

Florencia, 10 de abril de 2026

Magister

WILLIAM DAVID GRIMALDO SARMIENTO

Secretario General

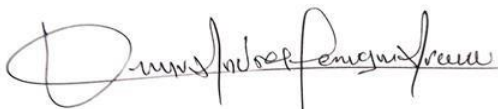
Universidad de la Amazonia

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 2026, 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

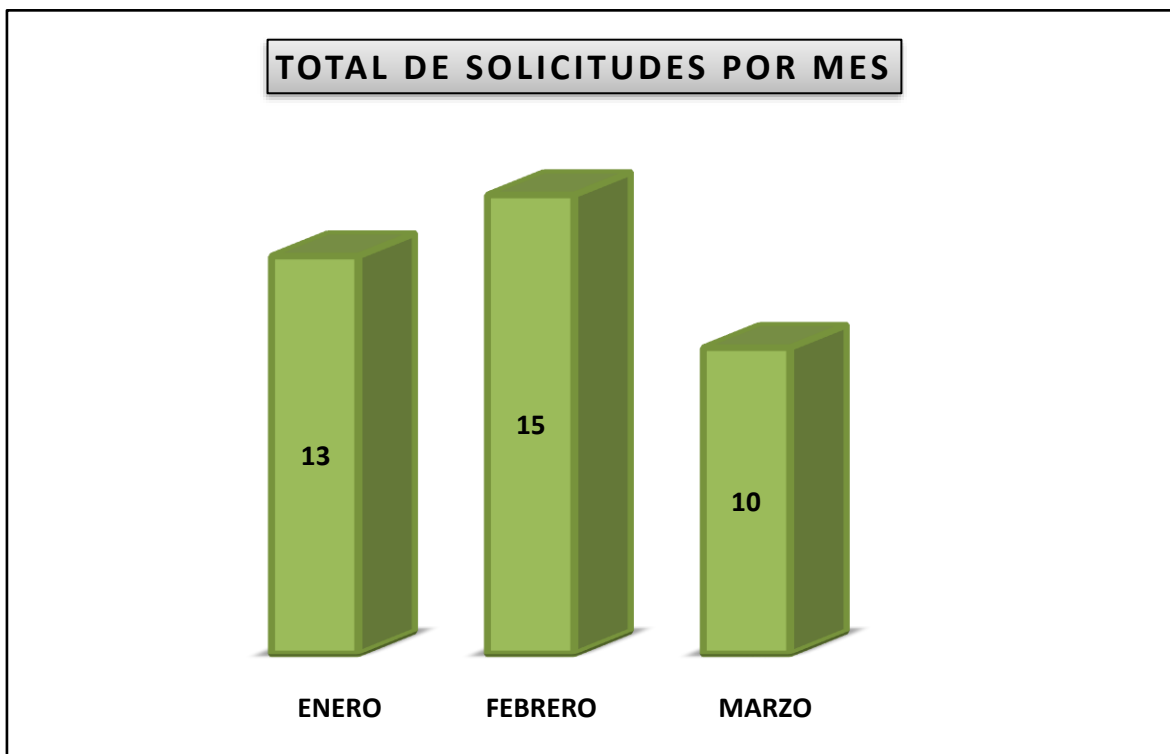
Universidad de la Amazonia

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 2026. En este período se identificaron un total de 38 solicitudes.

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

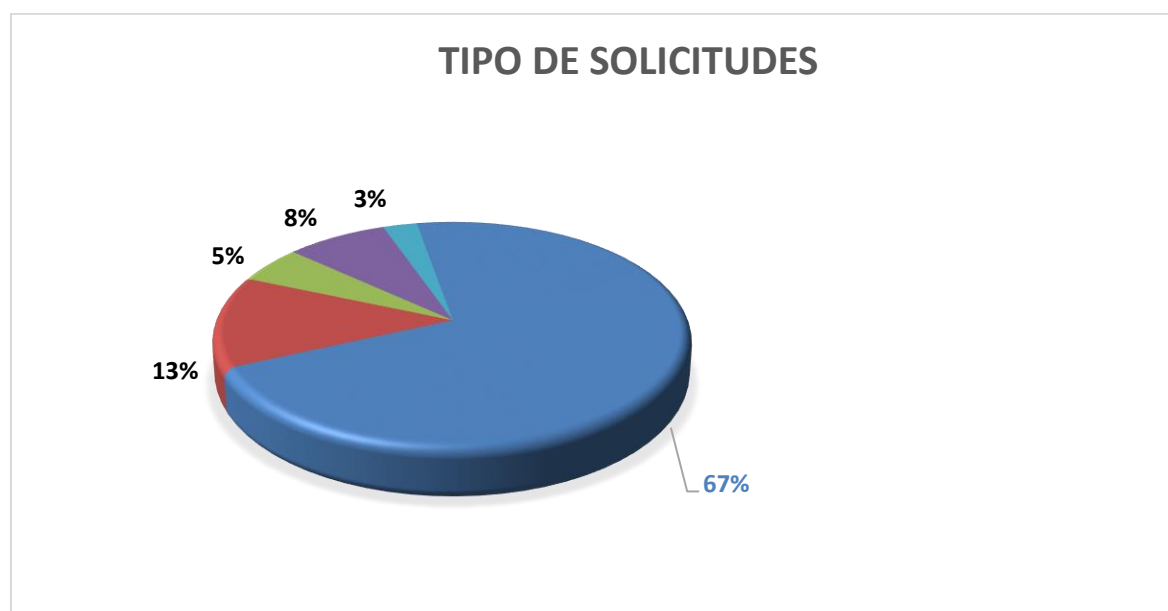


La gráfica 1 muestra el total de solicitudes recibidas a través del Módulo PQRS-D, se evidencia una cantidad moderada de radicados entre octubre y diciembre de 2026.

