



INFORME PQRSD ENERO A JUNIO 2020

INTRODUCCIÓN

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y sugerencias (P.Q.R.S.D), es una herramienta institucional de participación ciudadana para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informar la percepción, inquietudes, referente a peticiones, reclamos, quejas, denuncias, consultas y sugerencias que tienen los usuarios internos y externos (estudiantes, personal docente, personal administrativo, y la ciudadanía en general) de los servicios prestados por la institución. Se encuentra enmarcado dentro del proceso de Gestión de Atención al Ciudadano, proceso estratégico, que integra el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad. A través de este informe se presentarán los resultados del comportamiento de P.Q.R.S.D. durante el primer semestre del año 2020, como instrumento medidor del sentir de la opinión pública, lo que permite direccionar y reorientar las estrategias que la administración considere, con el fin de obtener los objetivos propuestos y cumplir los compromisos institucionales.

OBJETIVO

Verificar el comportamiento de las PQRSD registradas en la plataforma SIAC durante el primer semestre del año 2020.

INFORME

En el presente documento están las PQRSD recibidas en la Universidad Tecnológica del Chocó a través de la plataforma SIAC, durante el primer semestre del año 2020.

La universidad tiene implementada una plataforma SIAC en donde se realzan todas las solicitudes del 1º de enero al 30 de junio de 2020 habían registrados 17044 ticket de los cuales se filtraron las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y consultas como se detalla a continuación

Tabla 1. Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y consultas por trimestre

Período	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Consultas
1er. Trimestre	289	46	57	6	15
2º. Trimestre	914	180	133	3	33
Total	1203	226	180	9	48

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Gráfico 1. Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y consultas

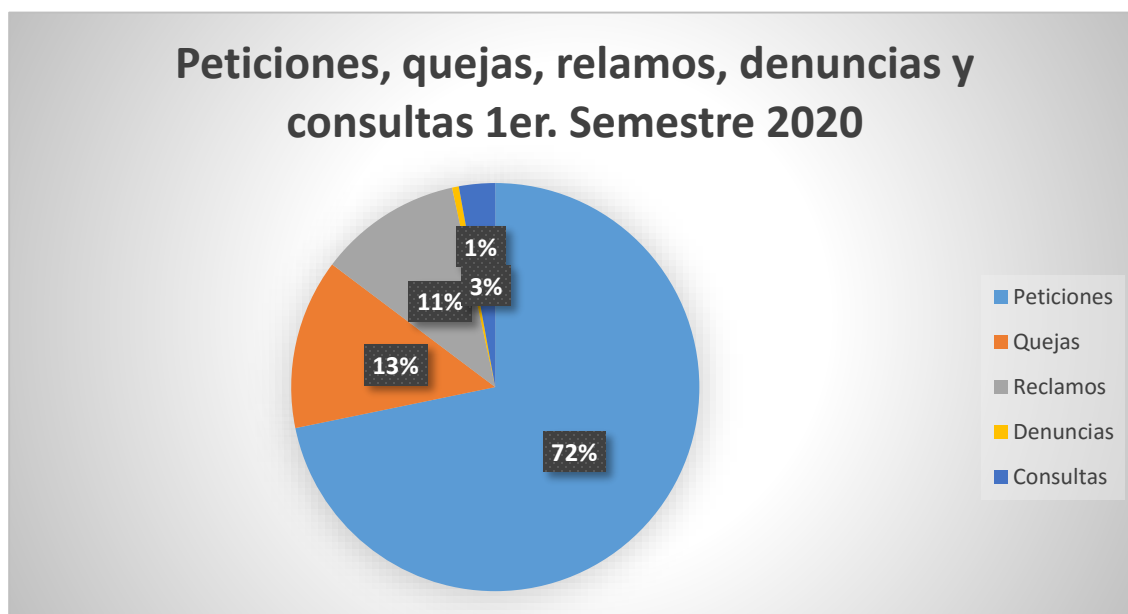


Tabla 2. Porcentajes

Requerimiento	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	1203	72%
Quejas	226	13%
Reclamos	190	11%
Denuncias	9	3%
Consultas	48	1%

Se observa en la tabla que las peticiones son las de mayor proporción con 1203 que equivalen al 72%, seguido por las quejas 226 con el 13%, los reclamos 190 con el 11%, las consultas 48 con el 3% y las denuncias 9 con el 1%.

