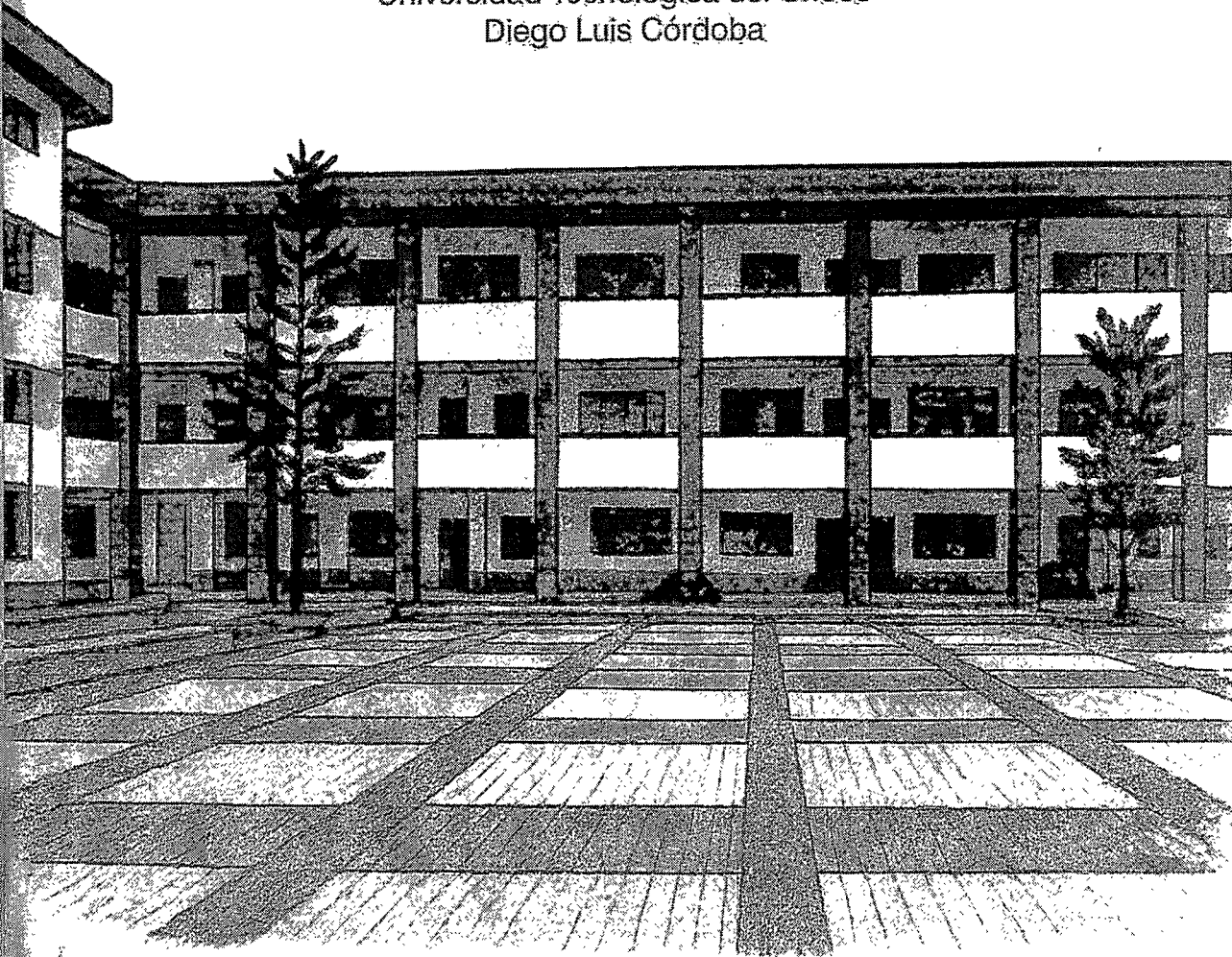



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba



**INFORME SEGUNDO SEMESTRE
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)
(JULIO A DICIEMBRE DE 2025)**

**Támara Ketty Mery Mosquera
Jefe Oficina Asesora Control Interno**

**Yeiner Muñoz Valoyes
Profesional Universitario OCI**

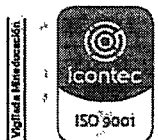
 Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba Oficina Control Interno	INFORME	Código: F-GCI-06
		Versión: 03
		Fecha: 09/05/2025

INTRODUCCIÓN

El presente informe semestral tiene como finalidad evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) tramitadas por la Universidad durante el segundo semestre de la vigencia 2025, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, la oportunidad en la atención y la efectividad de los mecanismos de respuesta al ciudadano.

