

**PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2013**

**LEONIDAS RICO MARTÍNEZ**  
**Rector.**



## I. INTRODUCCIÓN:

Con la expedición del de la Ley 1474 de 2011 por medio del cual “se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, el legislador ha enviado un mensaje directo en la lucha contra la corrupción, implementando así una serie de estrategias de obligatorio cumplimiento en las entidades que conforman el Estado Colombiano.

El Artículo 73 ibídem preceptúa: “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”

Consecuente de lo anterior se expide el Decreto 2641 de 2012, que reglamenta los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y desarrolla los lineamientos a seguir que en el presente documento se plasman.

En el presente plan se incluyen las acciones para controlar la corrupción y nuevas estrategias para combatir la misma durante la vigencia 2013, teniendo en cuenta la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP que se desarrollan en la Universidad de la Amazonía.

Estructurados internamente bajo el Acuerdo 62 de (Noviembre 29) de 2002 “Por el cual se deroga el Acuerdo 064 de 1993, y se adopta el Estatuto General de la Universidad de la Amazonía”, esta alma Mater ha adoptado desde años anteriores importantes resoluciones en busca de la lucha contra la corrupción y adopción de

*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*





MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**  
NIT. 891.190.346-1  
Florencia – Caquetá – Colombia

la transparencia. Dentro de estas podemos encontrar la Resolución No. 0091 (del 29 de abril de 2008), “por la cual se adopta el manual para el uso del aplicativo de sistema de atención al usuario, quejas y reclamos”, Resolución No. 0910 (del 06 de Abril de 2010), “por medio de la cual se adopta el reglamento para el desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía en la Universidad de la Amazonía”, y el Acuerdo No. 12 (del 14 de Noviembre de 2012) “Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Universidad de la Amazonía”, entre otros.

Bajo el firme empeño de cero corrupción, la Universidad de la Amazonía se sitúa como la Universidad de Educación Superior Líder en el Sur de Colombia.

## II. OBJETIVO Y ALCANCE.

Mejorar los procesos de la gestión pública a través de políticas de prevención, control y denuncia frente a hechos de corrupción en los diferentes procesos y procedimientos de la Universidad de la Amazonía.

## III. METODOLOGIA UTILIZADA.

Para la elaboración del presente documento se recolecto la información de las diferentes dependencias así como los enlaces Web “[www.uniamazonia.edu.co](http://www.uniamazonia.edu.co)” con el fin de verificar la publicación de documentos y cumplimiento de obligaciones reglamentarias de la Universidad.

Seguidamente y, conforme a las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del (DAFP y DNP), se procedió a incorporar en cada componente la situación que la Universidad de la Amazonía



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SCT087-1



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**  
NIT. 891.190.346-1  
Florencia – Caquetá – Colombia

presenta, planteando finalmente los trabajos que se desarrollaran para la consecución de los objetivos.

## DESARROLLO DE COMPONENTES

### IV. COMPONENTES DEL PLAN

#### PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Para esta vigencia, se elabora el mapa de riesgos de corrupción, para ello fijando tareas precisas y concretas se realizó el seguimiento y verificación de cumplimiento frente a los controles establecidos para los riesgos. En el desarrollo de cada proceso se ha buscado la mitigación de riesgos implementando las auditorías internas y bajo el asesoramiento profesional, la perfección en los procesos desarrollados en la Universidad.

Se proyecta el mapa de procesos de la Universidad, donde se visualizan los procesos estratégicos misionales, de apoyo y de control institucional, los cuales interactúan entre sí para el logro de los planes y programas institucionales.

La identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los controles establecidos para los riesgos de corrupción se realizó con base en la metodología del DAFP establecida en la Guía para Administración del Riesgo.

#### **a. Identificación de Riesgos de Corrupción.**

Para el presente elemento se verificaron las causas, partiendo de factores externos e internos que puedan perturbar el cumplimiento de los objetivos de la Universidad.



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SC7087-1



**Externos: Necesidad:** Materializada cuando un funcionario o docente en razón a su situación económica precaria, por “compromisos”, efectúe actos en contra de la Universidad, cometiendo acciones con el fin lucrativo propio.

**Externos: Oportunidad:** La ausencia de controles efectivos respecto de la información de cada dependencia, generando confusión, perturbación, errores, incluso actividades delictivas.

