



MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
DEL I SEMESTRE 2014**

**INTRODUCCIÓN**

En el marco de la Ley 87 de 1993, es función de la Oficina Asesora de Control Interno “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente...”. De la misma forma, de acuerdo con lo consagrado en la Ley 1474 de 2011, “deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Por medio de este documento y en cumplimiento de las normas citadas se procede a rendir el informe del semestre Enero- Junio de 2014 a partir de la información que se recaudó, analizó y contrastó dentro de la revisión al procedimiento de Atención al Ciudadano y al Estándar de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de los procedimientos y de la normatividad que se relaciona con el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía ante la Universidad de la Amazonia.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Comprobar que las estadísticas presentadas en el informe del primer semestre de 2014, corresponden a las generadas por el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Universidad.
- Verificar que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía cumplan con los tiempos establecidos en la Resolución Rectoral No. 687 del 28/04/2008.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**ALCANCE:** Efectuar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía a la Universidad de la Amazonia y verificar la oportuna respuesta a los peticionarios, durante el primer semestre de 2014.

**BASE LEGAL:**

**Externa:** Ley 1437 de 2011 art. 73 y 76 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, art. 20, 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, Circular externa No. 01 de 2011 del Consejo Asesor de Gobierno en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, art. 12 y 14 del Decreto No. 019 de 2012 por la cual se dictan normas para suprimir o reformar trámites innecesarios existentes en la administración pública, Decreto No. 2641 de 2012 por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.



*“Construimos Nación desde ésta Estratégica Región”*  
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231  
Web site [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co) email  
[vadministra@uniamazonia.edu.co](mailto:vadministra@uniamazonia.edu.co)  
Florencia – Caquetá





Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Interna:** Resolución Rectoral No. 687 del 28/04/2008

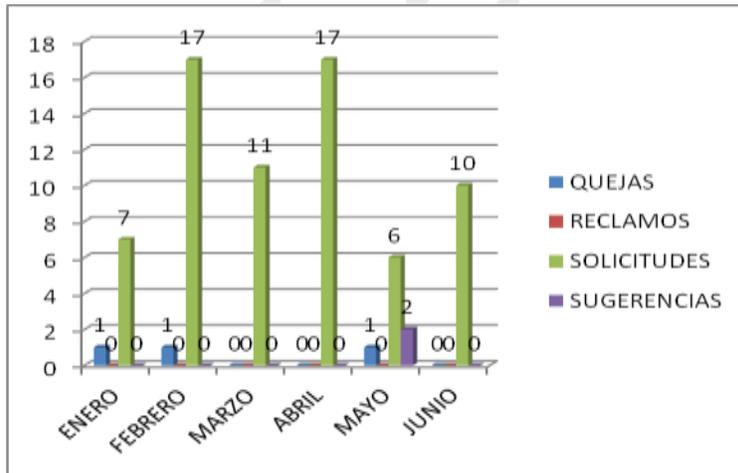
**INFORMACIÓN SUMINISTRADA OFICINA ASESORA DE PLANEACION**

MES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	TOTAL
ENERO	1	0	7	0	8
FEBRERO	1	0	17	0	18
MARZO	0	0	11	0	11
ABRIL	0	0	17	0	17
MAYO	1	0	6	2	9
JUNIO	0	0	10	0	10
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>68</b>	<b>2</b>	<b>73</b>

Según la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación se puede evidenciar que el mes con mayor número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias corresponde al mes de febrero, seguido de los meses de abril y junio. (Ver gráfica 1 información suministrada por la oficina Asesora de Planeación).

**CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR TIPO (Grafica No. 1)**

Grafica No. 1



La grafica No. 1 muestra el total de PQRS por tipo, siendo solicitudes el concepto más relevante que los usuarios radicaron durante el primer semestre de 2014, durante los meses febrero, marzo y abril con 17, 17 y 11 quejas y sugerencias presentaron una cantidad mínima de 3 y 2 respectivamente.



