



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba

Oficina Control Interno

Código

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

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

FERNELIX VALENCIA MOSQUERA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

QUIBDÓ, ENERO DE 2020

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilancia Manufacturación



ISO 9001
Icoinfec
SC - CER 154489



CERTIFIED
IO Net
MANAGEMENT SYSTEM
CO - SC - CER 154489



GP-CER 161376

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



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

JUNIO – DICIEMBRE DE 2019

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la atención al cliente y ciudadano de la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba” y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre JUNIO – DICIEMBRE DE 2019

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba y de conformidad con lo establecido en 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*”, se informa que en el portal web a través del enlace <https://www.utch.edu.co> , se encuentra disponible la información que hace referencia la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilancia Manufacturación



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.

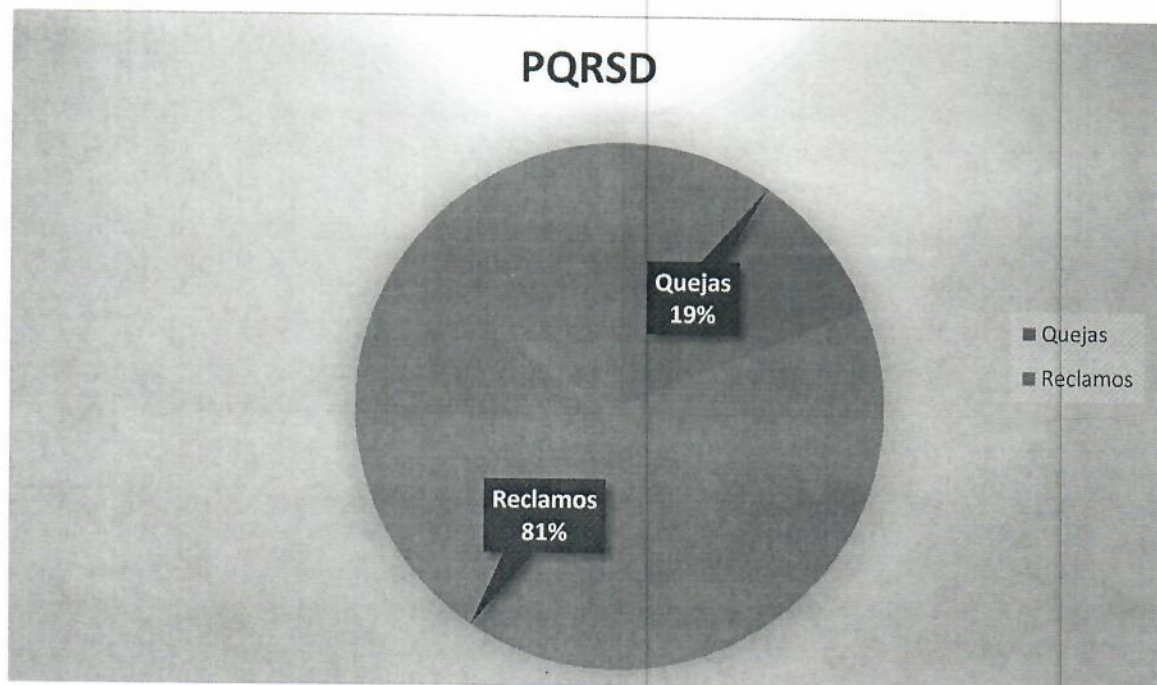


PQRSD RECIBIDAS HASTA DICIEMBRE DEL 2019

De acuerdo al resumen suministrado por la oficina de atención al ciudadano hasta el 30 de octubre hubo un total 250 PQRSD cuya fuente SIAC. 47 Quejas y 203 Reclamos.

Conceptos	Abiertos	Cuenta De Atraso	Cerrado	Suspendidos	Total Recibidos
Quejas	16	13	27	4	47
Reclamos	23	18	159	21	203

Se aclara que las cuentas de atraso están incluidas en las abiertas.



“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Se observa en el gráfico que las Quejas son el 19% y los Reclamos son el 81% .

QUEJAS

Cerradas 27 que representan el 57%, Abiertas 16 que son el 34% se resalta que de ellas 13 tienen cuenta de atraso, y hay 4 suspendidas que son el 9%.