**Internos: Discrecionalidad:** Evidenciada con el funcionario que aprovechando su posición jerárquica efectúe acciones en beneficio personal contrariando el ordenamiento jurídico.

**Internos: Acceso a información privilegiada:** Cuando existe la posibilidad de que un funcionario que tiene acceso a información privilegiada pueda llevar al uso o abuso indebido para la toma de decisiones de fondo contra derecho y/o influenciar en la toma de las mismas; o a entregar o permitir el acceso a la misma, en beneficio propio o de un tercero.

Analizado el contexto estratégico, la evaluación de los controles, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en la entidad se identificaron y priorizaron 4 riesgos en total, transversales a los procesos. Los riesgos identificados han sido clasificados de acuerdo a actividades susceptibles de situaciones proclives a la corrupción, tales como: De Información, Recursos Financieros, Contratación, Trámites y Servicios.

**b. Análisis del Riesgo:** Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción

El análisis de probabilidad de materialización de riesgos de corrupción se realizó teniendo en cuenta lo indicado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SC7087-1



se consideran los siguientes criterios: (i) Casi seguro, se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible, el evento puede ocurrir en algún momento. En cuanto al impacto, teniendo en cuenta que la materialización de un riesgo de corrupción es catastrófica ya que lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la entidad, se considera que es de impacto único.

En el Mapa de Riesgos se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los riesgos identificados y la clasificación de la zona de riesgo.

Es importante resaltar que para la Universidad de la Amazonía, es inadmisibles la materialización de algún riesgo de corrupción ya que lesionaría la imagen, credibilidad y transparencia de esta Institución Educativa de Educación Superior.

### **c. Valoración del Riesgo de Corrupción**

En este punto, el elemento esencial es la prevención a través de los controles a establecer. Se hace a través de la comparación de los resultados de la tasación del riesgo con los controles identificados.

A través del cálculo y la estadística, se identificarán las ubicaciones de la matriz de evaluación, con el fin de disminuir el nivel de riesgo al que está expuesto el proceso analizado.

La valoración está señalada en la Guía para Administración del Riesgo del DAFP y así estimar de manera objetiva el control y establecer el movimiento de la matriz de calificación, Valoración y Respuesta a los riesgos.

### **d. Política de Administración de Riesgos de Corrupción**

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, se incluyen las siguientes acciones para su administración:



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SC7087-1



**Evitar el riesgo:** Conforme al Departamento Administrativo de la Función Pública, en su publicación “Guía para la Administración del Riesgo” se estableció que se deben *“Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.*

En relación a minimizar el riesgo se tiene que la prevención es el eje fundamental para minimizar la probabilidad. La misma guía nos define:

**Reducir el riesgo:** *“La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”*

En el Mapa de Riesgos de Corrupción se describen estas acciones para cada uno de los riesgos identificados.

#### **e. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción**

Conforme al Decreto 2641 de 2012, y la guía del DAFP, se tienen como fechas para efectuar la realización del seguimiento a los mapas de riesgo, tres (03) veces al año, en las fechas abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

#### **f. Mapa de Riesgos de Corrupción**

Se presenta el mapa de riesgos de corrupción, luego de realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos. En el cuadro No. 1 anexo se desarrolla.



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SC7087-1



## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La Resolución No. 0091 (del 29 de abril de 2008), “por la cual se adopta el manual para el uso del aplicativo de sistema de atención al usuario, quejas y reclamos” imparte las instrucciones precisas para la buena atención y cumplimiento.

La Universidad de la Amazonía, cuenta con sitio Web que permite a la ciudadanía efectuar peticiones, quejas y reclamos, así como obtener diferente información.

- Atención al Ciudadano
- Foros de Discusión
- Radio en Línea
- Ofertas de Empleo
- Portal del Estado Colombiano
- Noticias y Eventos
- Preguntas y Respuestas Frecuentes
- Verificación de Certificados
- Sistema General de Regalías
- Notificaciones por Aviso
- Encuestas

The screenshot shows the website's navigation menu with 'SERVICIOS DE INFORMACIÓN' expanded to show options like 'Atención al Ciudadano', 'Foros de Discusión', 'Radio en Línea', etc. Below the menu, the 'ATENCIÓN AL CIUDADANO' section is visible, containing text about submitting petitions and a list of reports from 2011 and 2012.