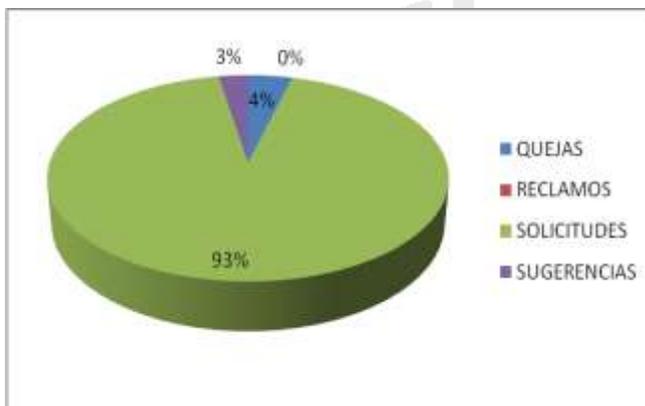


Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**PORCENTAJE POR CONCEPTO EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2014**

QUEJAS	4%
RECLAMOS	0%
SOLICITUDES	93%
SUGERENCIAS	3%
TOTAL	100%

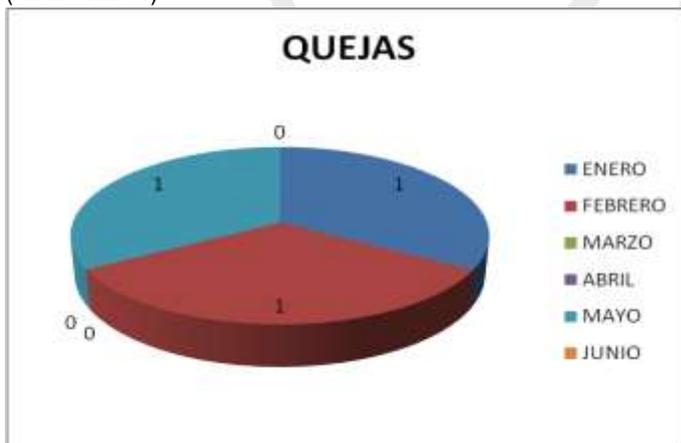
Grafica No. 3



La grafica No. 3 nos muestra el porcentaje por concepto durante el primer semestre de 2014 de la siguiente forma: Solicitudes el 93%, siendo el porcentaje más relevante, reclamos un 3% y quejas 4%.

**QUEJAS**

(Grafica No 4)





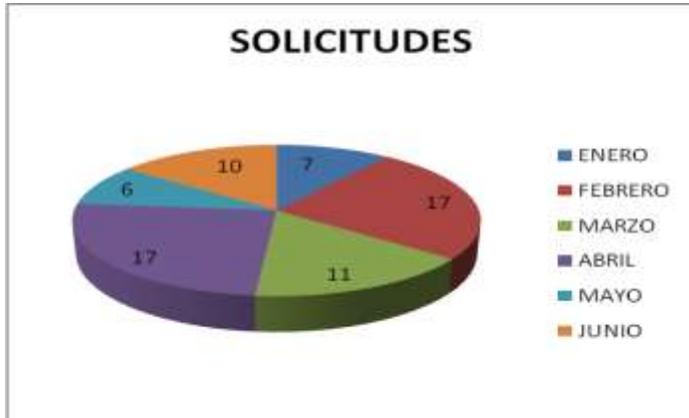
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

La grafica No. 4 nos indica tres quejas durante el primer semestre de 2014, lo que equivale a un 4% del total del informe de PQRS.

**SOLICITUDES**  
 (Grafica No.5)



La grafica No. 5 nos muestra un total de 68 solicitudes el primer semestre de 2014, lo que equivale a un 93% del total del informe de PQRS.

