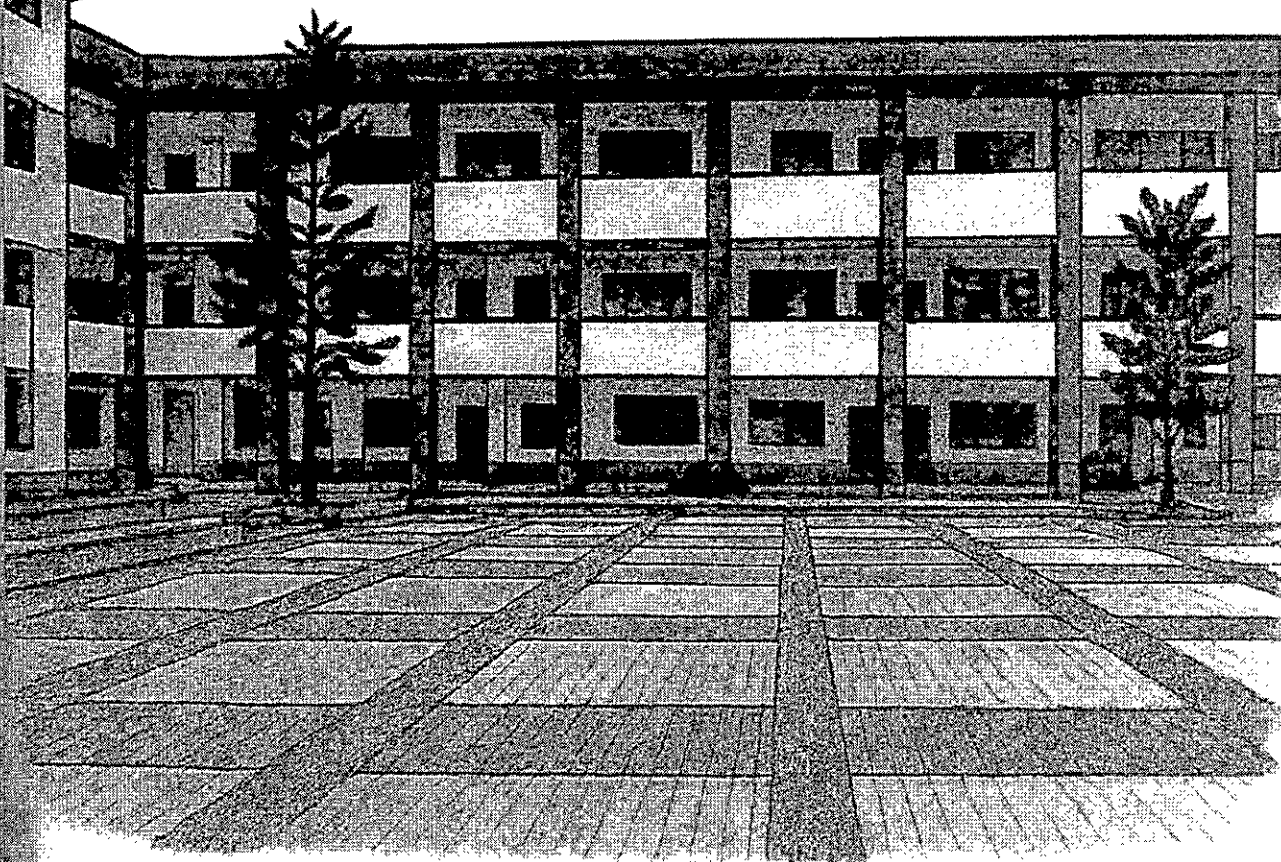


Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba



**INFORME PRIMER SEMESTRE
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)
(ENERO A JUNIO DE 2026)**

**Trinidad Mena Córdoba
Jefe Oficina Asesora Control Interno**

**Yeiner Muñoz Valoyes
Profesional Universitario OCI**

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

INTRODUCCIÓN

El presente informe semestral tiene como propósito evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tramitadas por la Universidad durante el primer semestre de la vigencia 2026, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, la oportunidad en la atención de las solicitudes y la eficacia de los mecanismos institucionales de respuesta a la ciudadanía.

Este seguimiento se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece la obligación de las entidades públicas de garantizar una adecuada gestión de las PQRSD y asigna a la Oficina de Control Interno la responsabilidad de evaluar este proceso y presentar informes periódicos a la administración.

Los resultados consolidados permiten identificar tendencias, fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora en la gestión de las PQRSD, constituyéndose en un insumo para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la transparencia institucional, la mejora continua y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

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

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL: Evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tramitadas por la Universidad durante el primer semestre de la vigencia 2026, verificando el cumplimiento de los términos legales, la oportunidad de las respuestas y la efectividad del proceso de atención al ciudadano.

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.