RECLAMOS

Abiertos 23 que son el 11% de ellos 18 tienen cuenta de atraso, Cerrados 159 que son el 78% y Suspendidos 21 que son el 11%

"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

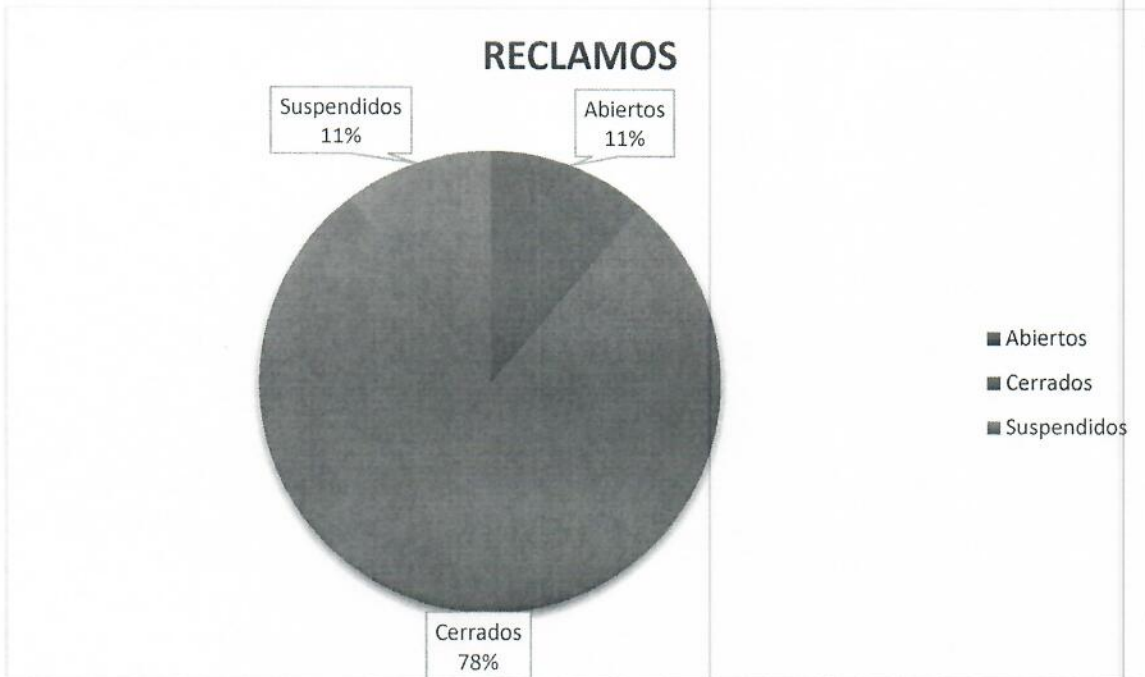
Vigilancia Mineducación



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.



RESUMEN DEL TOTAL DE LAS PQRSD

Acorde a lo anterior el 74% de las quejas y reclamos fueron Cerradas, el 16% Abierta y el 10% Suspendidas

