


INFORME ESTADÍSTICO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS II-2011

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD




**UNIVERSIDAD DE LA
AMAZONIA**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
FLORENCIA CAQUETÁ**

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS			
	CODIGO:	VERSION: 1	FECHA: 2011-07-28	PAGINA: 2 de 6

Contenido

1	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.....	3
1.1	Normas que rigen el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	3
1.2	Estadísticas de Quejas, Reclamos y Sugerencias	4
1.3	Consultas atendidas por el buzón.....	5
1.4	Consolidado Quejas, Reclamos y Sugerencias III y IV Trimestre 2011.....	6

	INFORME SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS			
	CODIGO:	VERSION: 1	FECHA: 2011-07-28	PAGINA: 3 de 6

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
- Por medio de la pagina web a través del link que tiene la siguiente forma:

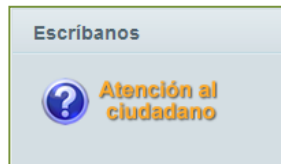


Figura 1. Link de peticiones, quejas y reclamos

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.

Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS		
	CODIGO:	VERSION: 1	FECHA: 2011-07-28

Las quejas, reclamos y sugerencias que son calificadas como derechos de Petición de Interés general y Particular, se le asignan 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción. Al derecho de Petición de Información. Se le asignaran 10 días. El derecho de Petición de Consulta, se hará dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción (Código Contencioso Administrativo art. 22). El derecho de Certificación de Expediente: 3 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

Los plazos señalados son máximos, el funcionario debe responderlos antes del plazo estipulado por la ley.

1.2 Estadísticas de Quejas, Reclamos y Sugerencias

El total de quejas, reclamos y sugerencias recibidos durante el II semestre del año 2011 se registran a continuación:

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

Tabla 1. Total de Quejas, reclamos y sugerencias.

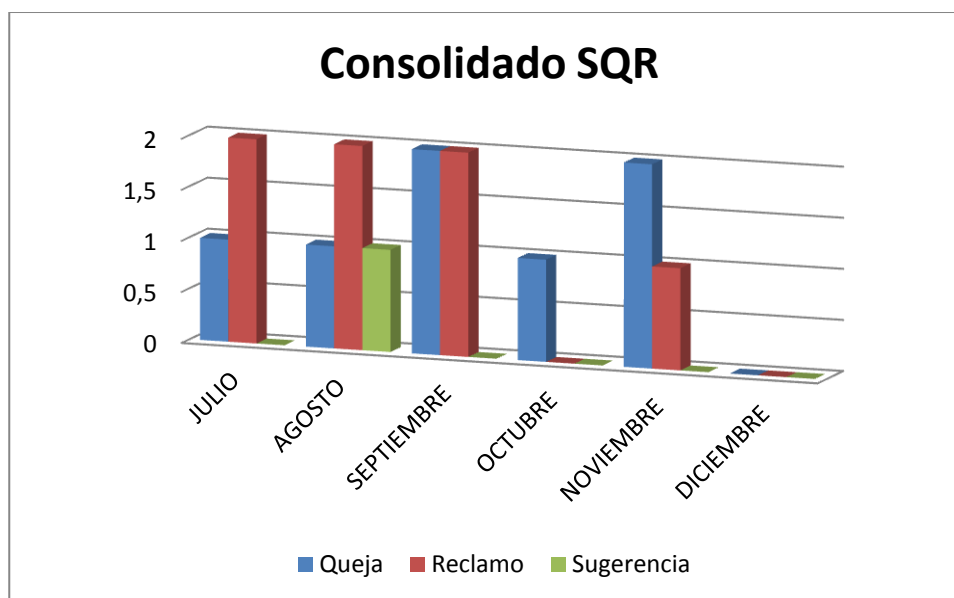


Figura 2. Grafico de consolidado de Quejas, reclamos y sugerencias.

1.3 Consultas atendidas por el buzón

Principalmente al buzón de quejas y reclamos llegan en su gran mayoría consultas en general, las cuales se les da una respuesta inmediata por parte del Coordinador de Atención al Usuario, en caso que él desconozca la respuesta es escalada a la persona que tenga conocimiento del tema. A continuación en un gráfico se muestran las estadísticas y el consolidado de consultas atendidas durante el primer semestre.