2. ALCANCE:

Comprende todos los trámites de PQRSD del Primer semestre de 2026

3. 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

4. METODOLOGIA

La metodología para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Universidad tiene como propósito garantizar una atención oportuna, transparente y eficiente a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, en concordancia con la normativa vigente y los principios de calidad del servicio público.

Para tal efecto, se establece un procedimiento estructurado que comprende las siguientes etapas: recepción de las PQRSD, registro y clasificación, análisis y asignación a las dependencias competentes, gestión y emisión de la respuesta, cierre de la PQRSD y, finalmente, seguimiento y evaluación. Esta última fase es realizada por la Oficina de Control Interno, la cual analiza el comportamiento y la gestión de las solicitudes durante el semestre, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos institucionales.



SC CER130875



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
 Nit. 891680089-4
 Carrera 22 #18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria
 Tel: (+57) 6046726565, Línea gratuita: 018000938824
 ● contactenos@utchedu.co, notificacionesjudiciales@utchedu.co
 ● utchedu.co
 ● Quibdó, Chocó (Colombia)

5. DESARROLLO

De acuerdo con la información suministrada por la profesional Kelly Arias según instrucciones de la Profesional Especializada Sofia Solier, se pudo establecer que, en el período comprendido entre el 10 de enero al 30 de junio de 2026, las peticiones, quejas, reclamos y denuncias fueron un total de 205 las que presentaron el siguiente comportamiento:

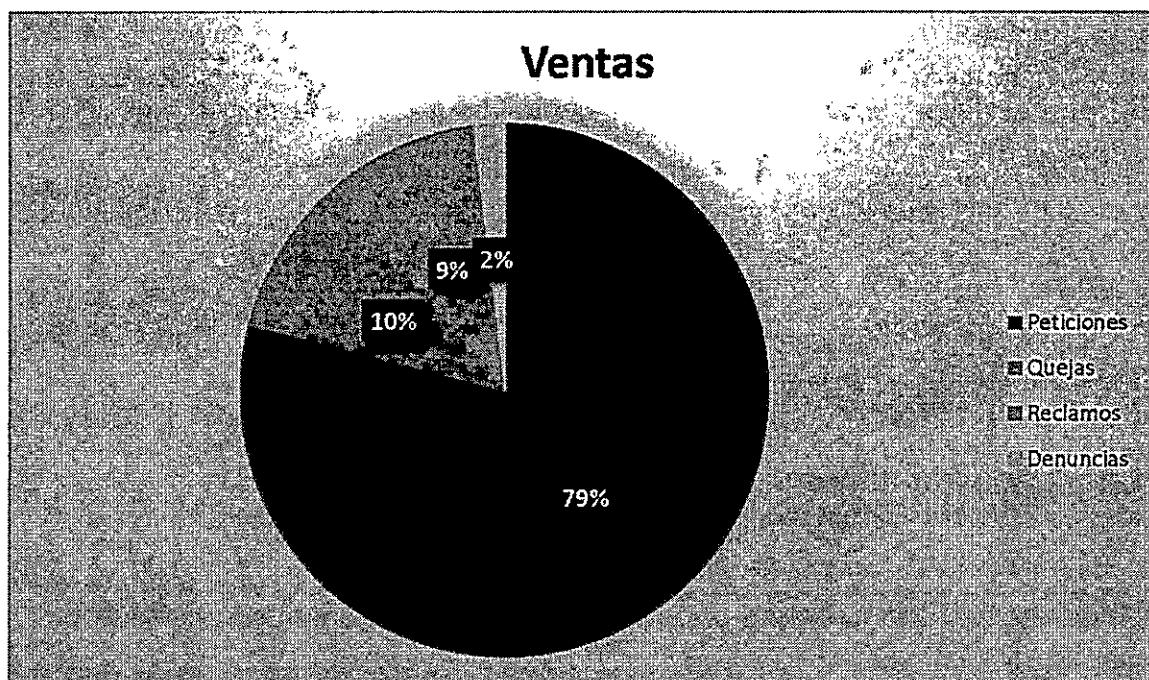
Tabla 1: Tipo de solicitud

Concepto	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total
I trimestre	78	9	11	3	101
II trimestre	84	11	8	1	104
Total	162	20	19	4	205

Fuente: Propia Oficina Control Interno

Del total de 205 PQRSD registradas durante el periodo evaluado, las peticiones representan el 79% (162), las quejas el 10% (20), los reclamos el 9% (19) y las denuncias el 2% (4).

Gráfico 1: Tipo de Solicitudes.



Se observa que las peticiones son el 79%, las Quejas con el 10% y las reclamaciones con el otro el 9% y denuncias 2%

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

La distribución evidencia que las peticiones constituyen el principal tipo de solicitud presentada por los usuarios, lo que refleja que el sistema es utilizado principalmente para la gestión de trámites, solicitudes de información y requerimientos administrativos.