Tabla 3. Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y consultas por dependencias

Dependencias	Enero			Febrero			MARZO			Abril			Mayo			JUNIO		
	A	C	S	A	C	S	A	C	S	A	C	S	A	C	S	A	C	S
Administración de Empresas		1			4		1	6			2			4		1	10	
Almacén										1						2		
Atención al ciudadano	3			2			1			3			9			10		
Arquitectura		1			2									2			3	
Biblioteca													1					
Bienestar universitario	1			6			5			6			33			27		
Biología					1						1			2			2	
Centro Desarrollo Subregional					1								4	3		3	4	1
Contaduría Pública				1	6		1			1			6	8		11	4	1
Consultorio Jurídico										1								
Control Interno													1			2		

"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"



Código 120

Derecho																	2	1	
Enfermería													1				2	1	
Facultad Cien Administrat y Conta				1				1					1	4			8	1	
Facultad de Educación				1				1						2				3	
Facultad de Ciencias Naturales				3													2		
Facultad de Cien Sociales y Huma				1				2											
Facultad de Derecho		2	2	8	3			2				2		7	2			13	5
Facultad Ciencias Salud													1				3		
Facultad de Ingeniería		1		1								1		3					
Federación de Estudiantes												1					1		
Financiera		3		2	58			29			11		2	120	4		2	145	1
Gestión Tecnología e Informática												9					20		
Ingeniería Agroforestal		1		1				1			1			5				6	1
Ingeniería Ambiental				2				1			1			16				17	
Ingeniería Civil		1		9				2			1	1		14	5			10	3
Ingeniería Teleinformática													3	1			1	1	1
Lic. Ciencias Naturales													1						
Lic. Educación Física R													1				1		
Lic. Educación Infantil				1									1					5	
Lic. En Biología y Química				1									2					1	
Lic. Ciencias Sociales													1					3	
Lic. Inglés y Francés		1		1				1			1							4	
Lic. en Lingüística y Literatura				1									2					2	
Lic. Matemáticas y Física				1							1		2					1	
Lic. en Música y Danza													1				4	1	
Planeamiento Académico													1						
Planeación institucional													3						
Psicología														1			4	1	
Registro y Control		22		3	98	2	1	55	4	1	68	2		181	2		4	199	
Registro de diploma				2				1			1			2			3	7	
Secretaría General				1				1	2					1			1	1	
Talento Humano				1						1			1				1		
Tecnología Gestión . Minera y Amb				1										1				2	
Tecnología Gestión Turística y Hot				2										1					
Trabajo Social		1		10				1			3			26				20	1
Vicerrectoría Académica		1						2						8				11	
Vicerrectoría Administrativa y F		1								2			2				6		
Vicerrectoría de Extensión				1													1		
	4	36	2	21	215	5	10	105	6	16	92	5	75	426	14	119	476	14	

Las dependencias con más PQRSD son Registro y Control y la Financiera, Bienestar Universitario, Trabajo Social, Facultad de Derecho

