI. JURÍDICA	01	0	0	0	0	0	01
PROG. BIOLOGÍA	0	0	0	01	0	0	01
PROG. DERECHO	01	01	0	0	0	0	02
PROG. INGENIERÍA SISTEMAS	02	0	01	0	0	0	03
PROG. MVZ	01	0	0	0	0	0	01
REGISTRO Y CONTROL	03	0	0	01	0	01	05
SECCIÓN PAGADURÍA	0	01	0	0	0	0	01
SST	01	0	0	0	0	0	01
SECRETARÍA GENERAL	02	0	0	0	0	0	02
							22

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	0	01	SI	01
FAC. EDUCACIÓN	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
FAC. SALUD	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OFI. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OFI. JURÍDICA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. BIOLÓGÍA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. DERECHO	ARCHIVADO	01	01	SI	02
PROG. INGENIERÍA SISTEMAS	ARCHIVADO	03	NO	NO	03
PROG. MVZ	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
REGISTRO Y CONTROL	ARCHIVADO	05	NO	NO	05
SECCIÓN PAGADURÍA	ARCHIVADO	0	01	SI	01
SST	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
SECRETARÍA GENERAL	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
					22

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.