Las quejas y los reclamos representan conjuntamente el 19% del total, porcentaje que evidencia la existencia de inconformidades frente a la prestación del servicio, aunque en una proporción considerablemente menor respecto de las peticiones.

Finalmente, las denuncias corresponden únicamente al 2%, comportamiento que indica una baja ocurrencia de hechos que ameriten actuaciones relacionadas con posibles irregularidades.

En conjunto, la distribución refleja una predominancia de solicitudes informativas y de gestión, con un nivel moderado de inconformidades y una baja incidencia de situaciones críticas.

Tabla 2: PQRSD por mes y estado

Mes	Abierta	Cerrada	Suspendidas	Total
Enero	9	18	2	29
Febrero	5	33	1	39
Marzo	11	19	3	33
Abril	7	22	2	31
Mayo	11	22	1	34
Junio	17	20	2	39
Total	60	134	11	205

El análisis del estado de las PQRSD muestra que febrero registró el mayor número de solicitudes cerradas, seguido de abril y mayo, lo que refleja una mayor capacidad de respuesta durante dichos meses.

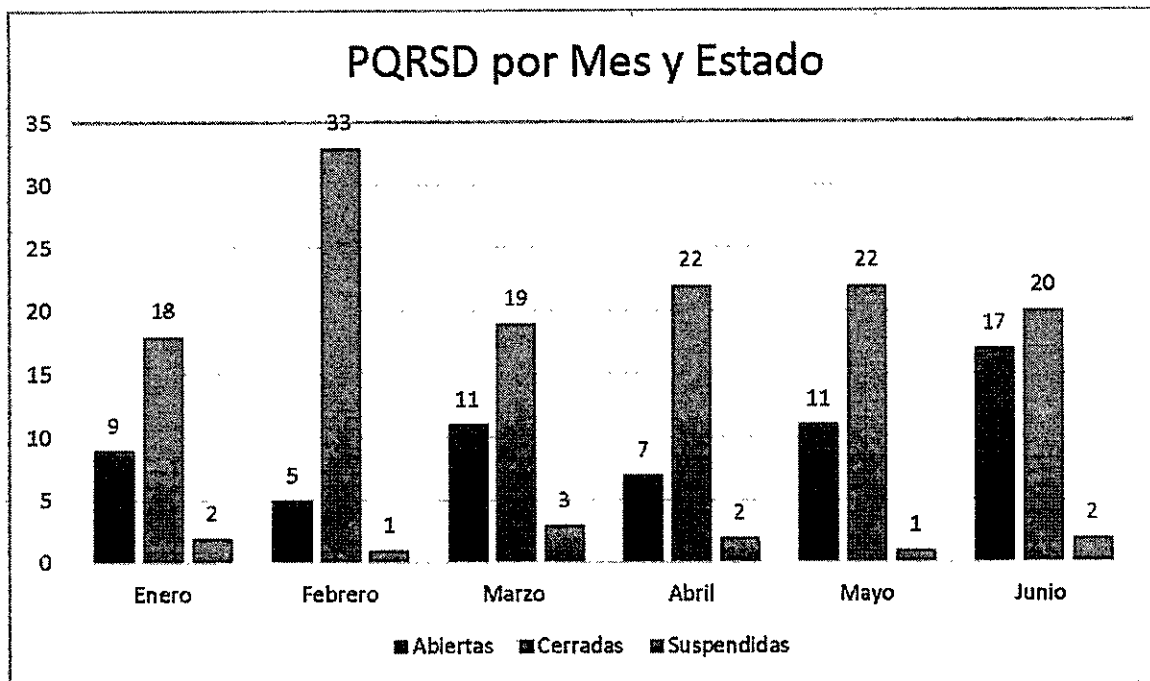
Por su parte, junio concentró el mayor número de solicitudes abiertas, situación que puede asociarse al incremento de requerimientos presentado al finalizar el semestre académico.

En cuanto a las solicitudes suspendidas, marzo registró el mayor número de casos, posiblemente debido a requerimientos de información adicional o a situaciones administrativas que impidieron su cierre oportuno.

En general, estos resultados permiten identificar patrones de comportamiento mensual que facilitan la toma de decisiones para mejorar la planificación, asignación de recursos y seguimiento de las solicitudes.



Gráfico 2: PQRSD por mes y estado



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

Tabla 3: PQRSD por mes, tipo y estado

Mes	Peticiónes			Quejas			Reclamos			Denuncias			TOTAL
	Abier	Cerra	Susp	Abier	Cerra	Susp	Abier	Cerra	Susp	Abier	Cerra	Susp	
Ene	5	11	2	1	3	0	2	4	0	1	0	0	29
Feb	2	26	1	3	2	0	0	4	0	0	1	0	39
Mar	10	18	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	33
Abril	5	20	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	30
Mayo	8	16	1	3	2	0	0	4	0	1	0	0	35
Jun	16	14	2	0	4	0	1	2	0	0	0	0	39
Total	46	105	11	7	13	0	5	14	0	2	2	0	205

En los meses de febrero y junio hubo más peticiones, más quejas y reclamos.

