



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba
Control Interno

**INFORME PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES Y
DENUNCIAS**

JULIO A DICIEMBRE 2021



OFICINA DE CONTROL INTERNO

UTCA, Compromiso de Todos y Para Todos

QUIBDÓ, ENERO DE 2022



INFORME PQRSO 2021-2

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que reza *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de 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”* la Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. De igual forma, en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

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, egresados 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 segundo semestre del año 2021, 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

Realizar seguimiento y Evaluación al cumplimiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas a las diferentes dependencias de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba, registradas en la plataforma SIAC durante el 2021-2.

ALCANCE

El análisis comprende todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, consultas y sugerencias de 2021-2.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia, art. 20, 23 y 74
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1437 de 2011, artículos 73 y 76
- Ley 474 de 2011



“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolas Medrano - Ciudadela Universitaria
Conmutador (+57) 4 672 65 65, Línea gratuita: 018000938824
E-mail contactenos@utchedu.co, Pagina Web: utchedu.co
Quibdó, Chocó(Colombia)



Código 120

- Circular externa No. 01 de 2011 del Consejo Asesor de Gobierno en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- Artículos 12 y 14 del Decreto 019 de 2012
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011,
- Ley 1712 de 2014, entre otras.

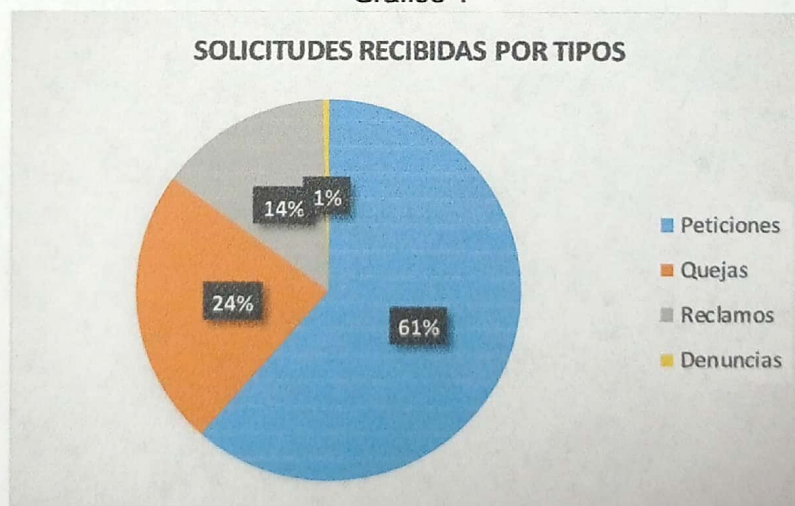
INFORME

Conforme a lo observado en el SIAC y la información suministrada por la profesional Kelly Arias, se pudo establecer que en el período comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2021, las peticiones, quejas, reclamos y denuncias fueron un total de 3.343, las cuales presentaron el siguiente comportamiento:

Tabla 1: PQRSD POR TIPO DE SOLICITUD

TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE
Peticiones	2054	61 %
Quejas	788	24%
Reclamos	482	14%
Denuncias	19	1%
Total	3343	100%

Gráfico 1



Vigilada MinEduación



SC CER130675



"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolas Medrano - Ciudadela Universitaria
Conmutador (+57) 4 672 65 65, Línea gratuita: 018000938824
E-mail: contactenos@utch.edu.co, Página Web: utch.edu.co
Quibdó, Chocó (Colombia)



Código 120

Se observa que las solicitudes recibidas la mayoría corresponden a las peticiones con el 61%, seguida por las quejas con un 24%, los reclamos con un 14%, y las denuncias con un 1%.

Tabla 2. PQRSD POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIAS	Cerradas	Abiertas	Suspendidas	TOTAL	%
Administración de Empresas	70	1	37	108	3.23
Almacén		1		1	0.029
Arquitectura	16		1	17	0.508
Atención al ciudadano	21			21	0.628
Archivo Central		1		1	0.029
Bienestar Universitario	109	15	0	124	3.709
Biología	39			39	1.166
Calidad		2		2	0.0598
Centro de desarrollo subregional Istmina	80	4		84	2.0512
Centro de desarrollo Bahía Solano		4		4	0.1196
Centro de desarrollo Carmen del Darién		1		1	0.029
Comunicación y Prensa		2		2	0.0598
Consultorio jurídico		5		5	0.1495
Consultorio Contable		2		2	0.0598
Contaduría pública	68			68	2.034
Control Interno	5			5	0.1495
Derecho	9	1	1	11	0.3290
Enfermería	19	1		20	0.5982
Especialización en Atención y Educ. Social a la Familia		1		1	0.029
Facultad de Educación	18	3		21	0.6281
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables	31		2	33	0.987
Facultad de ciencias naturales y exactas	2			2	0.0598
Facultad de Ciencias de la Salud	3			3	0.0897
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	146	16		162	4.845
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales			4	4	0.1196
Facultad de Ingeniería	29			29	0.8674
Financiera	411	6		417	12.473



