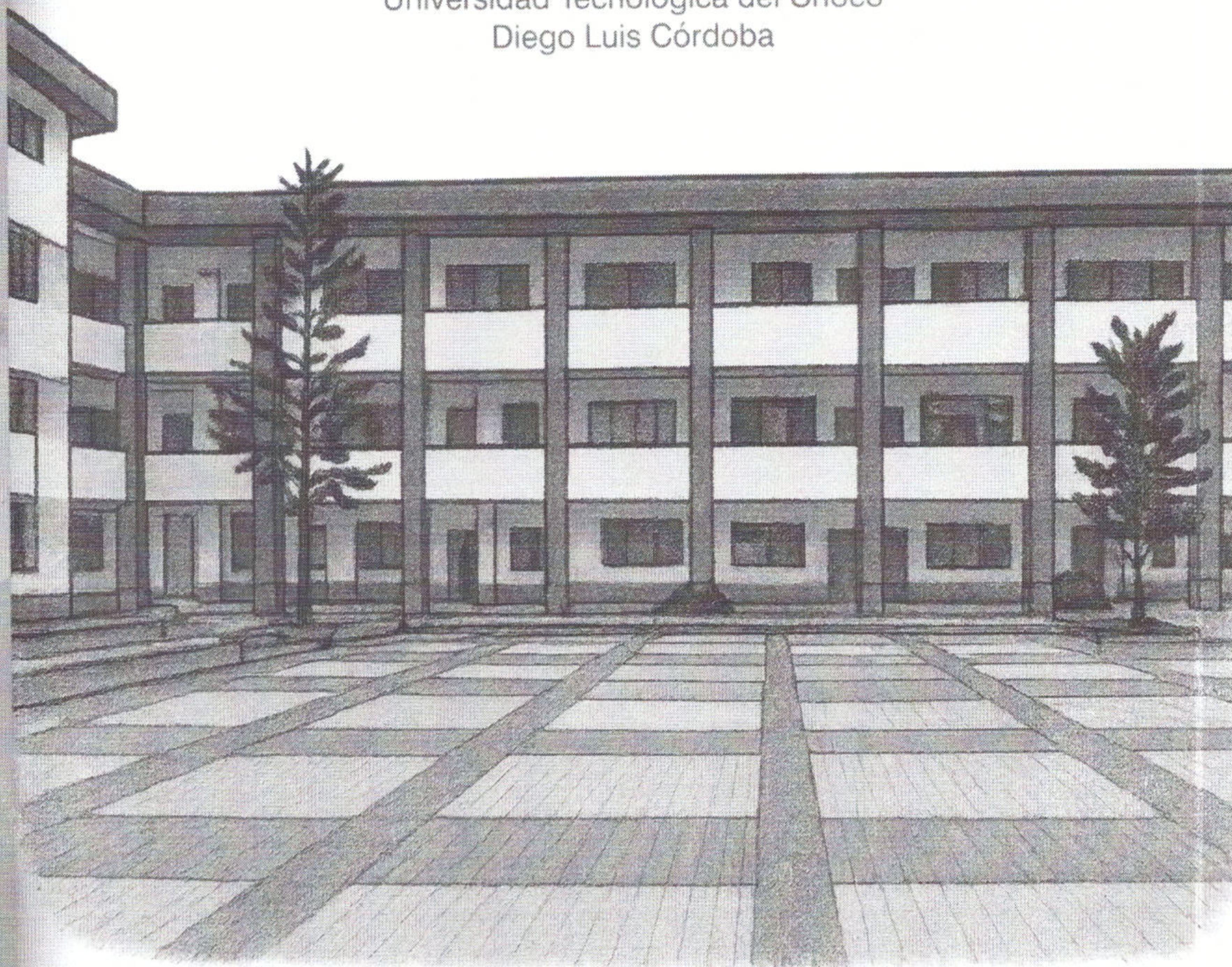




Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba



**INFORME PRIMER SEMESTRE DE SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y
DENUNCIAS (PQRSD), INTERPUESTAS ANTE LA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CHOCO
DIEGO LUIS CORDOBA
(ENERO A JUNIO DE 2025)**

**Presentado por:
Equipo OCI**

 Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba Oficina Control Interno	INFORME	Código: F-GCI-06
		Versión: 03
		Fecha: 09/05/2025

INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 que establece que “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 y 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. 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 (PQRSD), que es una herramienta institucional de participación ciudadana para el control y mejoramiento continuo, 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 las PQRSD en la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba”, 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.

 Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba Oficina Control Interno	INFORME	Código: F-GCI-06
		Versión: 03
		Fecha: 09/05/2025

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL: Verificar el comportamiento de las PQRSD registradas en la plataforma SIAC durante el primer semestre del año 2025.

OBJETIVO ESPECIFICO.

1. Verificar que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía cumplan con los términos establecidos por la ley
2. Utilizar la información de las PQRSD para identificar las causas raíz de los problemas más frecuentes..
3. Comprobar que los datos presentados para la realización del informe correspondan a las generadas por el sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la Universidad.