El análisis de PQRSD por mes, tipo y estado muestra que en los meses de febrero y junio se concentró el mayor número de peticiones, quejas y reclamos, lo que evidencia un incremento significativo en la interacción de los usuarios durante estos periodos.

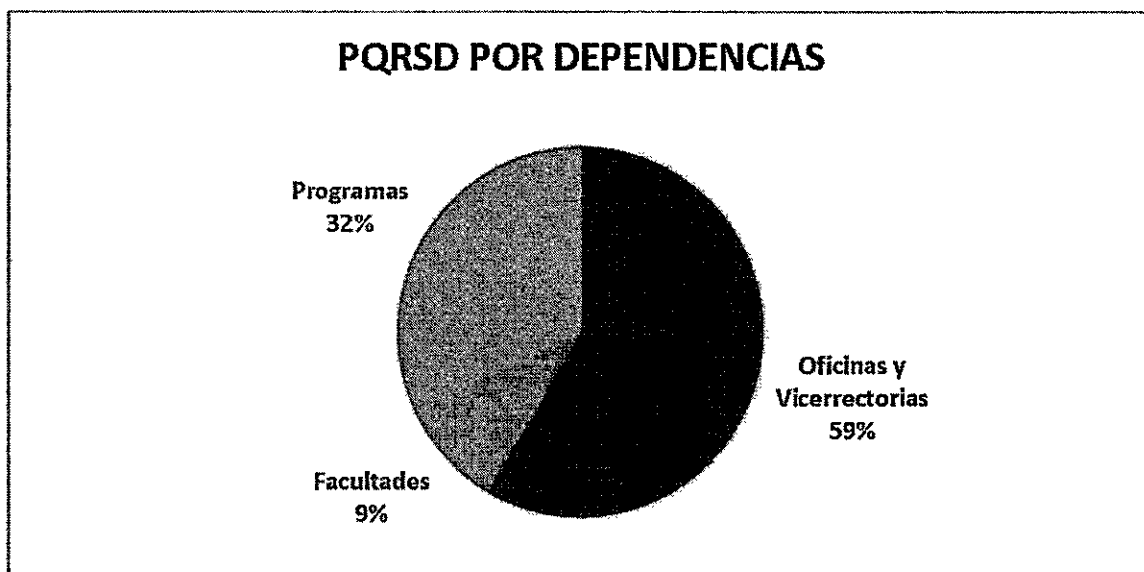
Este comportamiento puede asociarse a un aumento en la demanda de servicios, mayor uso de los canales de atención o situaciones operativas propias de dichos meses, lo cual

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

impactó directamente en el volumen de solicitudes recibidas. Asimismo, el hecho de que los meses en mención lideran tanto en peticiones como en quejas y reclamos sugiere la necesidad de reforzar la capacidad de atención y seguimiento, con el fin de mantener la oportunidad y calidad en la respuesta.

En general, febrero y junio se identifican como meses críticos en la gestión de PQRSD, por lo que su análisis resulta clave para la planeación y mejora continua del servicio.

Gráfico 3. Por Dependencias



El 59% corresponde a las oficinas y vicerrectorías, el 32% a los programas y el 9% a las facultades

El análisis por dependencias evidencia que el 59% de las PQRSD corresponde a las oficinas y vicerrectorías, lo cual indica que estas áreas concentran la mayor interacción con los usuarios, debido a su rol transversal en la gestión administrativa y académica.

Por su parte, los programas representan el 32%, reflejando una participación relevante asociada principalmente a procesos académicos, atención a estudiantes y trámites propios de cada programa.

Finalmente, las facultades concentran el 9%, lo que sugiere un menor volumen de solicitudes, posiblemente porque muchas gestiones se canalizan previamente a través de oficinas, vicerrectorías o programas.

En términos generales, esta distribución permite identificar las áreas con mayor carga de atención, facilitando la toma de decisiones para fortalecer procesos, optimizar recursos y mejorar la calidad del servicio institucional.