SC CER130675



"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolas Medrano - Ciudadela Universitaria
Conmutador (+57) 4 672 65 65, Línea gratuita: 018000938824
E-mail contactenos@utch.edu.co, Pagina Web: utch.edu.co
Quibdó, Chocó(Colombia)



Código 120

Ingeniería Agroforestal	10			10	0.2991
Ingeniería Ambiental	39	17		56	1.675
Ingeniería Civil	87	2		89	2.662
Ingeniería en Telecomunicaciones e Informática	16		1	17	0.508
Licenciatura en Biología	15			15	0.448
Licenciatura en Ciencias Naturales	7			7	0.2993
Licenciatura en Ciencias Sociales	11			11	0.3290
Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes	14			14	0.4187
Licenciatura en Educación Infantil	35	1		36	1.076
Lenguas modernas	3	1		4	0.1196
Licenciatura en Inglés y Francés	16			16	1.076
Licenciatura en Lingüística y Literatura	4	2		6	0.1794
Licenciatura en Matemáticas y Física	10			10	0.2991
Licenciatura en Música y Danza	1			1	0.029
Planeamiento académico		9		9	0.269
Psicología	8			8	0.2393
Registro de Diploma	1	4		5	0.1495
Registro y Control Académico	1592		2	1594	47.68
Secretaría General	3	58		61	1.824
Talento Humano	0	7		7	0.2993
Tecnología en gestión Minera y Ambiental	6	2		8	0.2393
Tecnología en Gestión Turística y Hotelera	4			4	0.1196
Trabajo Social	114	2		116	3.469
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	38	14		52	1.555
Total General	3110	185	48	3343	100%

Las dependencias que tienen más solicitudes son Registro y Control, seguida por Financiera, la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Bienestar Universitario, Trabajo Social e Ingeniería Civil, además las que más tienen abiertas son Secretaría General con 58 Ingeniería Ambiental 17, la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas con 16, Bienestar Universitario con 15, Vicerrectoría Administrativa y Financiera 14, en cuanto a las suspendidas en mayor número corresponde a Administración de Empresas 37, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales 4.

Vigilada MinEduación



SC CER130675



"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolas Medrano - Ciudadela Universitaria
Conmutador (+57) 4 672 65 65, Línea gratuita: 018000938824
E-mail contactenos@utch.edu.co, Pagina Web: utch.edu.co
Quibdó, Chocó(Colombia)



Tabla 3. ESTADO PQRSD

CONCEPTO	Abiertas		Cerradas	Suspendidas	TOTAL
		Vencidas			
Peticiones	5	114	1910	25	2054
Quejas	2	34	736	16	788
Reclamos	1	26	448	7	522
Denuncias		3	16	0	19
TOTAL	185		3.110	48	3.343

Hay 2.054 peticiones que representan las mayores solicitudes seguidas por las 788 quejas, luego los 522 reclamos y por último las 48 denuncias.

Gráfica 2



La información de este gráfico está consignada en la tabla 3.

Gráfico 3





El 93% están cerradas, el 6% abiertas y el 1% suspendidas.

Tabla 4: PQRSD POR USUARIO

CONCEPTO	ABIERTAS		cerradas	Suspendidas	TOTAL
		Vencidas			
Administrativos		2	13		15
Aspirante		4	181		185
Ciudadano		9	19		28
Contratista		1	3		4
Docente		2	20		22
Egresado	2	24	100		126
Empresario		2			2
Ente de control			3		3
Estudiante	6	133	2771	48	2.958
TOTAL	185		3110	48	3343

Se observa que los usuarios que más solicitudes hicieron fueron los estudiantes, con 2.958 solicitudes, seguido por los Aspirantes con 185, luego los Egresados con 126, los Ciudadanos con 28, los Docentes con 22, los Administrativos con 15, los Contratistas con 4, los entes de control con 3 y los empresarios con 2.