Este seguimiento se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece la obligación de las entidades públicas de garantizar la adecuada gestión de las PQRS y asigna a la Oficina de Control Interno la responsabilidad de efectuar su evaluación y presentar informes periódicos a la administración.

Los resultados aquí consolidados permiten identificar tendencias, riesgos y oportunidades de mejora, y constituyen un insumo para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la transparencia institucional y la mejora continua de la atención al ciudadano.



SG CER130675



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



1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL: Evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tramitadas por la Universidad durante el segundo semestre de la vigencia 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.

2. ALCANCE:

Comprende todos los trámites de PQRSD del segundo semestre de 2025

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.



.SG.CER130675



5. DESARROLLO

Conforme a 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 01 de Julio al 31 de diciembre de 2025, las peticiones, quejas, reclamos y denuncias fueron un total de 360 las que presentaron el siguiente comportamiento:

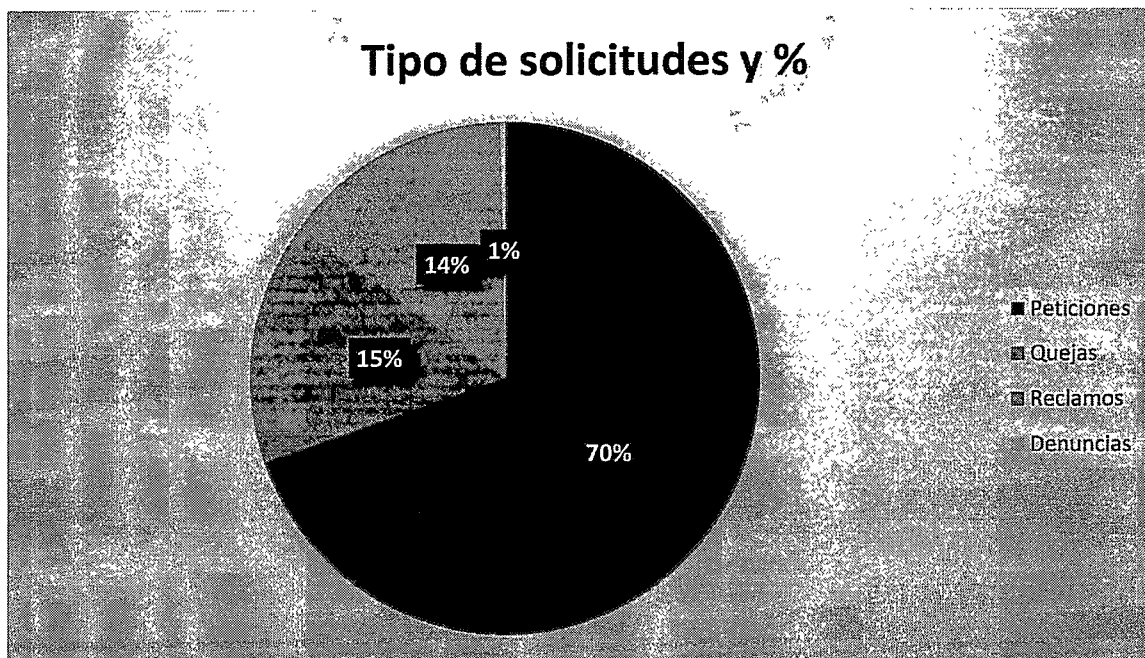
Tabla 1: Tipo de solicitud

Concepto	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total
III trimestre	139	36	32	3	210
IV trimestre	110	19	20	1	150
Total	249	55	52	4	360

Fuente: Propia Oficina Control Interno

La tabla muestra que las peticiones son 249(70%), las quejas son 55(15%), los reclamo son 52(14%) y las denuncias 4(1%).

Gráfico 1: Tipo de Solicitudes.



Se observa que las peticiones son el 70%, las Quejas con el 15% y las reclamaciones con el otro el 14% denuncias 1%



Se observa que las peticiones concentran el 70% del total, lo cual indica que la mayoría de los usuarios utiliza el canal principalmente para solicitar información, servicios o trámites, reflejando una interacción preventiva y orientada a la gestión, más que al conflicto.

Por su parte, las quejas representan el 15%, lo que evidencia la existencia de inconformidades puntuales relacionadas con la prestación del servicio o la atención recibida, aunque en una proporción significativamente menor frente a las peticiones.

Las reclamaciones, con un 14%, muestran que una parte relevante de los usuarios percibe incumplimientos específicos o situaciones que requieren una respuesta correctiva formal, lo cual sugiere oportunidades de mejora en procesos o resultados.