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 2026. Se identifica que las Peticiones fueron el mecanismo con mayor número de radicados, con 27 solicitudes en total, seguidas por las Quejas, con 5 radicados, las Consultas tuvieron 3 solicitudes, los Reclamos registraron 2 solicitudes, finalmente el Recurso de Reposición registró una única solicitud.

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	CONSULTA	RECURSO APELACIÓN	TOTAL
ENERO	10	02	01	0	0	13
FEBRERO	12	01	0	01	01	15
MARZO	05	02	01	02	0	10
TOTAL	27	05	02	03	01	38

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 copia de la convención colectiva suscrita entre la Universidad de la Amazonia y las organizaciones sindicales y su vigencia.
- Petición, solicitud expedición de certificado de participación en proyecto de investigación productivo.
- Petición, solicitud de activación de correo electrónico Institucional.
- Queja por incremento en el valor de la Liquidación.
- Derecho de Petición, solicitud de saneamiento de las anualidades 2025 y 2026 ante la Federación de Para atletismo.
- Petición, solicitud certificado especial de estudios.
- Derecho de Petición, solicitud de información pública (Ley 1712 de 2014), reporte estadístico de aprobación y reprobación de la asignatura Ingeniería de Software III, Programa Ingeniería de Sistemas.
- Reclamo, solicitud verificación de recibo de liquidación.
- Petición, solicitud para adelantar actividades "Proyecto YAKU YUYAI BI LAB".
- Petición, solicitud certificación laboral.
- Petición, solicitud de información para proceso de matrícula académica "Opción de Grado" e inscripción a pruebas Saber Pro.
- Queja, solicitud de información para proceso de matrícula académica "Opción de Grado" e inscripción a pruebas Saber Pro.
- Consulta, solicitud de información sobre proceso de inscripción.
- Petición, solicitud para dar cumplimiento de los tiempos estipulados de calificación de los proyectos de grado según Acuerdo 019 (21 de junio de 2019).
- Queja por inconveniente con el reporte de pago del PIN de inscripción como estudiante nuevo modalidad pregrado.
- Consulta, solicitud de información sobre proceso de inscripción.
- Petición, solicitud de información sobre costos de inscripción.
- Petición, restablecimiento de seguridad y desvinculación de Microsoft Authenticator de la cuenta institucional.
- Petición, solicitud de contenidos programáticos y sabana de notas.
- Petición, Solicitud adición de opción de grado.
- Queja, solicitud de acceso a correo electrónico institucional.
- Petición, solicitud revisión y adición de asignaturas.
- Recurso de Reposición para restablecimiento de seguridad y desvinculación de Microsoft Authenticator de cuenta institucional.