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

Tabla 4: (Oficinas y Vicerrectorías)

Dependencias (Oficinas y Vicerrectorías)	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Registro y diploma	0	4	0	4	3%
Vicerrectoría de docencia	7	0	0	7	5,79%
Secretaría General	1	3	0	4	3,31%
vicerrectoría de investigación	2	0	0	2	1,65%
Atención al Ciudadano	0	7	0	7	5,79%
Financiera	2	10	1	13	10,74%
Registro y Control	9	57	3	69	57,02%
Consultorio Jurídico	1	0	0	1	0,83%
Vicerrectoría Administrativa	2	0	0	2	1,65%
CDS Darién	0	1	0	3	2,48%
Centro de Lenguas	1	1	0	1	0,83%
Control Interno	1	0	0	1	0,83%
Bienestar Universitario	0	1	0	1	0,83%
Talento Humano	6	0	0	6	4,96%
Total general	33	84	4	121	100%

Se observa que las oficinas que más recibieron PQRSD son Registro y Control con el 57,02%, Financiera con el 10,74%, y posteriormente con el 5,79% vicerrectoría de docencia y atención al ciudadano.

Tabla 5. PQRSD por dependencias (Facultades)

FACULTADES	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Facultad de ingeniería	0	1	0	1	5%
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	5	4	0	9	47%
Facultad de ciencias de la educación	1	0	0	1	5%
Facultad de ciencias Sociales y Humanas	0	3	0	3	16%
Facultad de ciencias de administ. y contables	0	2	0	2	11%
Facultad de artes	3	0	0	3	16%
Total	9	10	0	19	100%

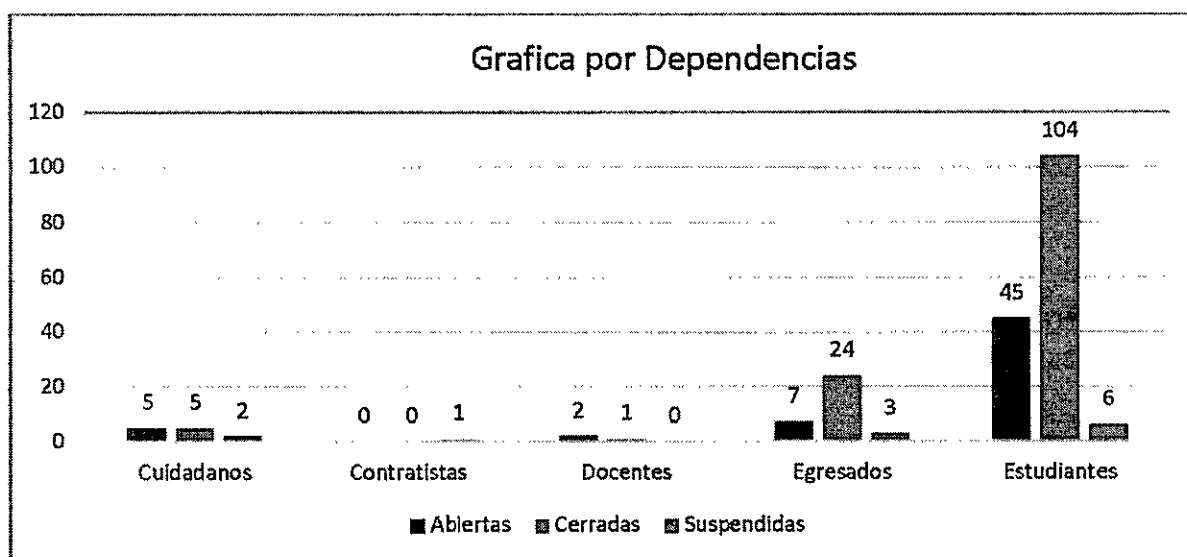
La Facultad que más recibió solicitud fue Derecho y Ciencias Políticas con el 47% y por consiguiente las facultades de ciencias Sociales y Humanas y de artes con el 16%.



Tabla 6. PQRSD por dependencias (programas)

Programas	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Administración de Empresas	1	12	3	16	24%
Arquitectura	0	3	0	3	5%
Contaduría	1	4	2	7	11%
Ingeniería Ambiental	6	1	0	7	11%
Ingeniería Civil	3	3	0	6	9%
Ingeniería Industrial	0	1	0	1	2%
Telecomunicaciones	0	2	0	2	3%
LIC lenguas modernas	0	1	0	1	2%
LIC Ciencias sociales	0	1	0	1	2%
Licenciatura en inglés y francés	0	3	2	5	8%
Licenciatura en Ciencias Naturales	1	2	0	3	5%
Licenciatura en educación infantil	0	1	0	1	2%
Licenciatura en Matemáticas	2	0	0	2	3%
Psicología	0	1	0	1	2%
Trabajo social	4	4	0	8	12%
Derecho	1	0	0	1	2%
Maestría en Ciencias Educación	0	1	0	1	2%
Total	19	40	7	66	100%

Los Programas con más solicitudes son Administración de Empresa con el 24%, luego le sigue Trabajo social con el 20% y Contaduría pública e ingeniería ambiental con el 11%.



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

Se observa que los usuarios con más solicitudes son los estudiantes con 155 solicitudes, seguidos por los egresados con 34 solicitudes.