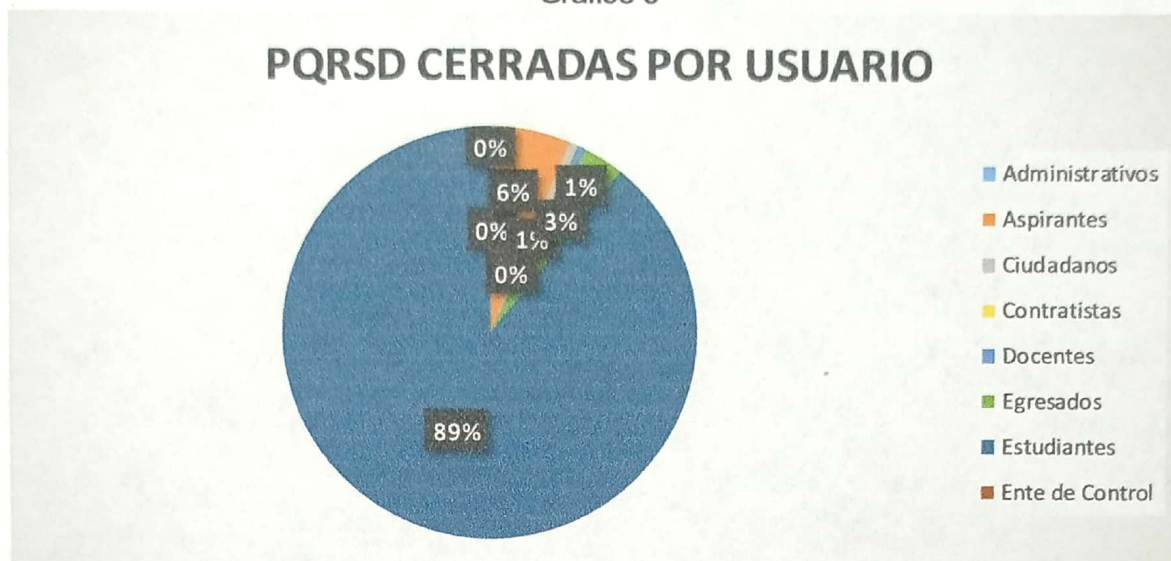
Gráfico 4



Los porcentajes de acuerdo al orden de mayor a menor se distribuyen así: los estudiantes el 88%, aspirantes el 6%, egresados el 4%, los ciudadanos el 1% y los docentes el 1%.

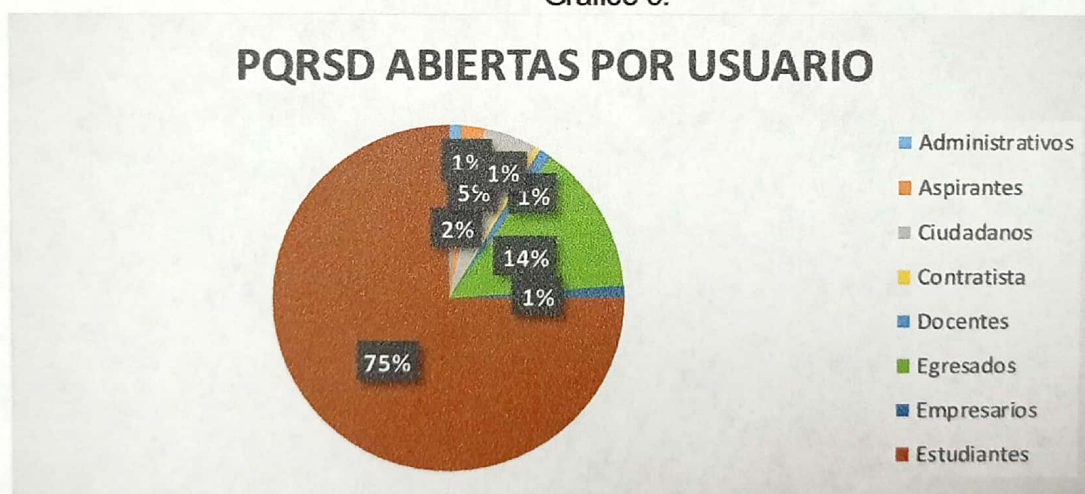
Código 120

Gráfico 5



Se observa que el 89% de las solicitudes cerradas corresponden a los estudiantes, el 6% a los aspirantes, el 3% a los egresados, el 1% a los docentes y el 1% ciudadanos.

Gráfico 6:



Se observa que el 75% de las solicitudes abiertas corresponden a los estudiantes, el 14% a los egresados, el 5% a los ciudadanos, el 2% a los aspirantes y a los Administrativos, Empresarios, docentes y contratistas tiene cada uno el 1%.

En cuanto a las suspendidas el 100% son de los estudiantes.