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

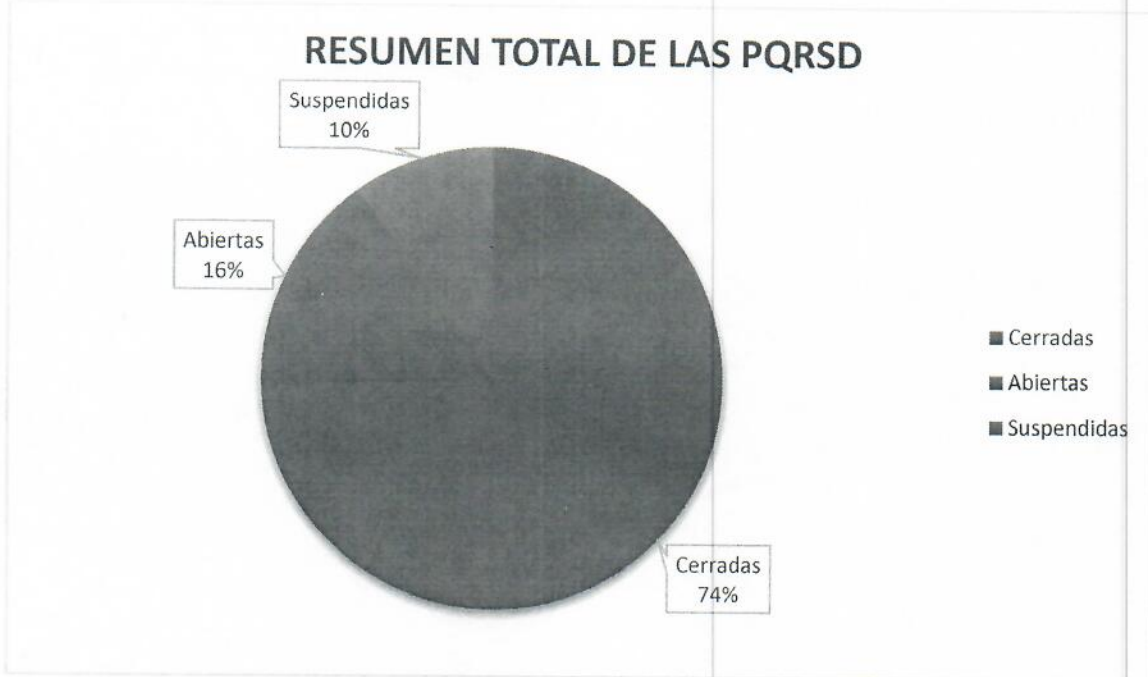
Vigilada Mineducación



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4

Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Com. (+574)6726565. Linea gratuita: 01 8000 938824

E-mail: contactenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.



Además debido a que la encargada de servicio en atención al ciudadano me dijo que tenía el computador dañado, me dirigí a la oficina de GTIT donde el jefe de la misma por el correo institucional el 16 de diciembre nos suministró la información de que había 602 PQRSD a través de la página SIAC de las cuales: 474 son peticiones, 83 son Reclamos, 43 son Quejas y 2 Denuncias

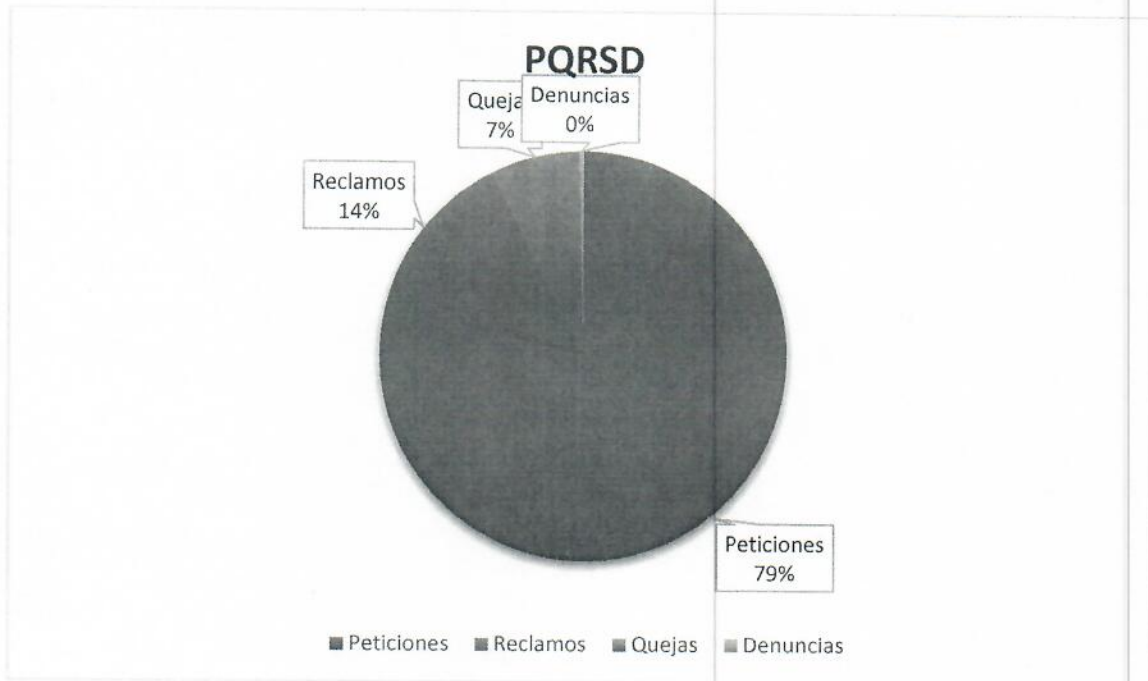
Conceptos	N° Solicitudes por el SIAC	Estado de las Solicitudes	
		Cerradas	Suspendidas
Peticiones	474	434	40
Reclamos	83	75	8
Quejas	43	39	4
Denuncias	2	2	
Total	602	550	52

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilancia Mediación



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.