Tabla 7. PQRSD POR USUARIOS: abiertas cerradas y suspendidas

Concepto	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	Total	%
Ciudadanos	5	5	2	12	6%
Contratistas	0	0	1	1	0%
Docentes	2	1	0	3	1%
Egresados	7	24	3	34	17%
Estudiantes	45	104	6	155	76%
Total	59	134	12	205	100%

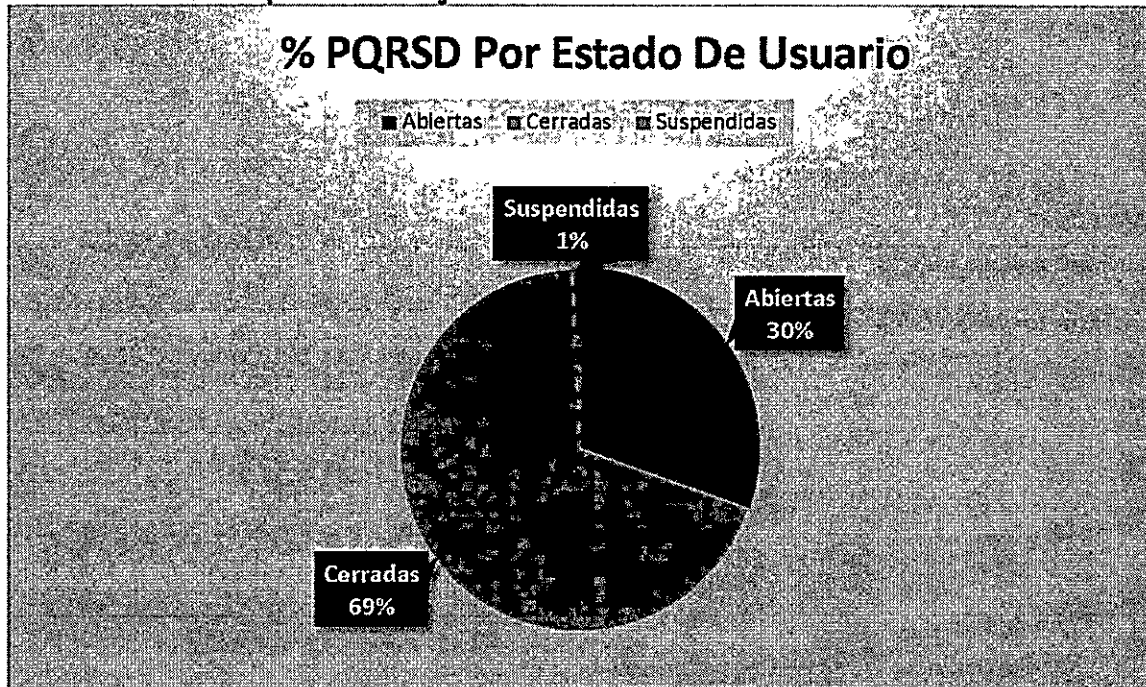
El análisis de los usuarios que realizan solicitudes muestra que los estudiantes concentran la mayor parte con un 76%, lo que evidencia que este grupo es el principal usuario de los canales de PQRSD, probablemente por su necesidad constante de información, trámites académicos y seguimiento a procesos institucionales.

Los egresados representan el 17%, indicando que mantienen cierta interacción con la institución, aunque en menor medida, generalmente vinculada a certificados, consultas o seguimiento a trámites finales.

Los ciudadanos externos, con un 6%, realizan pocas solicitudes, reflejando que la mayoría de la gestión de PQRSD está centrada en la comunidad académica interna.

En cuanto a las solicitudes abiertas, los estudiantes también lideran, seguidos por los egresados, lo que sugiere que la mayor carga pendiente de atención se concentra en estos grupos, reforzando la necesidad de priorizar la gestión eficiente para los usuarios internos y garantizar respuesta oportuna.

Gráfico 5: PQRSD por Usuario y Estado



Las abiertas son el 30%, las cerradas el 69% y las suspendidas 15%

Tabla 8: Comparativo entre 2026-1 con, 2024-2, 2025-1 y 2025-2

CONEPTO	PERIODOS								
	2024-2	2025-1	Comparativo	2025-1	2025-2	Comparativo	2025-2	2026-1	Comparativo
Peticiones	317	224	93	224	249	-25	249	162	87
Quejas	53	24	29	24	55	-31	55	20	35
Reclamos	66	30	36	30	52	-22	52	19	33
Denuncias	4	0	4	0	4	-4	4	4	0

1. Comparación 2024-2 vs 2025-1

- Peticiones: disminuyeron 93, indicando una reducción importante en solicitudes generales.
- Quejas: disminuyeron 29, mostrando una menor cantidad de inconformidades registradas.
- Reclamos: disminuyeron 36, lo que refleja menos conflictos formales.
- Denuncias: disminuyeron en 4 casos, pasando de 4 en 2024-2 a 0 en 2025-1.