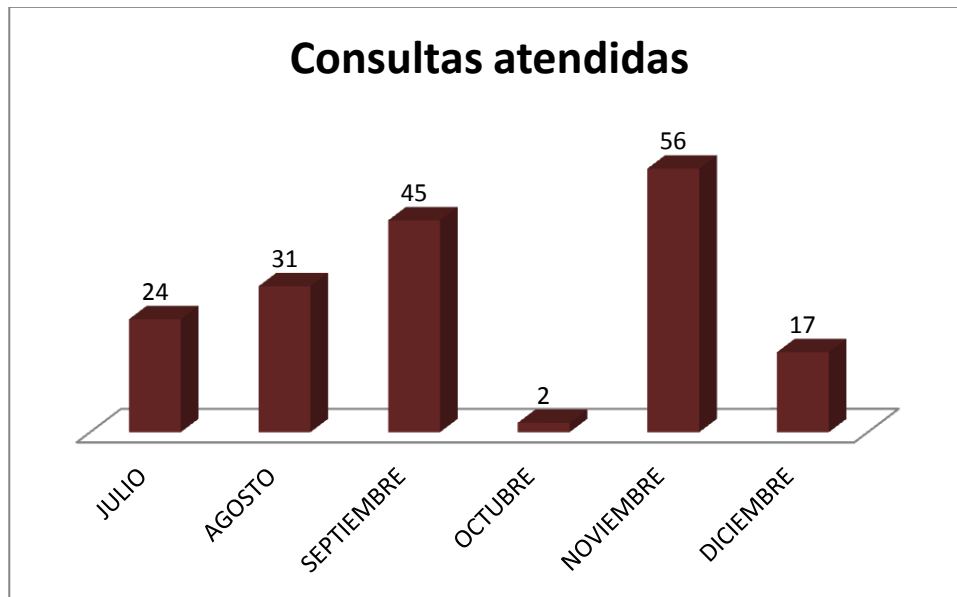


Figura 3. Consolidado consultas atendidas.

Al final de este documento se encuentra el consolidado de Quejas, Reclamos y Sugerencias para el primer y segundo trimestre, en el que se tiene el nombre de la persona que registro la queja, la fecha, la dependencia u oficina a quien va dirigida y las fechas de recepción y cierre para evaluar el tiempo de respuesta.

1.4 Consolidado Quejas, Reclamos y Sugerencias III y IV Trimestre 2011

ITEM	Remitente	Tipo de Usuario	Fecha de radicacion	TIPO			TRATAMIENTO		PROCESOS AFECTADOS		SEGUIMIENTO			ACCION CORRECTIVA	
				Queja	Reclamo	Sugerencia	Responsable Respuesta	Fecha de respuesta	Admin	Acad	PENDIENTE	CERRADA	FECHA	SI	NO
JULIO															
1	Weiamra Andres Cardona	Estudiante	18/07/2011		X		Programa de Sociales	29/09/2011		X		X	29/09/2011		X
2	Karol	Estudiante	21/07/2011		X		Atencion al Usuario	20/09/2011	X			X	20/09/2011		X
3	Aris Arman Hernandez	Estudiante	30/07/2011	X			Registro y Control	20/09/2011		X		X	10/11/2011		X
AGOSTO															
4	Alfonso Restrepo	Estudiante	06/08/2011		X		Atencion al Usuario	22/09/2011	X			X	22/09/2011		X
5	Cristian Fabian	Estudiante	22/08/2011			X	Dpto de Tecnologia	13/09/2011	X			X	13/09/2011		X
6	Andres Sanchez	Estudiante	26/08/2011	X			Vicerrectoria Academica	01/09/2011		X		X	03/10/2011		X
7	Loreny Campos Rivera	Estudiante	28/08/2011		X		Educacion a Distancia	31/08/2011		X		X	31/08/2011		X
SEPTIEMBRE															
8	Magda Lorena España	Estudiante	07/09/2011	X			Vicerrectoria academica	04/10/2011	X			X	04/10/2011		X
9	Jennifer Tatiana Cruz	Estudiante	12/09/2011		X		Liquidaciones	04/10/2011	X			X	04/10/2011		X
10	Erika Patricia Chau	Estudiante	19/09/2011	X			Rectoria	20/09/2011		X		X	20/09/2011		X
11	Loreny Campos Rivera	Estudiante	30/09/2011		X		Dpto Tecnologia	10/10/2011	X			X	10/10/2011		X

ITEM	Remitente	Tipo de Usuario	Fecha de radicacion	TIPO			TRATAMIENTO		PROCESOS AFECTADOS		SEGUIMIENTO			ACCION CORRECTIVA	
				Queja	Reclamo	Sugerencia	Responsable Respuesta	Fecha de respuesta	Admin	Acad	PENDIENTE	CERRADA	FECHA	SI	NO
OCTUBRE															
1	Estudiante	Estudiante	26/10/2011	X			Bienestar Universitario		X		X				X
NOVIEMBRE															
2	Jhonathan	Estudiante	08/11/2011		X		Rectoria			X	X				X
3	Anonimo	Estudiante	09/11/2011	X			Vicerrectoria academica	16/11/2011		X			16/11/2011		X
4	Hanlly Liceth Muñoz	Estudiante	10/11/2011	X			Dpto Tecnologia	16/11/2011		X		X	16/11/2011		X