Gráfico 2. Peticiones

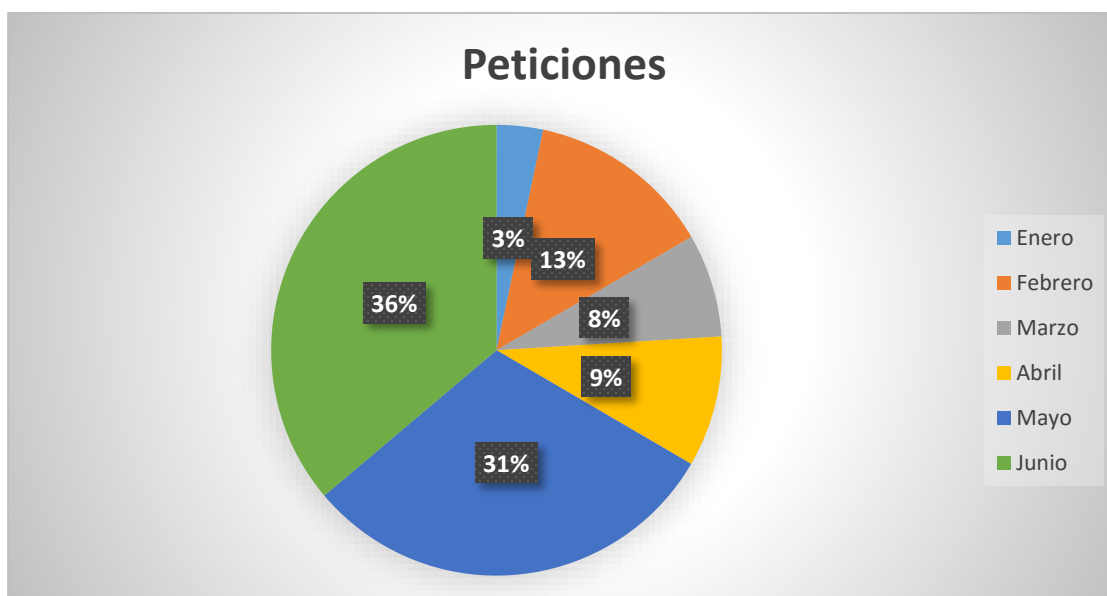




Tabla 4. Peticiones por mes

Variable	Cantidad	Porcentaje
Enero	40	3%
Febrero	160	13%
Marzo	89	8%
Abril	113	9%
Mayo	366	31%
Junio	435	36%

El mes con las peticiones recibidas es el de junio seguido por el de mayo, febrero, abril, marzo y enero