Se han realizado los ajustes necesarios conforme al Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y

*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*







trámites innecesarios existentes en la Administración Pública) y los Requerimientos asociados a la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo).

Para alcanzar la en la implementación de la estrategia anti trámites se han puesto en marcha lo señalado en la siguiente normatividad:

- Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 1151 de 2008 – Manual 2010).
- Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 2693 DE 2012 – Manual 3.1).
- Avance en las estrategias para la atención al ciudadano (NTCGP – 1000 - NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA).
- Requerimientos asociados al Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Requerimientos asociados a la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo).
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

### **Fortalecimiento de la Ventanilla Única:**



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SC7087-1





MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**  
NIT. 891.190.346-1  
Florencia – Caquetá – Colombia

Ubicada en la Portería de la Universidad de la Amazonía se tiene que esta servirá para la atención y requerimientos de la comunidad estudiantil en general y la ciudadanía. Los funcionarios encargados deberán de forma inmediata proceder a remitir la documentación a las dependencias competentes.

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Resolución No. 0910 (del 06 de Abril de 2010), “por medio de la cual se adopta el reglamento para el desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía en la Universidad de la Amazonía”

Mediante audiencia pública se programará la realización de la misma, permitiendo a través del enlace Web de la Universidad acceder a la documentación soporte de la misma

Como fines esenciales tenemos:

- Suministrar información clara, fidedigna, actualizada, oportuna y transparente a la comunidad de los procesos y gestión realizada por la Universidad, lo cual permita efectuar el control y vigilancia por parte de la ciudadanía y organismos de control.
- Realizar audiencia pública de rendición de cuentas conforme a la Planeación de la Universidad, al menos una vez al año para facilitar el control y vigilancia de las acciones realizadas por la administración y de tal manera poder identificar posibles focos de corrupción.
- Establecer auto control y vigilancia desde cada área de la administración sobre la gestión realizada.



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SC7087-1





MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**  
NIT. 891.190.346-1  
Florencia – Caquetá – Colombia

- Se continuaran con los espacios de divulgación en medios de comunicación propios como la emisora de la Universidad 98.1 f.m., medios impresos y audiovisuales a través del canal Zoom. Así mismo la red Web.

## CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se plantea para el año 2013 que cada una de las dependencias actúe de manera sincronizada en materia de estándares institucionales de atención al ciudadano, lo cual genera una igualdad en los Protocolos de atención, en la entrega de la información y en la administración del servicio educativo entre sí, conforme a la Resolución No. 0091 (del 29 de abril de 2008)

Se tiene la Implementación de Gobierno en Línea, con *“el propósito de contribuir a consolidar un Estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC. (Portal de Transparencia Económica, Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP)”*

### **a. Primer Objetivo: Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano:**

1. Difundir los servicios académicos y de Bienestar Universitario con los que cuenta la Universidad
2. Difundir la Resolución No. 0091 (del 29 de abril de 2008) y el cumplimiento de términos.
3. Estructurar el plan de trabajo para medir la satisfacción del estudiante y la comunidad en relación con los trámites y servicios que presta la Universidad e



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SC7087-1



Identificar necesidades, expectativas e intereses de los estudiantes para gestionar la atención adecuada, oportuna y eficaz.

4. Visibilizar la ventanilla única e identificar a los funcionarios. Así mismo brindar a los alumnos y comunidad en general la información actualizada. Se hace necesario difundir en razón a la calidad de servidores públicos que se ostenta en la Universidad:

- Derechos de la comunidad académica y en general de igual forma los medios para garantizarlos.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios del alma mater.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los estudiantes y comunidad puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

#### **b. Segundo Objetivo: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos**

Actividades:

- Definir las funciones, competencias y habilidades de los perfiles establecidos para los encargados de la atención al Ciudadano.

#### **c. Tercer Objetivo: Fortalecimiento de los canales de Atención.**

Actividades:



**ICONTEC**

*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SCT087-1



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**  
NIT. 891.190.346-1  
Florencia – Caquetá – Colombia

- Integrar los canales de atención al Ciudadano mediante el correo electrónico y presencial que permitan la participación ciudadana. Seguimiento puntual al portal web.
- Generar datos estadísticos que señalen el grado de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano en el Reglamento Interno de la Universidad.