Entre 2024-2 y 2025-1 se evidenció una disminución en todas las categorías de PQRSD. Esta reducción puede asociarse a mejoras en la gestión institucional, una menor demanda de los canales de atención o una mayor efectividad en la resolución de situaciones antes de convertirse en PQRSD; sin embargo, estas causas deben confirmarse con información adicional.

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

2. Comparación 2025-1 vs 2025-2

- Peticiones: aumentaron en 25 casos, pasando de 224 a 249.
- Quejas: aumentaron en 31 casos.
- Reclamos: aumentaron en 22 casos.
- Denuncias: aumentaron en 4 casos.

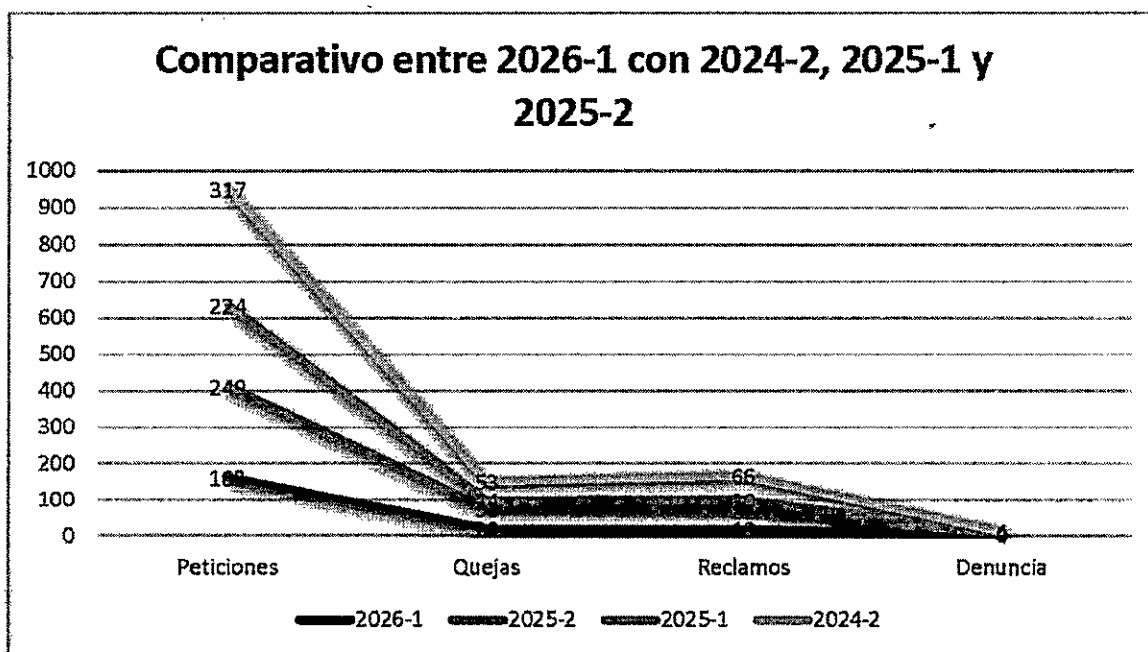
En comparación con el semestre anterior, durante 2025-2 se presentó un incremento en todas las categorías de PQRS, especialmente en quejas y reclamos, lo que evidencia un mayor uso de los canales de atención o un aumento en las situaciones reportadas.

3. Comparación 2025-2 vs 2026-1

- Peticiones: disminuyeron en 87 casos, pasando de 249 a 162.
- Quejas: disminuyeron en 35 casos.
- Reclamos: disminuyeron en 33 casos.
- Denuncias: se mantuvieron estables, registrando 4 casos en ambos periodos.

Entre 2025-2 y 2026-1 se observa una disminución en las peticiones, quejas y reclamos, mientras que las denuncias permanecieron estables. La mayor reducción se presentó en las peticiones, lo que podría estar asociado con una menor demanda de los canales de atención o con mejoras en la gestión institucional; sin embargo, estas posibles causas deben analizarse con información adicional.

Gráfico 6: Comparativo entre 2026-1 con 2024-2, 2025-1 y 2025-2



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

6. CONCLUSIONES

El análisis comparativo de las PQRSD durante los periodos 2024-2 a 2026-1 evidencia un comportamiento variable en el volumen de registros, con una disminución general entre 2024-2 y 2025-1, un incremento en 2025-2 y una nueva reducción en 2026-1.

Las peticiones constituyen el tipo de requerimiento con mayor participación durante todos los periodos analizados. No obstante, presentaron una reducción significativa de 317 casos en 2024-2 a 162 en 2026-1, lo que representa una disminución bastante notable respecto al inicio del periodo evaluado.