ALCANCE: Comprende todos los trámites de PQRSD del primer semestre de 2025

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia, art. 20, 23 y 74, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, artículos 73 y 76, Ley y 1474 de 2011, 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, Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública entre otras

DESARROLLO

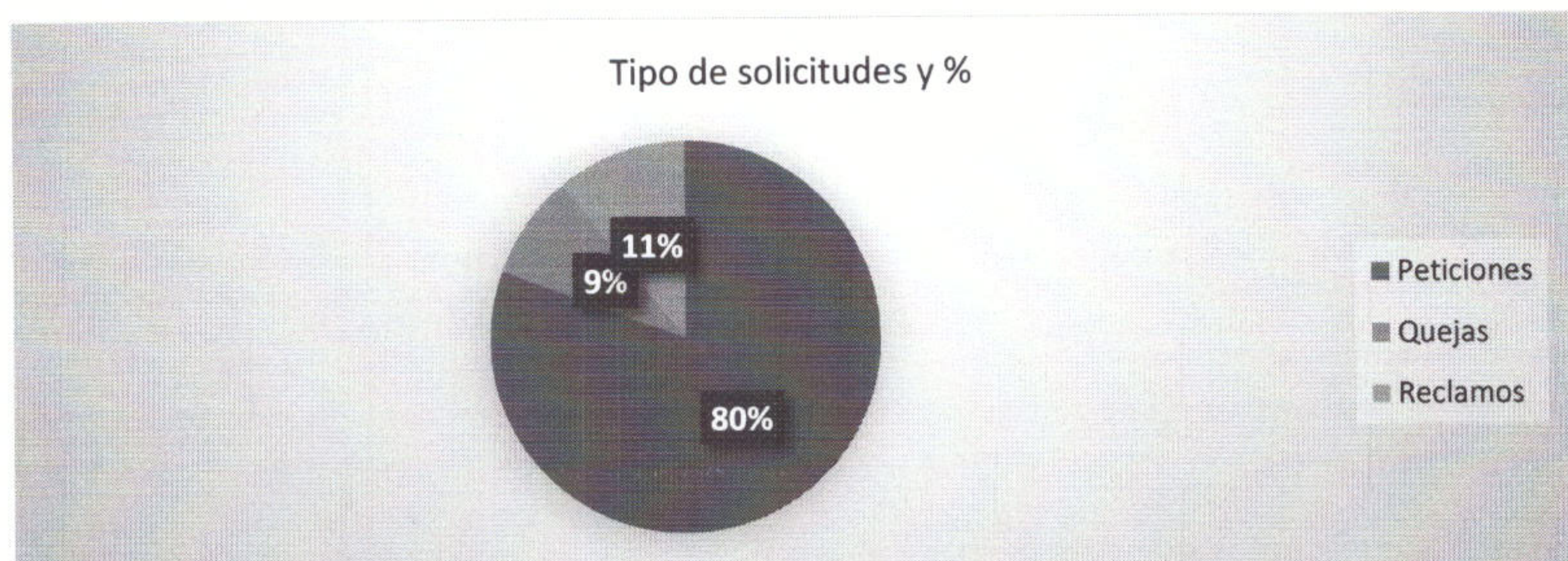
Conforme a la información suministrada por la profesional Kelly Arias, se pudo establecer que en el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2025, las peticiones, quejas, reclamos y denuncias fueron un total de 278 las que presentaron el siguiente comportamiento:

Tabla 1: Tipo de solicitud

Concepto	Peticiones	Quejas	Reclamos	Total
1er. Trimestre	85	9	14	108
2º, trimestre	139	15	16	170
Total	224	24	30	278

La tabla muestra que las peticiones son 224, las quejas son 24 y los reclamo son 30.