Grafico 3. Quejas

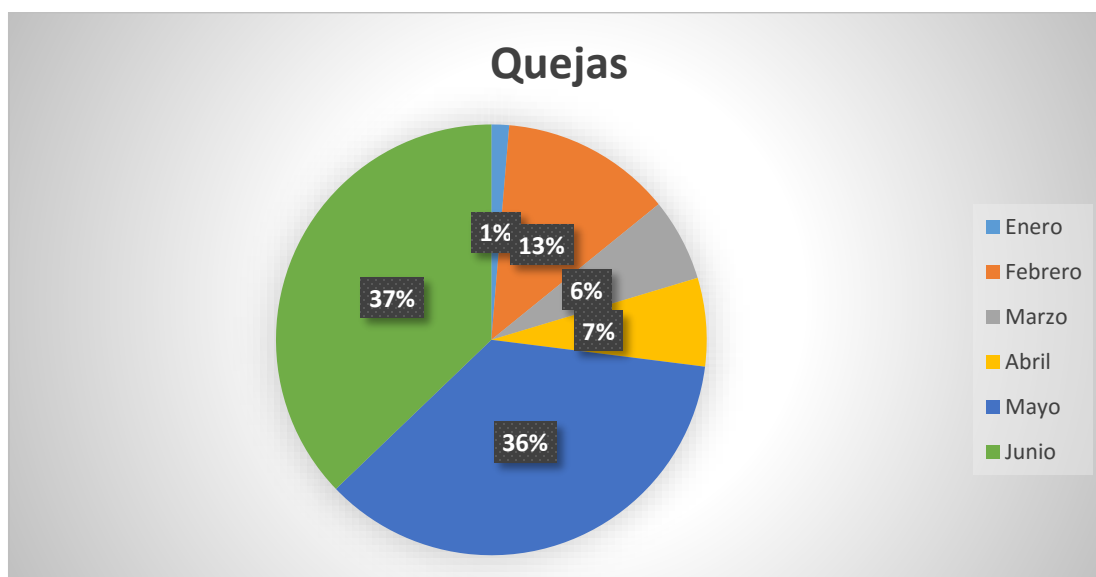


Tabla 5 Quejas por mes

Variable	Cantidad	Porcentaje
Enero	3	1%
Febrero	29	13%
Marzo	14	6%
Abril	15	7%
Mayo	81	36%
Junio	84	37%

En cuanto a las quejas según el número se distribuyen así junio 37%, mayo 36%, febrero 15%, abril 7%, marzo 6% y enero 1%

Grafico 4. Reclamos

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

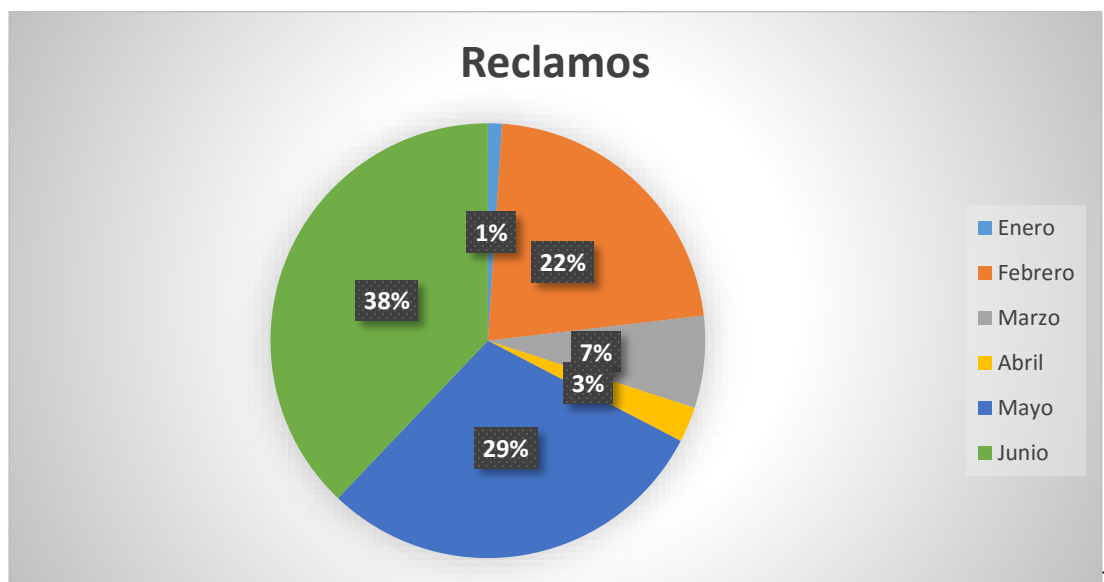


Tabla 6. Reclamos

Mes	Cantidad	Porcentaje
Enero	2	1%
Febrero	42	22%
Marzo	13	7%
Abril	5	3%
Mayo	56	29%
Junio	72	38%

Los reclamos al mes de junio le corresponde el 38%, mayo el 29%, febrero el 22%, marzo el 7%, abril el 3% y enero el 1%.