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se han desarrollado los procesos que permitan recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**Definiciones:**

La Universidad propondrá que los estudiantes, funcionarios públicos y comunidad en general conozcan las siguientes definiciones:

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SC7087-1





MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**  
NIT. 891.190.346-1  
Florencia – Caquetá – Colombia

- Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

## **Cumplimiento del Programa Gobierno en Línea**

El programa Gobierno en Línea tiene un mandato y unos objetivos en materia de información en medios electrónicos.

- Sistema Digital de Atención al Ciudadano

Es un canal de contacto construido en la pantalla principal de la página web institucional <http://www.udla.edu.co/v10/> bajo el cual se pueden encontrar los enlaces de:

## **LA UNIVERSIDAD**

- NIT
- Misión y Visión
- Objetivos y Funciones
- Organigrama
- Localización Física
- Reseña Histórica
- Logo Símbolo
- Himno
- Directorio de Funcionarios
- Perfil de Funcionarios
- Asignaciones Salariales
- Escala de Viáticos
- Mapa de Procesos SIGC



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SCT087-1



## NORMATIVA

- Acuerdos
- Valores de Matrículas y Derechos Pecuniarios y Complementarios
- Repositorio de Documentos

## GESTIÓN INSTITUCIONAL

- Control y Rendición de Cuentas
- Contratación
- Políticas, Planes, Programas y Proyectos Institucionales
- Defensa Judicial

Se puede encontrar los siguientes enlaces WEB que facilitan el acceso a la información.

### Quejas y reclamos

<http://chaira.udla.edu.co:82/PQRS/Views/Public/PQRS.aspx>



Registrar un nuevo caso

Tipo de caso:

Remitente:

Teléfono fijo:

Teléfono Móvil:

E-Mail:

Descripción:

WVRW5K

Por favor ingresa los datos de la imagen



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SCT087-1

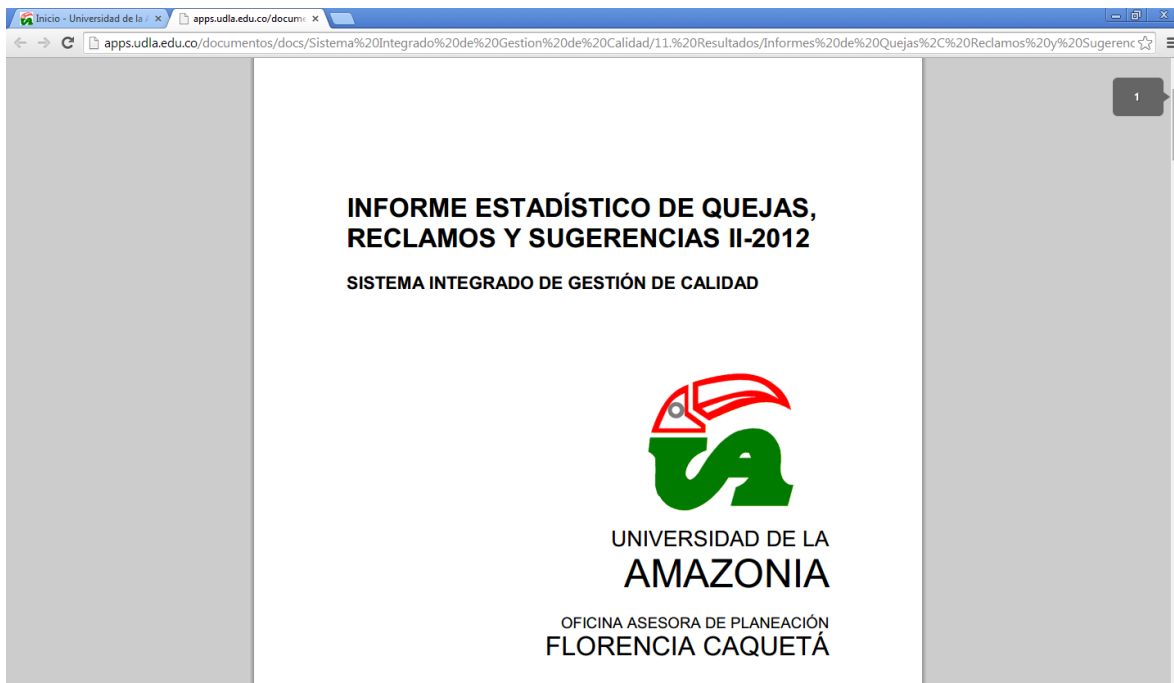


MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**  
NIT. 891.190.346-1  
Florencia – Caquetá – Colombia