Gráfico 1: Tipo de Solicitudes



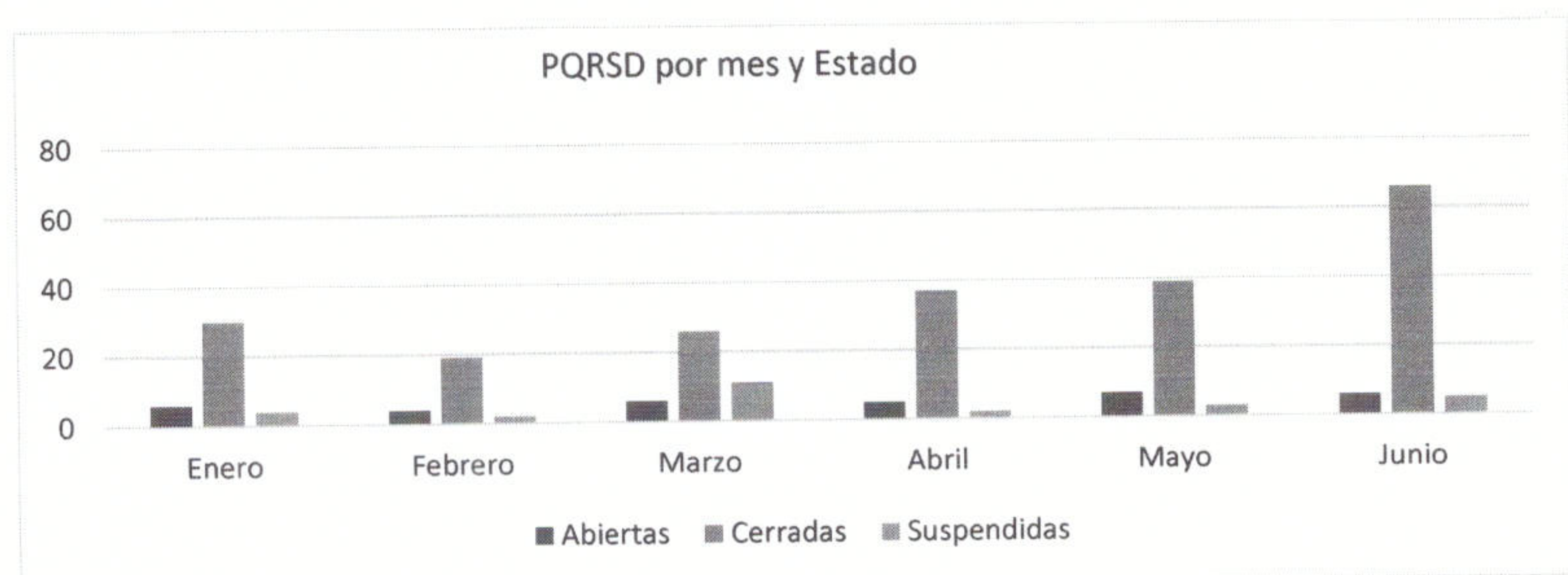
Se observa que las peticiones son el 80%, los reclamos con el 11% y las quejas el 9%

Tabla 2: PQRSD por mes y estado

Mes	Abierta	Cerrada	Suspendidas	Total
Enero	6	30	4	40
Febrero	4	19	2	25
Marzo	6	26	11	43
Abril	5	37	2	44
Mayo	7	39	3	49
Junio	6	66	5	77
Total	34	217	27	278

En el mes de junio hubo más solicitudes cerradas seguida por el mes de mayo, en cuanto a las abiertas hubo más en el mes de mayo, y en referencia a las suspendidas hubo más en el mes de marzo

Gráfico 2: PQRSD por mes y estado



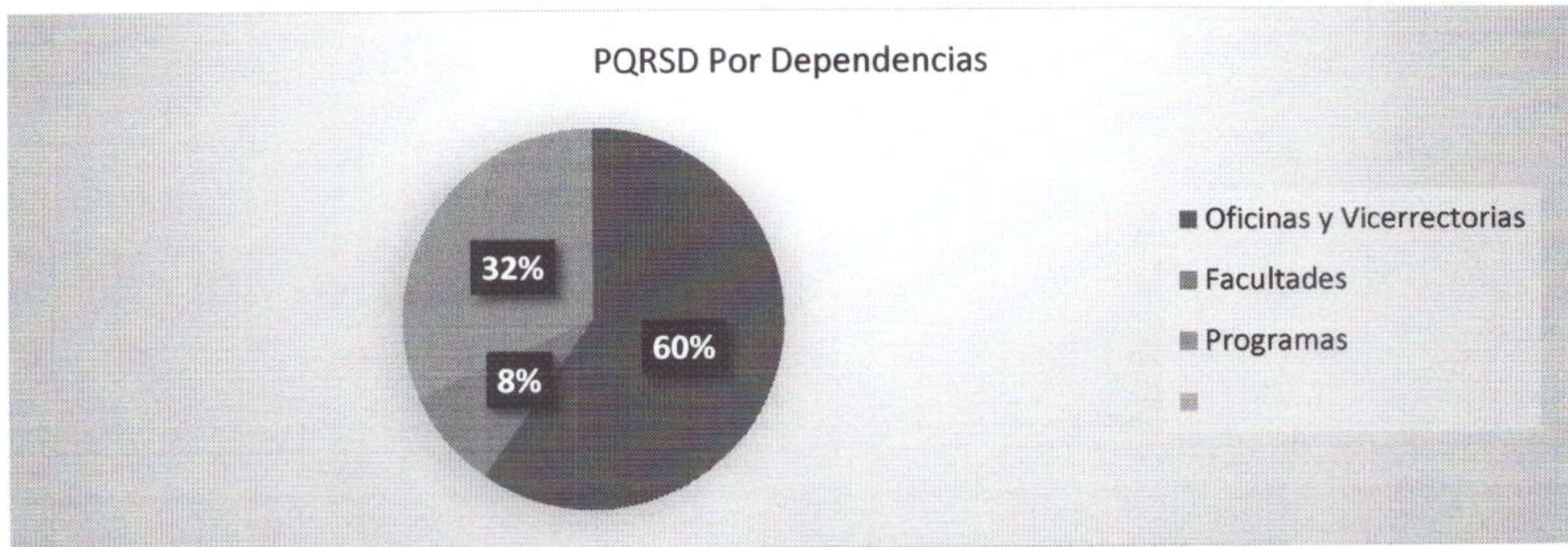
El mes de junio hubo más solicitudes, seguido por mayo y abril.