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Código 120

Grafico 5. Consultas

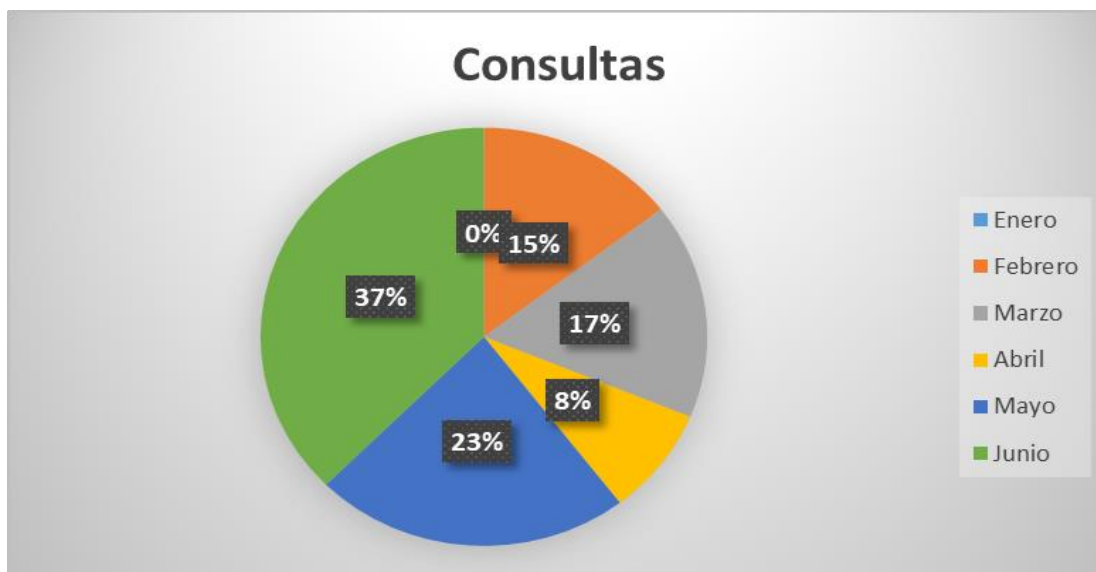


Tabla 6. Consultas

Variable	Número	Porcentaje
Enero	0	0%
Febrero	7	15%
Marzo	8	17%
Abril	4	8%
Mayo	11	23%
Junio	18	37%

En su orden las consultas se comportaron así junio con el 37%, seguido por mayo con el 23%, luego marzo con el 17%, febrero con el 15% y abril con el 8%!

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilancia Mineducación



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Linea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: contactenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

Código 120

Grafico 6. Denuncias

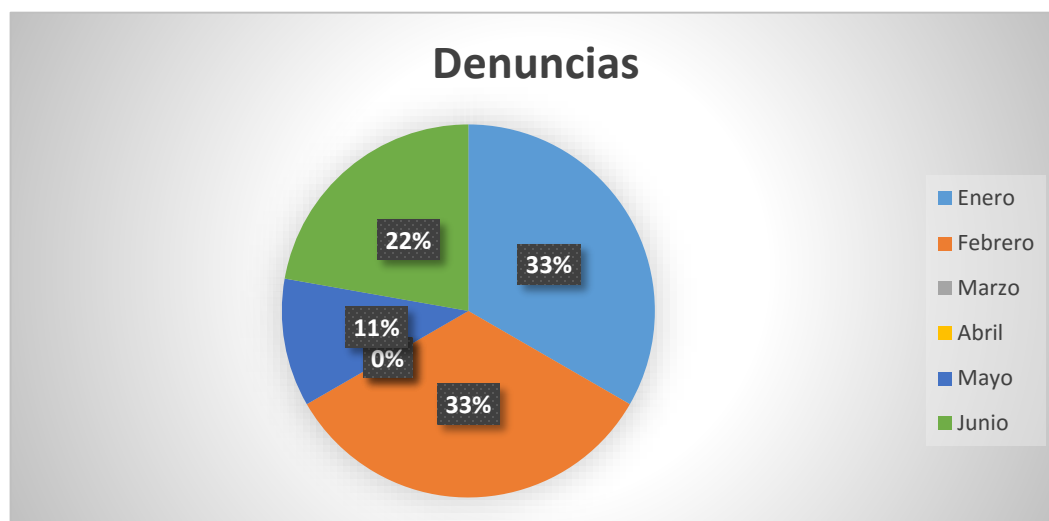


Tabla 7. Denuncias

Variable	Cantidad	Porcentaje
Enero	3	33%
Febrero	3	33%
Marzo	0	0%
Abril	0	0%
Mayo	1	11%
Junio	2	22%