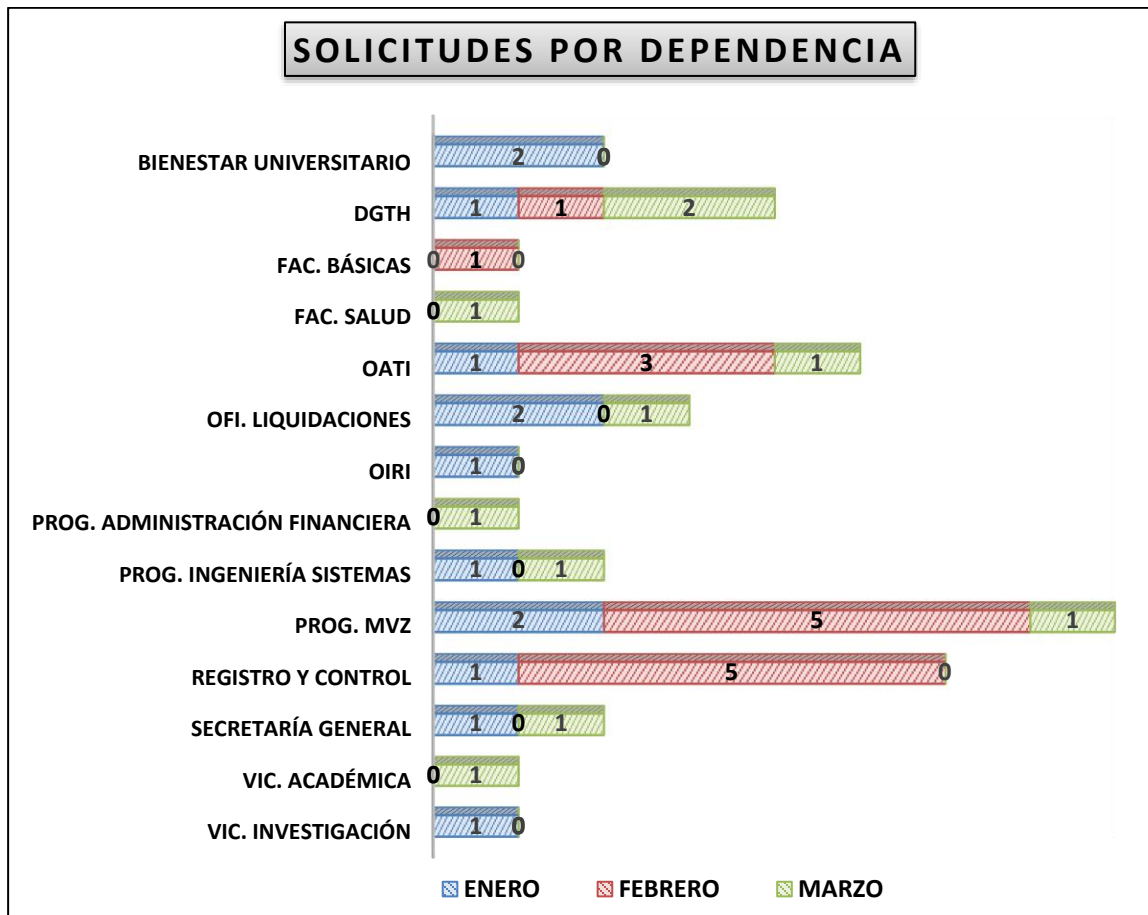
- Petición, solicitud verificación de título académico.
- Petición, solicitud revisión documento de propuesta en la modalidad de opción de grado.
- Queja formal por trato recibido en clase por parte de un docente.
- Consulta, solicitud de información respecto a los lineamientos oficiales para la entrega y revisión del documento de propuesta de monografía como opción de grado.
- Petición, por inconsistencia en el estado de cuenta de crédito bloqueada por ICETEX.
- Reclamo, solicitud reiterativa por la problemática académica en el programa de Enfermería.
- Petición, solicitud de información sobre la vigencia y beneficios del correo electrónico Institucional en calidad de egresado.
- Derecho de Petición, expedición certificada de tiempo de servicio y factores salariales en formato CETIL de tiempo laborado.
- Petición, solicitud de inclusión de mobiliario para personas zurdas en el Campus Juan XXIII.
- Consulta, solicitud de información para obtener duplicado de 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 identifica que el Programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia concentra la mayor cantidad de radicados, sumando un total de 8 solicitudes, seguidamente la Dirección de Registro y Control con 6 solicitudes, la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información suma 5 solicitudes, Dirección de Gestión Talento Humano 4 solicitudes, Oficina de Liquidaciones 3 solicitudes, la División de Bienestar Universitario, Programa de Ingenierías de Sistemas y Dirección de Secretaría General suman dos solicitudes por cada categoría, Facultad de Ciencias Básicas, Facultad de Salud, Oficina de Relaciones Interinstitucionales, Programa Administración Financiera, Vicerrectoría

Académica y Vicerrectoría de Investigaciones cuentan con una única solicitud por en 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	CONSULTA	RECURSO APELACIÓN	TOTAL
BIENESTAR UNIVERSITARIO	02	0	0	0	0	02
DGTH	04	0	0	0	0	04
FAC. BÁSICAS	01	0	0	0	0	01
FAC. SALUD	0	0	01	0	0	01
OATI	03	01	0	0	01	05
OFI. LIQUIDACIONES	01	01	01	0	0	03
OIRI	01	0	0	0	0	01
PROG. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	0	01	0	0	0	01
PROG. INGENIERÍA SISTEMAS	01	01	0	0	0	02
PROG. MVZ	06	01	0	01	0	08
REGISTRO Y CONTROL	05	0	0	01	0	06
SECRETARÍA GENERAL	01	0	0	01	0	02
VIC. ACADÉMICA	01	0	0	0	0	01
VIC. INVESTIGACIONES	01	0	0	0	0	01
						38

De acuerdo con los datos de la anterior tabla 3, 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	02	NO	NO	02
DGTH	ARCHIVADO	03	NO	NO	04
	EN TRÁMITE	01	NO	NO	
FAC. BÁSICAS	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
FAC. SALUD	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
OATI	ARCHIVADO	04	NO	NO	05
	EN TRÁMITE	01	NO	NO	
OFI. LIQUIDACIONES	ARCHIVADO	02	01	SI	03
OIRI	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
PROG. INGENIERÍA SISTEMAS	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
PROG. MVZ	ARCHIVADO	08	NO	NO	08
REGISTRO Y CONTROL	ARCHIVADO	06	NO	NO	06
SECRETARÍA GENERAL	ARCHIVADO	02	NO	NO	02
VIC. ACADÉMICA	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
VIC. INVESTIGACIONES	ARCHIVADO	01	NO	NO	01
					38

Del total de las 38 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.