Tabla 3: PQRSD por mes, tipo y estado

Mes	Petitionen			Quejas			Reclamos			TOTAL
	Abieto	Cerrado	Suspendidas	Abieto	Cerrado	Suspendidas	Abieto	Cerrado	Suspendidas	
Enero	3	23	3	1	4	0	2	3	1	40
Febrero	2	17	2	1	0	0	1	2	0	25
Marzo	3	22	10	0	1	0	3	3	1	43
Abril	2	29	2	1	4	0	2	4	0	44
Mayo	4	39	3	1	0	0	2	0	0	49
Junio	6	49	5	0	9	0	0	8	0	77
Total	20	179	25	4	18	0	10	20	2	278

En el mes de junio hubo más peticiones, más quejas y reclamos.

Gráfico 3. Por Dependencias



El 60% corresponde a las oficinas y vicerrectorías, el 32% a los programas y el 8% a las facultades

Tabla 4: (Oficinas y Vicerrectorías)

Dependencias (Oficinas y Vicerrectorías)	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Atención al ciudadano	0	2	0	2	0,72%
CDS Istmina	0	0	1	1	0,36%
Bienestar Universitario	1	0	0	1	0,36%
Financiera	6	12	1	19	6,87%
Registro de Diploma	0	7	0	7	2,53%
Registro y Control Académico	3	96	9	108	39,04%
Secretaría General	0	6	0	6	2,17%

 Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba Oficina Control Interno	INFORME	Código: F-GCI-06
		Versión: 03
		Fecha: 09/05/2025

Control Interno	2	0	0	2	0,72%
Talento Humano	6	0	0	6	2,17%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3	0	0	3	1,08%
Vicerrectoría de Extensión	3	0	0	3	1,08%
Vicerrectoría de Docencia	2	1	0	3	1,08%
Consultorio Jurídico	3	0	0	3	1,08%
Planeación	1	0	0	1	0,36%
Biblioteca	0	1	0	1	0,36%
Total General	30	125	11	166	60%

Se observa que las oficinas que más recibieron PQRSD son Registro y Control con el 39,04%, Financiera con el 6,87%, y con el mismo porcentaje del 2,17% Secretaria General y Talento Humano.

Tabla 5. PQRSD por dependencias (Facultades)

FACULTADES	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Ciencias Administrativas y Contables	0	0	2	2	0,67%
Derecho y Ciencias Políticas	0	20	0	20	6,67%
Facultad de Ingeniería	0	2	0	2	0,67%
Total	0	22	2	24	8%

La Facultad que más recibió solicitud fue Derecho y Ciencias Políticas con el 6,67%.