"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

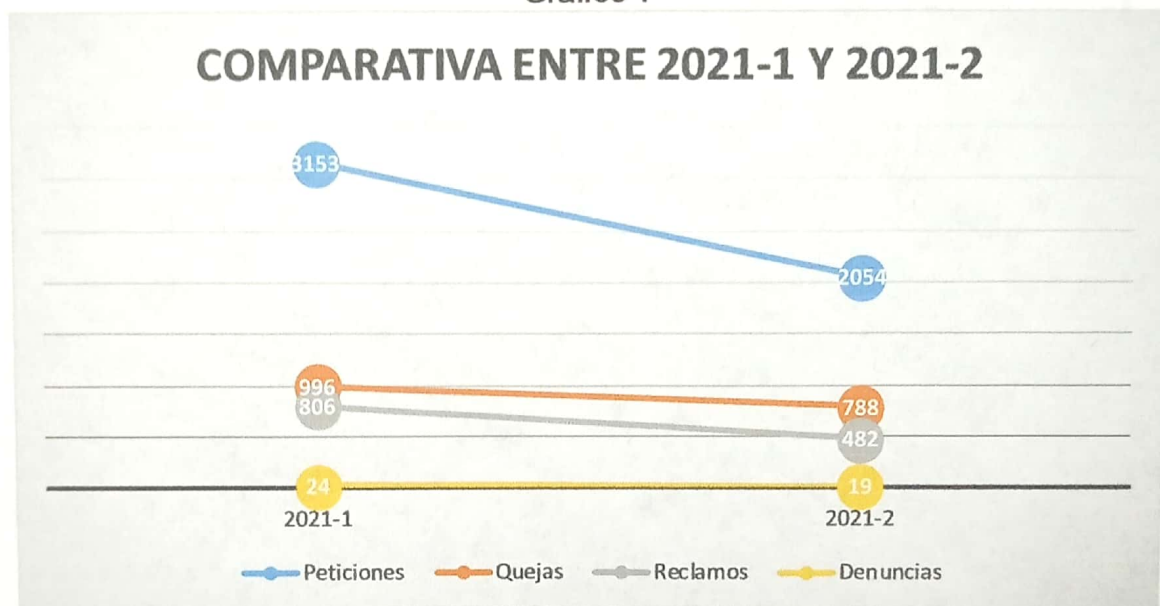
Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
 Nit. 891680089-4
 Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolas Medrano - Ciudadela Universitaria
 Comutador (+57) 4 672 65 65, Línea gratuita: 018000938824
 E-mail: contactenos@utch.edu.co, Pagina Web: utch.edu.co
 Quibdó, Chocó(Colombia)

Código 120

Tabla 5: COMPARATIVO ENTRE 2021-1 Y 2021-2

CONCEPTO	2021-1	2021-2	Diferencia
Peticiones	3153	2054	1099
Quejas	996	788	208
Reclamos	806	482	324
Denuncias	24	19	5
Total	4979	3343	1636

Gráfico 7



Se observa que en el 2021-1 se presentaron 1099 solicitudes más que en el 2021-2, 208 quejas más que en el 2021-2, 324 reclamos más que en el 2021-2 y 5 denuncias más que en el 2021-2, mostrando una línea descendente que evidencia la mejora continua de los procesos por resolver las PQRSD.

CONCLUSIONES

1. Se evidenció que los usuarios que más realizan solicitudes son los estudiantes con 2958, seguido por los aspirantes con 185, los egresados con 126, los ciudadanos con 28, docentes con 22, los administrativos con 15, los contratistas con 4, entes de control con 3, los empresarios con 2.
2. Que en el 2021-2 se presentaron menos solicitudes que en el 2021-1



"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit 891680089-4
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolas Medrano - Ciudadela Universitaria
Conmutador (+57) 4 672 65 65, Línea gratuita: 018000938824
E-mail contactenos@utch.edu.co, Pagina Web: utch.edu.co
Quibdó, Chocó(Colombia)




Código 120

3. No se pudo evidenciar claramente el tiempo de incumplimiento de las solicitudes contestadas fuera del plazo establecido por la norma, aunque se ha mejorado en el tiempo de respuesta, se enfatiza en el seguimiento que se debe realizar desde la oficina de Atención al Ciudadano a los requerimientos recibidos en todas las dependencias para que no se vengzan ya que de las 185 abiertas 177 estaban vencidas.
4. En el 2021-2 se disminuyeron las PQRSD en 1636 solicitudes menos que en el 2021-1

RECOMENDACIONES

1. Solicitar a las dependencias que tienen solicitudes vencidas y/o suspendidas una justificación del porqué se encuentran en ese estado.
2. Solicitar a la oficina de GTIT colocar un ítem para que el solicitante pueda evaluar el grado de satisfacción a la respuesta de su solicitud.
3. Actualizar y estructurar la encuesta que se cuelga en el SIAC para que esta sea semestral y hacer un informe con las respuestas allí descritas.


CIDALY MARCELA MOSQUERAMARTINEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Vigilada MinEduación



SC CER130675



"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolas Medrano - Ciudadela Universitaria
Conmutador (+57) 4 672 65 65, Línea gratuita: 018000938824
E-mail contactenos@utch.edu.co, Pagina Web: utch.edu.co
Quibdó, Chocó(Colombia)