Peticiones son el 79%, Reclamos el 14%, Quejas son el 7% y Denuncias el 0%

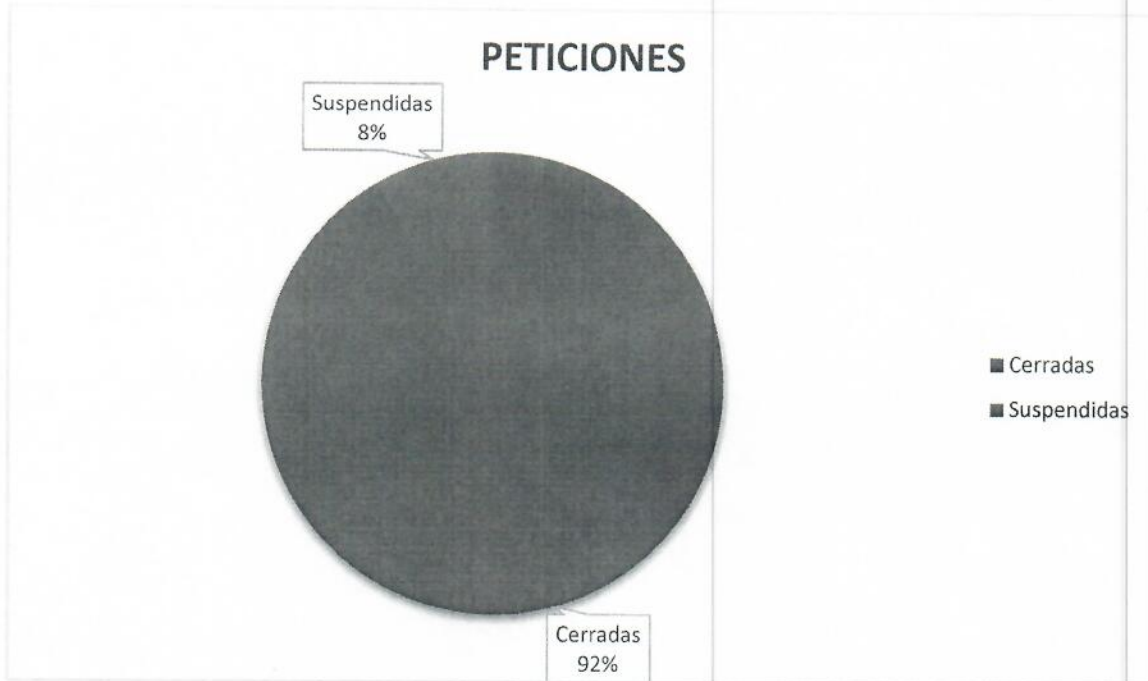
PETICIONES

434 Cerradas que representan el 92% y 40 suspendidas que son el 8%.

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Código



RECLAMOS

75 son Cerrados que representan el 90% y 8 son Suspendidos que son el 10%

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

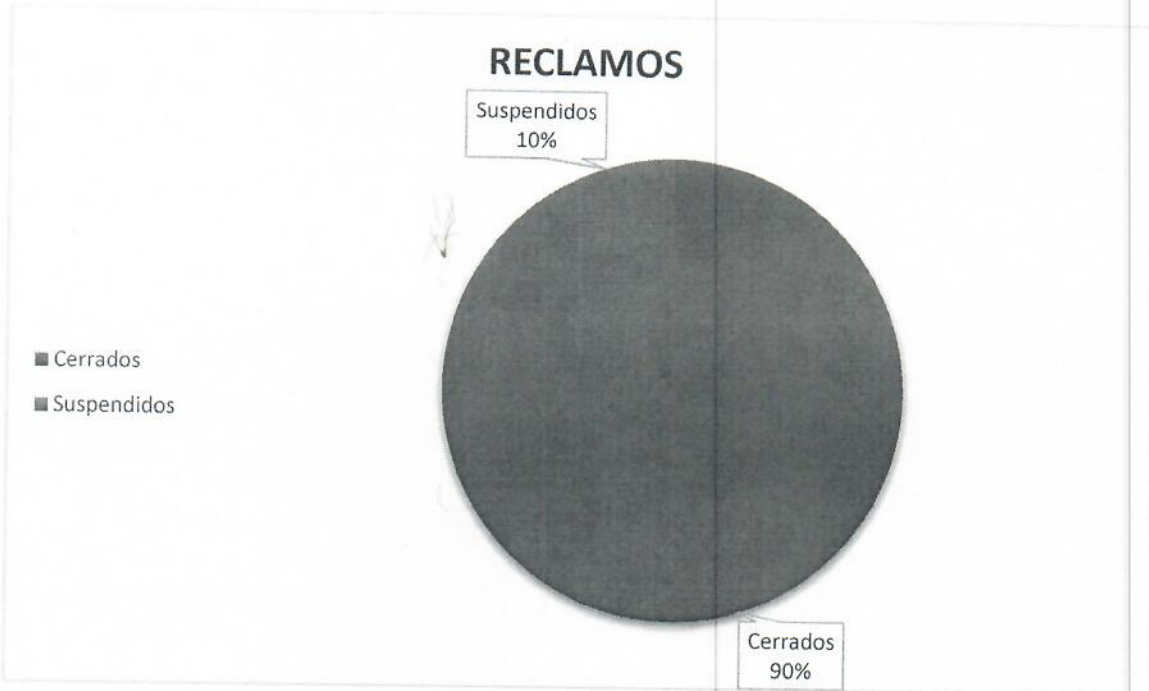
Vigilada Mineducación



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.



QUEJAS

39 Cerradas que son el 91% y 4 son Suspendidas que son el 9%

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilada Mineducación



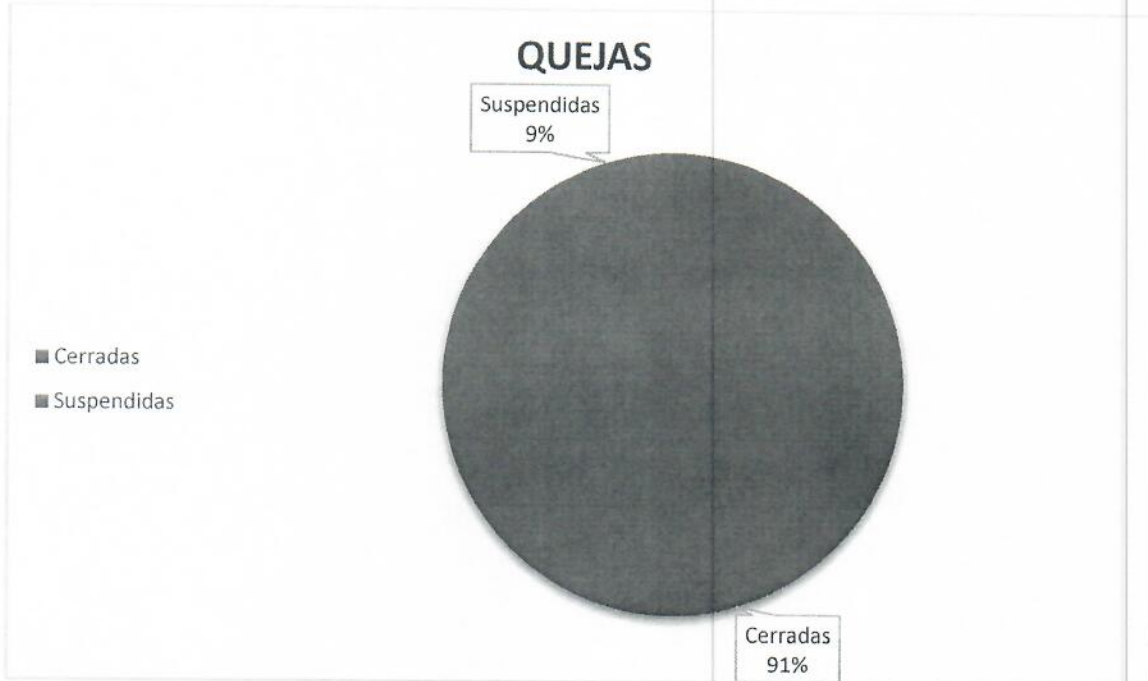
Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4

Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Com. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824

E-mail: contactenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.



Código



Resumiendo y teniendo en cuenta lo anterior, lo que se observa en los gráficos anteriores que hasta el 16 de diciembre; el 91% fueron cerradas y el 9% fueron suspendidas.



“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.



En el marco del seguimiento la oficina de control interno en su rol de seguimiento y evaluación y en aras, de las mejoras continuas se recomienda respetuosamente

- 1) Debido a la importancia que tiene este proceso solicitar respetuosamente a la administración de la universidad, visibilizar la oficina de Atención al Cliente.
- 2) Se sugiere respetuosamente se asigne una persona de apoyo para que los informes pueden llegar a tiempo.
- 3) Solicitar que la oficina de gestión de tecnología informática y telecomunicaciones hagan unas mejoras para que las plataformas registren estadísticamente las PQRSD.
- 4) Promulgar al interior del proceso la disciplina de autocontrol a través de ejercicios de auto evaluación que faciliten el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.


FERNELIX VALENCIA MOSQUERA
JEFE OFICINA ASESORA DEL CONTROL INTERNO

"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"