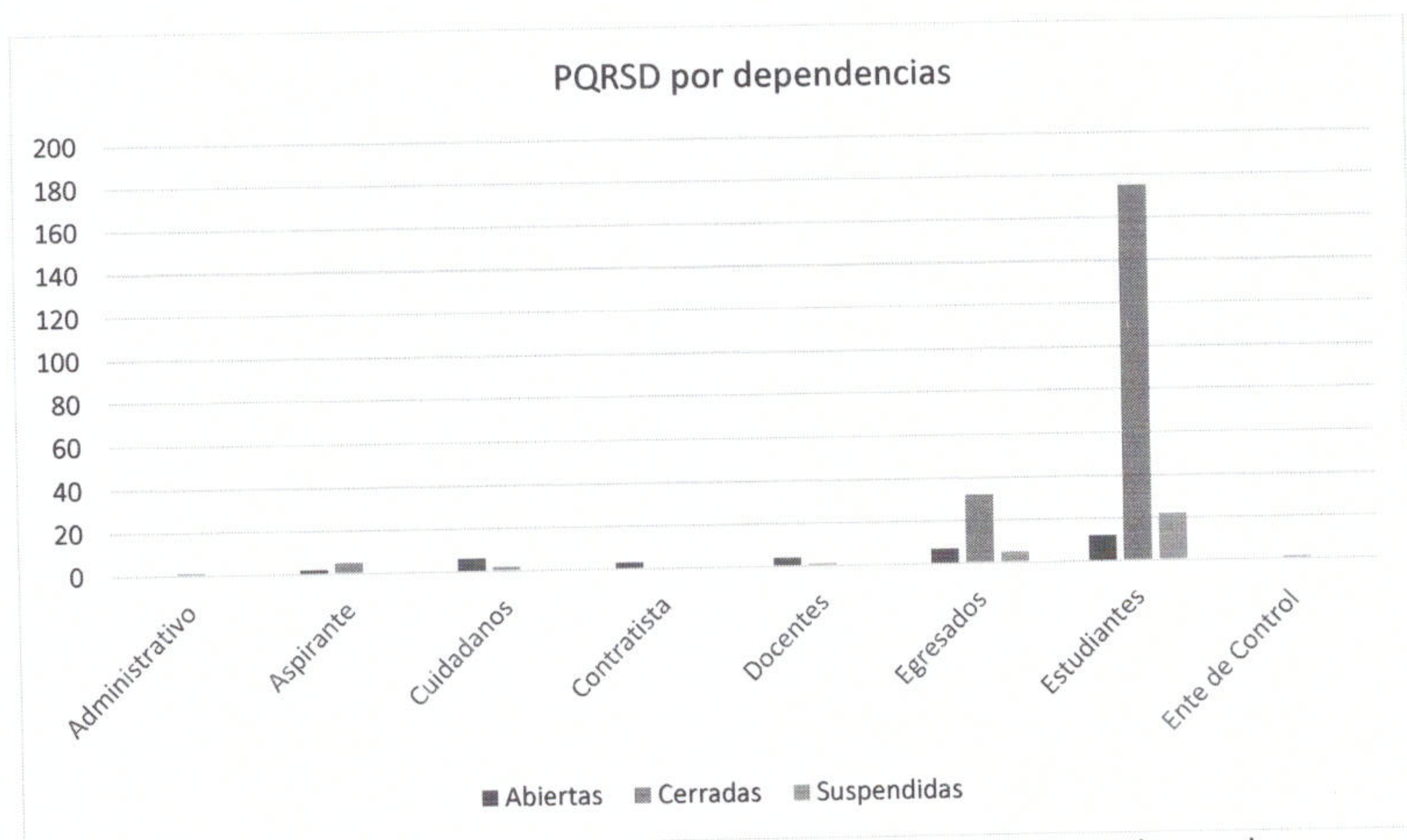
Tabla 6. PQRSD por dependencias (programas)

Programas	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Administración de Empresas	0	12	2	14	5,09%
Arquitectura	0	10	0	10	3,64%
Derecho	0	2	0	2	0,73%
Contaduría	0	12	10	22	8,00%
Ingeniería Agroforestal	0	2	0	2	0,73%
Ingeniería Ambiental	1	7	0	8	2,91%
Ingeniería Civil	0	4	0	4	1,45%
Biología	0	1	0	1	0,36%
Licenciatura en Biología y Química	1	0	0	1	0,36%
Licenciatura en inglés y francés	0	2	2	4	1,45%
Licenciatura en Ciencias Naturales	0	1	0	1	0,36%
Licenciatura en Literatura en Educación Física	0	4	0	4	1,45%
Licenciatura en Matemáticas y Física	1	1	0	2	0,73%
Licenciatura en Ciencias Sociales	0	3	0	3	1,09%

Licenciatura en educación infantil	0	3	0	3	1,09%
Tecnología en Gestión Minera y Ambiental	0	1	0	1	0,36%
Tecnología en Gestión Turística y Hotelera	0	1	0	1	0,36%
Trabajo Social	0	2	0	2	0,73%
Psicología	1	2	0	3	1,09%
Total	4	70	14	88	32%

Los Programas con más solicitudes son contaduría con 8%, luego le sigue administración de empresa con el 5,09% y arquitectura con el 3,64%.

Gráfico 4. PQRSD por dependencias



Se observa que los usuarios con más solicitudes son los estudiantes, seguidos por los egresados