Corolario de lo anterior, se ha efectuado anualmente el seguimiento al Informe Estadístico de Quejas, Reclamos y Sugerencias II-2012

Apreciado en el siguiente enlace:

<http://apps.udla.edu.co/documentos/docs/Sistema%20Integrado%20de%20Gestion%20de%20Calidad/11.%20Resultados/Informes%20de%20Quejas%2C%20Reclamos%20y%20Sugerencias/Informe%20SQR%20II%20semestre%202012.pdf>



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SCT087-1





Inicio - Universidad de la Amazonia | apps.udla.edu.co/docum... | apps.udla.edu.co/documentos/docs/Sistema%20Integrado%20de%20Gestion%20de%20Calidad/11.%20Resultados/Informes%20de%20Quejas%2C%20Reclamos%20y%20Sugerenc...

**INFORME SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

<b>CODIGO:</b>	<b>VERSION:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>PAGINA:</b>
	1	2011-07-28	3 de 7

**1 PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**

La UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA para darle cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 30 de 1992, Ley 87 de 1993, Ley 190 de 1995 y Ley 734 de mayo de 2002, sobre la obligatoriedad de establecer el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, ha establecido los siguientes métodos para formular estas solicitudes, a través de:

- Acudiendo personalmente a la sede de la UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA Avenida Circunvalar Barrio el Porvenir.  
 Teléfono 435 8786, a la línea gratuita 01 8000 112448 o al fax: 435 2434  
 Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Correo electrónico: [quejasyreclamos@uniamazonia.edu.co](mailto:quejasyreclamos@uniamazonia.edu.co)
- Por medio de la pagina web a través del link que tiene la siguiente forma:

Figura 1. Link de peticiones, quejas y reclamos

**1.1 Normas que rigen el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.**

El marco normativo que regula el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad de la Amazonia se encuentra sujeto a la normativa contenida en la Constitución Política de Colombia, así:

Constitución política de Colombia. Título II, de los derechos, las garantías y los deberes.

**Capítulo 1**, de los derechos fundamentales, derecho de petición Artículo 23  
 Código contencioso administrativo Título I, actuaciones administrativas

**Capítulo II**, del derecho de petición en interés general Peticiones escrita y verbal.

Inicio - Universidad de la Amazonia | apps.udla.edu.co/docum... | apps.udla.edu.co/documentos/docs/Sistema%20Integrado%20de%20Gestion%20de%20Calidad/11.%20Resultados/Informes%20de%20Quejas%2C%20Reclamos%20y%20Sugerenc...

**1.2 Estadísticas de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

El total de quejas, reclamos y sugerencias recibidos durante el II semestre del año 2012 se registran a continuación:

	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
JULIO	0	0	0	0
AGOSTO	4	0	0	4
SEPTIEMBRE	1	0	0	1
OCTUBRE	2	0	0	2
NOVIEMBRE	1	2	0	3
DECIEMBRE	0	1	0	1

Tabla 1. Total de Quejas, reclamos y sugerencias.

Figura 2. Gráfico de consolidado de Quejas, reclamos y sugerencias.



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
 PBX 4-358786 – 434591  
 Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SCT087-1



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
**UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

NIT. 891.190.346-1  
Florencia – Caquetá – Colombia

Es de vital importancia continuar con la planeación integral a fin de conseguir que cada uno de nuestros objetivos sean materializados, buscando transparencia y calidad en la Universidad de la Amazonia.

**LEONIDAS RICO MARTINEZ**  
**RECTOR.**



*“Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”*

Sede Principal Cra 17. Calle 17 Diagonal 3F Barrio Porvenir  
PBX 4-358786 – 434591  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)



Certificado N° SCT087-1