Finalmente, las denuncias corresponden solo al 1%, lo que indica que son casos aislados, generalmente asociados a hechos graves o irregulares, y no constituyen un comportamiento recurrente dentro del total de solicitudes.

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
Julio	7	93	9	109
Agosto	2	52	4	58
Septiembre	5	29	9	43
Octubre	2	31	3	36
Noviembre	10	46	2	58
Diciembre	12	43	1	56
Total	38	294	28	360

Se evidencia que el mes de julio registró la mayor cantidad de solicitudes cerradas, lo que sugiere una alta capacidad de gestión y resolución durante ese periodo, seguido por el mes de agosto, que también presentó un volumen significativo de cierres.

En cuanto a las solicitudes abiertas, diciembre concentró el mayor número, lo cual puede estar asociado a un aumento en la demanda al cierre del año, así como a la acumulación de trámites pendientes para el periodo siguiente.

Respecto a las solicitudes suspendidas, se observa una mayor incidencia entre los meses de julio y septiembre de 2025, lo que podría relacionarse con procesos en revisión, requerimientos de información adicional o limitaciones operativas temporales durante ese intervalo.

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.



80 CER130675

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit: 891680089-4

Carrera 22 #18B-10B, Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

Tel: (+57) 6046726565, Línea gratuita: 018000938824

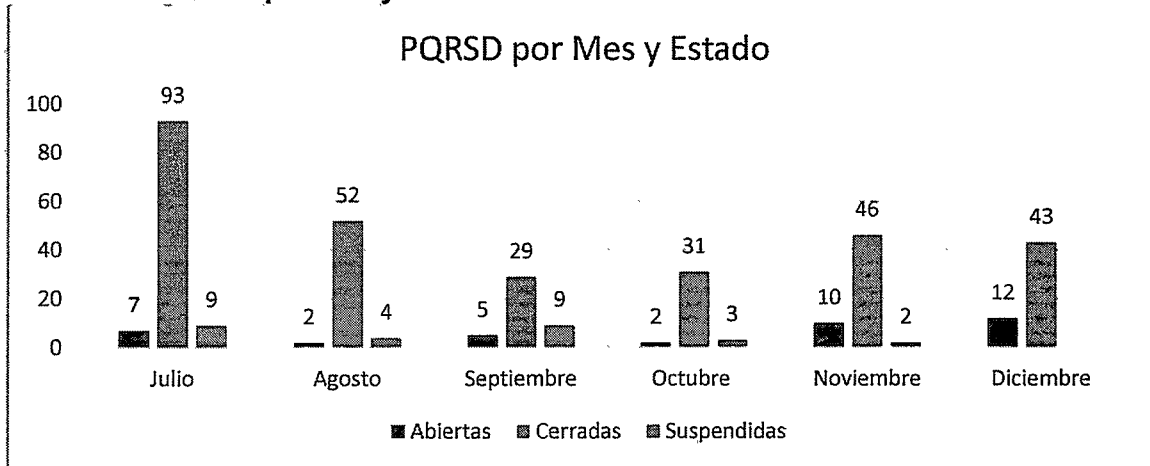
contactenos@utchedu.co, notificacionesjudiciales@utchedu.co

utchedu.co

Quibdó, Chocó (Colombia)



Gráfico 2: PQRSD por mes y estado



El mes de Julio hubo más solicitudes, seguido por agosto y noviembre.

Tabla 3: PQRSD por mes, tipo y estado

Mes	Petitionen			Quejas			Reclamos			Denuncias			TOTAL
	Abier	Cerra	Susp	Abier	Cerra	Susp	Abier	Cerra	Susp	Abier	Cerra	Susp	
Jul	7	60	7	0	14	2	0	18	0	0	1	0	109
Agost	2	25	4	0	16	0	0	10	0	0	1	0	58
Sept	4	23	7	0	3	1	3	0	1	0	1	0	43
Oct	1	26	3	0	3	0	1	2	0	0	0	0	36
Nov	6	36	2	2	5	0	2	4	0	0	1	0	58
Dic	6	29	1	2	7	0	4	7	0	0	0	0	56
Total	26	199	24	4	48	3	10	41	1	0	4	0	360