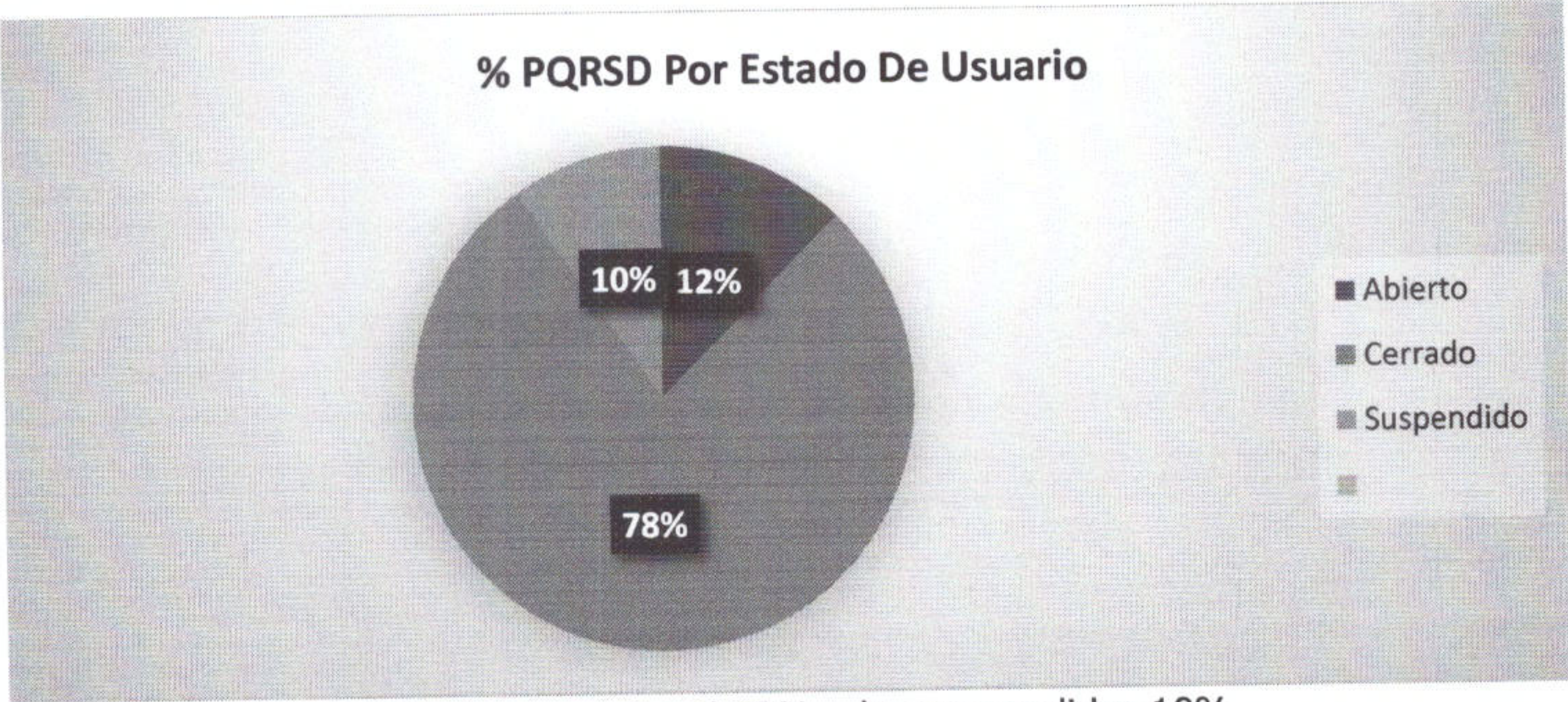
Tabla 7. PQRSD POR USUARIOS: abiertas cerradas y suspendidas

Concepto	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	Total	%
Administrativos	0	1	0	1	0,36%
Aspirantes	2	5	0	7	2,52%
Ciudadanos	6	2	0	8	2,88%
Contratistas	3	0	0	3	1,08%
Docentes	4	1	0	5	1,80%
Egresados	7	32	5	44	15,83%

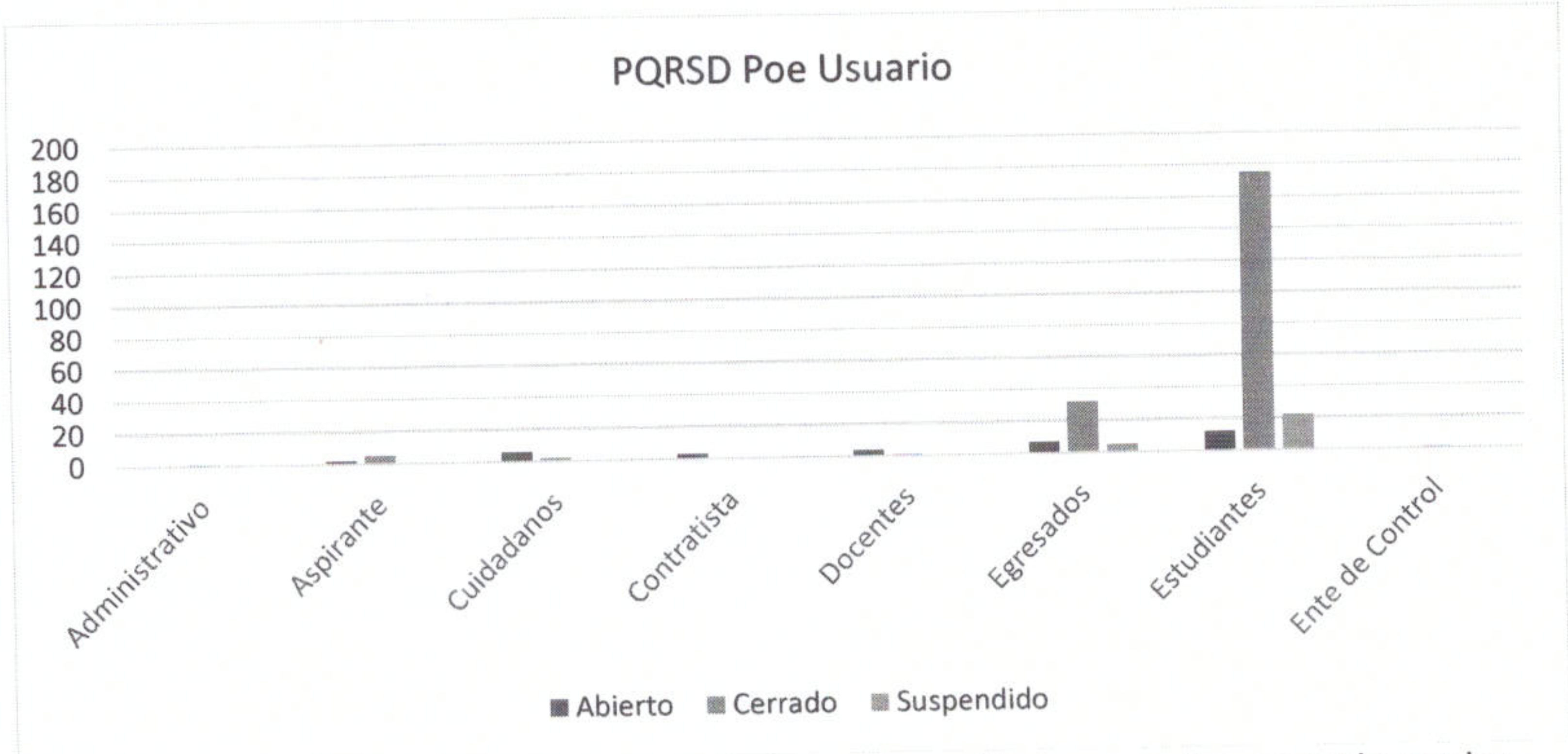
Estudiantes	12	175	22	209	75,18%
Ente de control	0	1	0	1	0,36%
Total	34	217	27	278	100%