La Universidad de la Amazonia tiene sistematizado el ingreso de PQRS mediante la oficina de Correspondencia y la Plataforma Web, sin embargo, las diferentes dependencias reciben PQRS que no están siendo sistematizadas y por ende, incluidas para la elaboración del informe semestral por la Oficina Asesora de Planeación, por lo tanto, el informe fue realizado de acuerdo a la información consolidada.

**INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA OFICINA ASESORA JURÍDICA**

MES	CONSULTAS	PETICIONES	PORCENTAJE CONCEPTOS	PORCENTAJE PETICIONES
Enero	3	4	7%	7%
Febrero	6	17	13%	28%
Marzo	13	9	29%	15%
Abril	7	14	16%	23%
Mayo	5	6	11%	10%
Junio	11	10	24%	17%
Total	45	60	100%	100%



*"Construimos Nación desde ésta Estratégica Región"*  
 Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
 Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231  
 Web site [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co) email  
[vadministra@uniamazonia.edu.co](mailto:vadministra@uniamazonia.edu.co)  
 Florencia – Caquetá





Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

## CONSULTAS

Gráfica No 6



La grafica No. 6 corresponde a las consultas información suministrada por la oficina Asesora Jurídica nos muestra que los meses en los que más se recibieron consultas durante el primer semestre de 2014 corresponden a marzo y junio son los más relevantes con 13 y 11 respectivamente.

## PETICIONES

Gráfica 7



La grafica No. 7 indica la cantidad de peticiones recepcionadas por parte de la oficina Asesora Jurídica durante el primer semestre de 2014, siendo los meses más significativos febrero y abril con 17 y 14 respectivamente.

De la información recibida por parte de la Oficina Asesora de Planeación y la oficina asesora jurídica se seleccionó una muestra aleatoria para hacer el seguimiento sobre el cumplimiento de la normatividad para estos casos.





MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT: 891190346-1

Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

De los informes de la Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora Jurídica se eligieron 27 casos así:

Solicitudes	9
Peticiones	6
Consultas	12

Se procedió a verificar la fecha de recepción de las PQRS y la fecha en que la Institución dio respuesta a cada uno de los asuntos en el primer semestre del presente año, confirmando que todas las PQRS fueron resueltas en el término previsto por la ley y las normas internas. Durante el seguimiento se observó que en uno de los casos le fue notificado al solicitante, mediante Oficio OAJ-169 suscrito por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, sobre la prórroga en el término de contestación hasta el día 22 de Julio de 2014 (según el informe presentado por esa oficina).

Se observó que el informe de PQRS realizado por la Oficina Asesora de Planeación, consolida gran parte de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias pero no la totalidad de la información recibida en la Institución, teniendo en cuenta que no todos los documentos que ingresan a la entidad se registran en un sistema consolidado que le permita a la administración llevar un control y registro, así como la verificación del área responsable y el trámite otorgado a cada documento. De lo anterior, se puede resaltar que aquellos trámites consolidados se encuentran las PQRS que son ingresadas mediante la plataforma de Atención al Usuario vía página WEB institucional y las que se encuentran a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, debido a que ésta área realiza informe y posteriormente lo envía a la Oficina de Planeación para la consolidación de la información.

En este punto se recomienda buscar mecanismos y realizar la planeación de esta actividad de registro de forma tal que se consolide toda la información y permanezca actualizada y validada de manera permanente, lo que permitirá, entre otras cosas, dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Proyectó:	Deicy Elena Leyton Cortes	Técnica Financiera Oficina Control Interno
Revisó:	Viviana Padilla Orozco	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Aprobó:	Viviana Padilla Orozco	Jefe Oficina Asesora de Control Interno



*"Construimos Nación desde ésta Estratégica Región"*  
Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
Pbx 4340591 -4358786 Tel: 4352434 Telefax 4358231  
Web site [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co) email  
[vadministra@uniamazonia.edu.co](mailto:vadministra@uniamazonia.edu.co)  
Florencia – Caquetá