Las denuncias enero y febrero el 33%, junio el 22% y mayo el 11%, en los meses de marzo y abril con 0%

Tabla 8. Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y consultas por mes y Estado

Variable	Enero			Febrero			Marzo			Abril			Mayo			Junio		
	A	C	S	A	C	S	A	C	S	A	C	S	A	C	S	A	C	S
Peticiones	3	36	1	15	141	4	7	77	5	12	97	4	51	306	9	90	337	8
Quejas	2		1	2	26	1	3	11		3	11	1	13	67	1	18	63	3
Reclamos		2		3	39			12	1	1	4		8	44	4	7	63	2
Consultas					7			8		1	3		2	9		4	13	1
Denuncias		3		1	2								1				2	
	5	41	2	21	215	5	10	108	6	17	115	5	75	426	14	119	478	14

A = Abiertas C = Cerradas S = Suspendidas

Las peticiones, quejas, reclamos y consultas se hicieron en un mayor número en el mes de junio, pero las denuncias en los meses de enero y febrero,

Se observó además que los requerimientos fueron realizados de la siguiente manera Las peticiones por 1099 estudiantes, 48 egresados, 15 docentes, 15 aspirantes, 15 administrativos y 11 ciudadanos. Las quejas por 212 estudiantes, 6 egresados, 3 aspirantes y 3 administrativos. Los reclamos 185 estudiantes, 2 egresados, 2 administrativos y 1 aspirante. Las consultas por 44 estudiantes, 1 ciudadano, 1 administrativo, 1 docente y 1

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Código 120

contratista. Las denuncias por 8 estudiantes y 1 ciudadano. Es de anotar que hubo atraso en 7 consultas, 2 denuncias, 172 peticiones, 41 quejas y 17 reclamos

Después de analizar la información la oficina de Control Interno en su rol de seguimiento y evaluación y en aras de la mejora continua recomienda:

1. La Universidad Tecnológica del Chocó tiene implementado un sistema de Atención al Ciudadano llamado SIAC donde las personas deben realizar sus solicitudes, sin embargo no se están registrando en dicha plataforma las que se han recibido manual y telefónicamente.
2. Solicitar que la oficina de Gestión de tecnología, informática y telecomunicaciones realicen las mejoras para que las plataformas registren estadísticamente las PQRSD.
3. Por la importancia de ese proceso es necesario que la Universidad visibilice la oficina de Atención al Ciudadano.
4. Es necesario que se dé total cumplimiento a las normas que regulan los términos de respuesta de las PQRSD.
5. Sensibilizar a los responsables internos sobre la importancia del usuario, el papel fundamental de las PQRSD y la obligación legal, reglamentaria y ética en la prestación de un servicio universitario de calidad.
6. Con respecto al seguimiento que debe hacer la oficina de Atención al Ciudadano es conveniente que lo realice constantemente para que a las dependencias no se les venza los tiempo de dar respuesta a las solicitudes ya que a 30 de junio había 184 atrasadas y sin responder
7. Promulgar al interior del proceso la disciplina de autocontrol a través de ejercicios de autoevaluación que faciliten el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

Atentamente,

FERNELIX VALENCIA MOSQUERA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Dora Caicedo	Proyectó: Dora caicedo	Revisó: Fernelix Valencia	Fecha: 30-06-2020
-----------------------	------------------------	---------------------------	-------------------

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilancia Mineducación



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: contactenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba

Oficina Control Interno

Código 120

Código: F-COM-12
Versión: 02
Fecha: 10-02-19

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilancia Mineducación



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: contactenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.