Los usuarios que más realizaron solicitudes son los estudiantes con un 75.18%, seguidos por los egresados con el 15.83% y ciudadanos con el 2.88%. Los usuarios con más solicitudes abiertas son los estudiantes seguidos por los egresados.

Gráfico 5: PQRSD por usuario



Las abiertas son el 12%, las cerradas el 78% y las suspendidas 10%



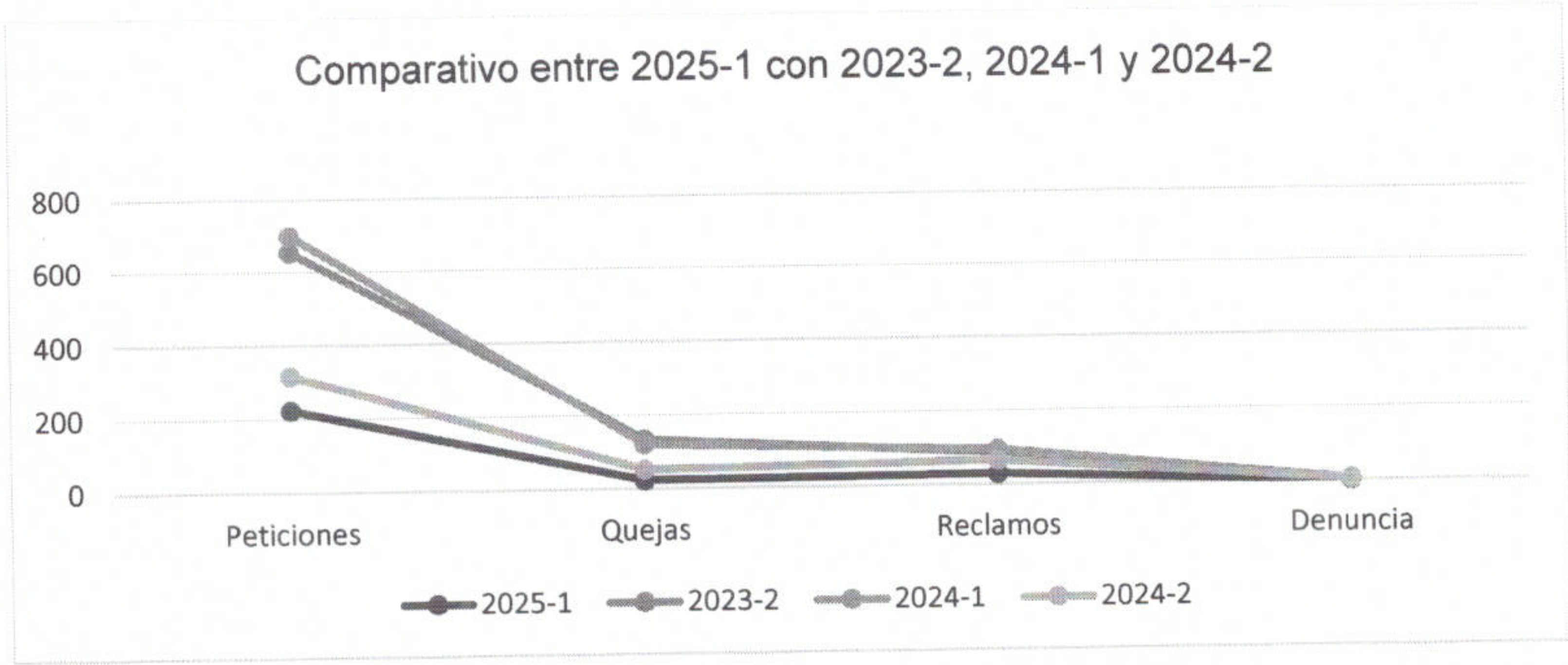
Se observa que los estudiantes son los usuarios que mas tienen cerradas, seguido por los egresados.

