



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

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

1. 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 Julio- Diciembre 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.

2. 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.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Comprobar que las estadísticas presentadas en el informe del segundo 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. 2319 del 08/09/2014.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

3. 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 segundo semestre de 2014.

4. BASE LEGAL:

4.1. 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





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

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

Tramites 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.

4.2. **Interna:** Resolución Rectoral No. 2319 del 08/09/2014, Circular 001 de 2014.

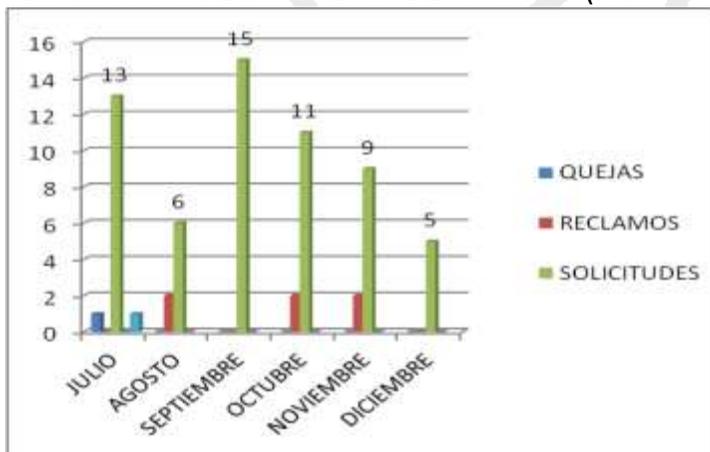
5. INFORMACIÓN SUMINISTRADA

Grafica No. 1

	QUEJA	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
JULIO	1	0	13	0	14	21%
AGOSTO	0	2	6	0	8	12%
SEPTIEMBRE	0	0	15	0	15	23%
OCTUBRE	0	2	11	0	13	20%
NOVIEMBRE	0	2	9	0	11	17%
DICIEMBRE	0	0	5	0	5	8%
TOTAL	1	6	59	0	66	100%

Según la información suministrada por la oficina de Asesora de Planeación, se puede evidenciar que el mes con mayor número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias corresponde a julio, seguidos de los meses de septiembre y octubre. (Ver grafica 1 información suministrada por la oficina de aseguramiento de la calidad)

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR TIPO (Grafica No. 2)



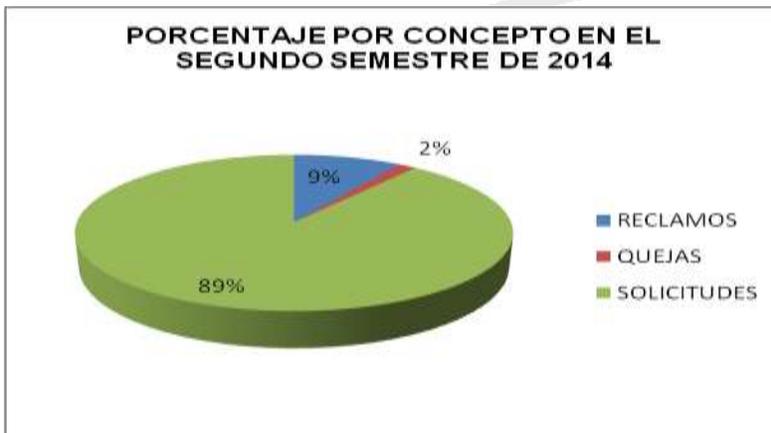


Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

PORCENTAJE POR CONCEPTO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

RECLAMOS	9%
QUEJAS	2%
SOLICITUDES	89%
TOTAL	100%

Grafica No. 3



La grafica No. 3 nos muestra el porcentaje por concepto durante el segundo semestre de 2014 de la siguiente forma: Solicitudes el 89%, siendo el porcentaje más relevante, reclamos el 9% y quejas el 2%.

RECLAMOS (Grafica No 4)





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

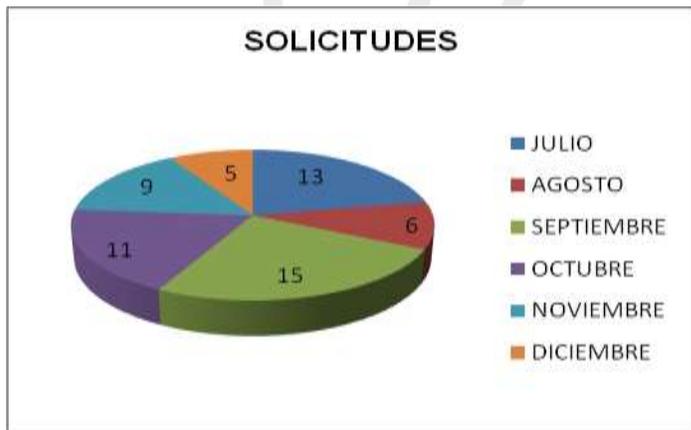
La grafica No. 4 muestra un total de 6 (seis) reclamos durante el segundo semestre de 2014, lo que equivale a un 8% del total del infome de PQRS.