Las quejas y los reclamos mostraron un comportamiento similar, con una disminución en 2025-1, un incremento durante 2025-2 y una reducción nuevamente en 2026-1. Aunque el último periodo registra los valores más bajos de la serie (20 quejas y 19 reclamos), el aumento observado en 2025-2 evidencia la necesidad de mantener el seguimiento sobre los factores que generan estas manifestaciones.

Las denuncias registraron un comportamiento estable al cierre del análisis. Después de no presentarse casos en 2025-1, volvieron a registrarse cuatro (4) denuncias en 2025-2 y el mismo número en 2026-1, por lo que resulta pertinente mantener el monitoreo y análisis de estos eventos debido a su naturaleza e impacto institucional.

Las variaciones observadas entre los periodos analizados reflejan cambios en el comportamiento de las PQRSD que podrían estar asociados a las situaciones excepcionales presentadas al interior de la institución, tales como interrupciones en el desarrollo normal de las actividades académicas y administrativas, modificaciones en los cronogramas institucionales y otras contingencias que incidieron tanto en la prestación de los servicios institucionales como en los niveles de permanencia estudiantil, situación que se refleja en los indicadores institucionales de deserción y que pudo influir en el comportamiento de las PQRSD durante los periodos analizados, siendo la comunidad estudiantil, la cual representa el mayor porcentaje de usuarios que hacen uso de los canales de atención. En consecuencia, las variaciones registradas evidencian la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación, atención al usuario y seguimiento a los procesos institucionales, con el fin de mitigar el impacto de este tipo de situaciones sobre la percepción y satisfacción de la comunidad académica.

7. RECOMENDACIONES

1. Mantener y fortalecer los mecanismos de atención al usuario, asegurando la estandarización de procesos y el cumplimiento de los tiempos de respuesta, especialmente en las peticiones.
2. Implementar estrategias de mejora continua orientadas a reducir la recurrencia de quejas y reclamos, mediante el análisis de causas raíz y la optimización de los procesos



SC CER130875



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
 Nit. 891680089-4
 Carrera 22 #18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria
 Tel: (+57) 6046726565, Línea gratuita: 018000938824
 ✉ contactenos@utchedu.co, notificacionesjudiciales@utchedu.co
 🌐 utchedu.co
 📍 Quibdó, Chocó (Colombia)

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

asociados Asignar los recursos necesarios a oficinas y vicerrectorías, donde se concentra la mayor carga.

- Fortalecer la articulación entre dependencias para agilizar la gestión de solicitudes que requieren intervención de múltiples áreas, con el fin de reducir los tiempos de cierre
- Priorizar la atención a estudiantes, mejorando tiempos de respuesta y canales digitales.
- Evaluar y optimizar la capacidad operativa en periodos de alta demanda, con el fin de mantener los niveles de eficiencia en la atención.
- Solicitar a la Oficina de GTIT la traducción al español de los ítems que aún se encuentran en otro idioma dentro del archivo Excel filtrado con la información, con el fin de garantizar la correcta comprensión, análisis y uso de los datos por parte de los responsables del proceso.
- Realizar jornadas informativas y de sensibilización en los salones de clase, dirigidas especialmente a los estudiantes de nuevo ingreso, con el propósito de socializar la importancia de las PQRSD, así como los pasos adecuados para su radicación oportuna a través del sistema SIAC.
- Garantizar que todas las solicitudes recibidas de manera manual o por canales diferentes al SIAC sean registradas oportunamente en el sistema, con el fin de mantener actualizada la base de datos y asegurar la trazabilidad integral del proceso de atención al ciudadano.
- Actualizar y socializar periódicamente los procedimientos asociados a la gestión de PQRSD, asegurando que el personal involucrado conozca claramente sus responsabilidades y el uso adecuado del sistema SIAC.
- Fortalecer la cultura del autocontrol y la mejora continua, promoviendo la realización de ejercicios periódicos de autoevaluación que permitan identificar oportunidades de mejora y contribuyan al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.


TRINIDAD MENA CÓRDOBA
 Jefa Oficina asesora de Control Interno

Elaboró: Yeiner Muñoz Valoyes Cargo: Profesional Universitario OCI Fecha: 10 de julio de 2026	Revisó: Trinidad Mena Córdoba Cargo: Jefa de Control Interno Fecha: 10 de julio de 2026	Aprobó: Trinidad Mena Córdoba Cargo: Jefa de Control Interno Fecha: 10 de julio de 2026
--	--	--

Votación Electrónica



SC CER130875



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
 Nit. 891.680.089-4
 Carrera 22 #18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria
 Tel: (+57) 6046726565, Línea gratuita: 018000938824
 ✉ contactenos@utchedu.co, notificacionesjudiciales@utchedu.co
 🌐 utchedu.co
 📍 Quibdó, Chocó (Colombia)