Tabla 8: Comparativo entre 2025-1 con, 2023-2, 2024-1 y 2024-2

CONEPTO	PERIODOS								
	2023-2	2025-1	Comparativo	2024-1	2025-1	Comparativo	2024-2	2025-1	Comparativo
Peticiones	655	224	431	701	224	477	317	224	93
Quejas	135	24	111	122	24	98	53	24	29
Reclamos	87	30	57	96	30	66	66	30	36
Denuncias	3	0	3	6	0	6	4	0	4

Se observa que en el 2025-1 en relación al 2023-2, disminuyeron las peticiones en 431, las quejas en 111, los reclamos en 57 y las denuncias en 3. Con relación al 2024-1 disminuyeron las peticiones a 477, las quejas disminuyeron a 98, los reclamos disminuyeron en 66 y las denuncias disminuyeron en 6. En cuanto al año 2024-2 disminuyeron así: peticiones en 93, las quejas en 29, los reclamos en 36 y las denuncias en 4

Gráfico 6: Comparativo entre 2025-1 con 2023-2, 2024-1 y 2024-2



CONCLUSIONES

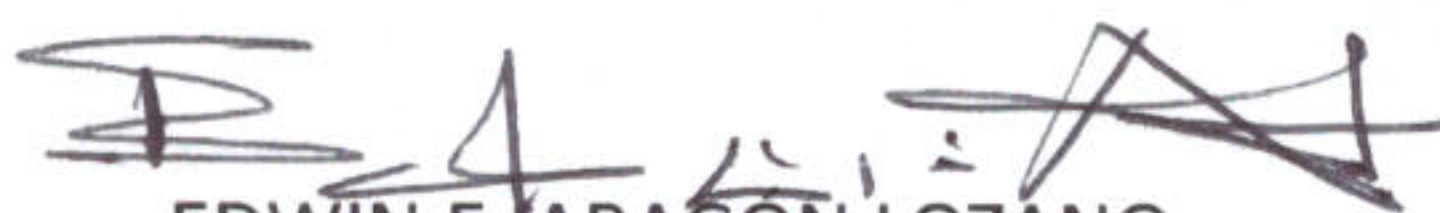
1. Los estudiantes son los que más solicitudes realizan
2. Que en el 2025-1 con relación a los períodos 2023-2, 2024-1 y 2024-2 disminuyeron las solicitudes
3. Que de las 278 solicitudes hay 217 cerradas que es el 78%, 34 abiertas que corresponden al 12% y 27 suspendidas que son el 10%
4. Se evidencia que en este semestre no presentaron denuncias los usuarios.

 Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba Oficina Control Interno	INFORME	Código: F-GCI-06
		Versión: 03
		Fecha: 09/05/2025

RECOMENDACIONES

Para la oficina de Atención al Ciudadano se le reiteran las siguientes recomendaciones:

1. Realizar jornadas en los salones y principalmente a los nuevos estudiantes para que conozcan la importancia de las PQRSD y como se pueden realizar a través del SIAC.
2. Solicitar a la oficina de GTIT coloque en español los ítems que están en otro idioma en el Excel filtrado con los datos.
3. Es importante solicitar que la oficina GTIT revise y ajuste el aplicativo SIAC para que facilite mirar con exactitud el tiempo que llevaba de atraso una solicitud que haya sido contestada fuera del plazo establecido por la norma
4. Seguir haciendo seguimiento desde la oficina de atención al ciudadano a los requerimientos recibidos en todas las dependencias para que no se venzan las 34 abiertas ni las 27 suspendidas
5. Enviar a control Interno evidencias de las solicitudes a las dependencias de las recomendaciones que se le hacen
6. Incluir en la inducción y reinducción actividades relacionadas con la importancia de la PQRSD, el manejo de la plataforma y normatividad.
7. Ingresar a sistema las solicitudes que hagan manuales o por otros medios que no sea el SIAC
8. 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


EDWIN E. ARAGON LOZANO
 Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Yeiner Muñoz Valoyes Cargo: Profesional Universitario Fecha: 22/07/2025	Revisó: Edwin E. Aragón Lozano Cargo: Jefe Control Interno Fecha: 22/07/2025	Aprobó: Edwin E. Aragón Lozano Cargo: Jefe Control Interno Fecha: 22/07/2025
---	---	---