QUEJAS (Grafica No 5)



La grafica No. 5 nos indica una queja durante el segundo semestre de 2014, lo que equivale a un 1% del total del infome de PQRS.

SOLICITUDES (Grafica No. 6)



La grafica No. 6 nos muestra un total de 59 solicitudes durante el segundo semestre de 2014, lo que equivale a un 89% del total del informe de PQRS.



"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 email
vadministradora@uniamazonia.edu.co
Florencia – Caquetá





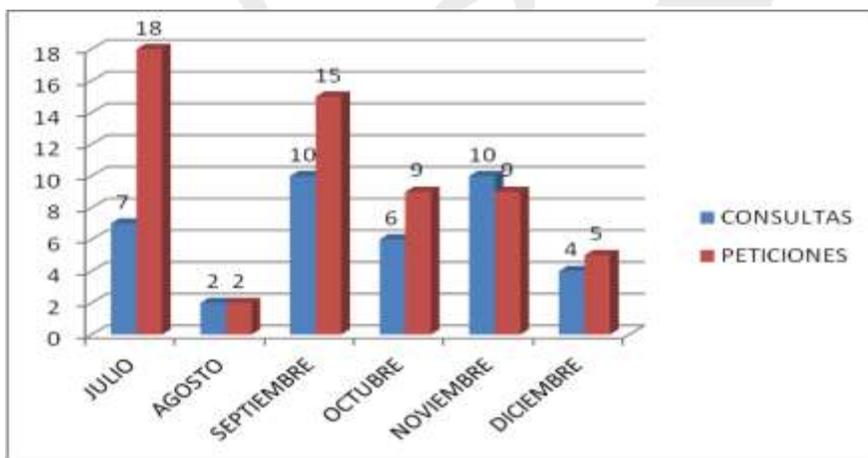
Continuación informe al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

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 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
JULIO	7	18	18%	31%
AGOSTO	2	2	5%	3%
SEPTIEMBRE	10	15	26%	26%
OCTUBRE	6	9	15%	16%
NOVIEMBRE	10	9	26%	16%
DICIEMBRE	4	5	10%	9%
TOTAL	39	58	100%	100%

Gráfica No 8



La grafica No. 8 correspondiente a la información suministrada por la oficina Asesora Jurídica nos muestra que el mes en el que se presentaron más peticiones fue julio con 18, seguido de septiembre con 15, lo que corresponde al 31% y 26% respectivamente.

Con relación a las consultas se presentaron mayor cantidad en los meses de septiembre y noviembre con un número de 10 cada mes, julio con 7, con representación del 26%, 26% y 18% sobre el total.





MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891190346-1

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

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 cumplimiento de la normatividad para estos casos.

De los informes de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora Jurídica se eligieron 17 casos, así:

Consultas	6
Reclamos	2
Solicitud	2
Peticiones	4
Consultas	3

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, constatando que de diecisiete PQRS se puede evidenciar registro de dieciséis con el debido cumplimiento de los términos de ley. Para el caso de la consulta No. 59 direccionada a la Oficina del Programa de Lengua Castellana, según lo expuesto por la jefe del programa la respuesta fue otorgada de forma verbal y oportuna al estudiante, cumpliendo con los términos legalmente establecidos, no obstante, se omitió cerrar el caso en el sistema SIAU.

La consulta No. 122 direccionada a la oficina de atención al usuario, tiene fecha de ingreso 24/12/2014 y respuesta el 29/01/2015, encontrándose una falta de respuesta oportuna. La razón manifestada en éste proceso de verificación fue que la persona encargada de la dependencia se encontraba en periodo vacacional.

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".

Elaborador:	Deicy Elena Leyton Cortes	Técnica Financiera Oficina Control Interno
Revisado:	Viviana Padilla Orozco	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Aprobado:	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 email
vadministra@uniamazonia.edu.co
 Florencia – Caquetá