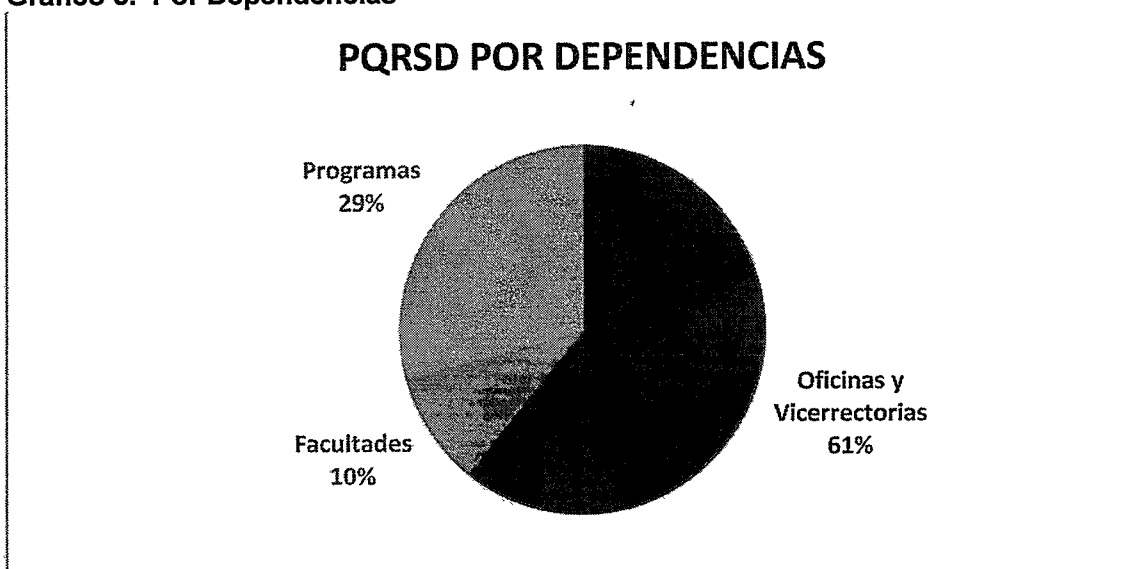
El análisis de PQRSD por mes, tipo y estado muestra que en el mes de julio se concentró el mayor número de peticiones, quejas y reclamos, lo que evidencia un incremento significativo en la interacción de los usuarios durante este periodo.

Este comportamiento puede asociarse a un aumento en la demanda de servicios, mayor uso de los canales de atención o situaciones operativas propias del mes, lo cual impactó directamente en el volumen de solicitudes recibidas. Asimismo, el hecho de que julio lidere tanto en peticiones como en quejas y reclamos sugiere la necesidad de reforzar la capacidad de atención y seguimiento en este mes, con el fin de mantener la oportunidad y calidad en la respuesta.

En general, julio se identifica como un mes crítico 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 análisis por dependencias evidencia que el 61% 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 29%, reflejando una participación relevante asociada principalmente a procesos académicos, atención a estudiantes y trámites propios de cada programa.

Finalmente, las facultades concentran el 10%, 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.

Tabla 4: (Oficinas y Vicerrectorías)

Dependencias (Oficinas y Vicerrectorías)	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Registro y diploma	0	8	0	8	4%
Vicerrectoría de docencia	0	1	0	1	0%
Secretaría General	1	6	0	7	3%
Atención al Ciudadano	0	7	0	7	3%
Financiera	1	17	0	18	8%
Registro y Control	2	139	12	153	70%
Consultorio Jurídico	3	0	0	3	1%

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

Vicerrectoría Administrativa	3	0	0	3	1%
CDS Bahía Solano	2	0	0	2	1%
CDS Istmina	0	1	3	4	2%
Centro de Lenguas	1	0	0	1	0%
Control Interno	3	0	0	3	1%
Unidad educativa virtual	2	0	0	2	1%
Bienestar Universitario	1	2	0	3	1%
Internacionalización	1	0	0	1	0%
Talento Humano	0	2	0	2	1%
Jurídica	1	0	0	1	0%
Total general	21	183	15	219	100%

Se observa que las oficinas que más recibieron PQRSD son Registro y Control con el 70%, Financiera con el 8%, y posteriormente con el 4% Registro y diploma.

Tabla 5. PQRSD por dependencias (Facultades)

FACULTADES	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Facultad de ingeniería	1	4	0	5	14%
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	3	19	0	22	61%
Facultad de ciencias de la educación	0	1	0	1	3%
Facultad de ciencias Sociales y Humanas	0	2	0	2	6%
Facultad de ciencias de la Salud	2	3	0	5	14%
Facultad de ciencias Naturales	0	1	0	1	3%
Total	6	30	0	36	100%

La Facultad que más recibió solicitud fue Derecho y Ciencias Políticas con el 61% y por consiguiente la facultad de ingeniería 14%.

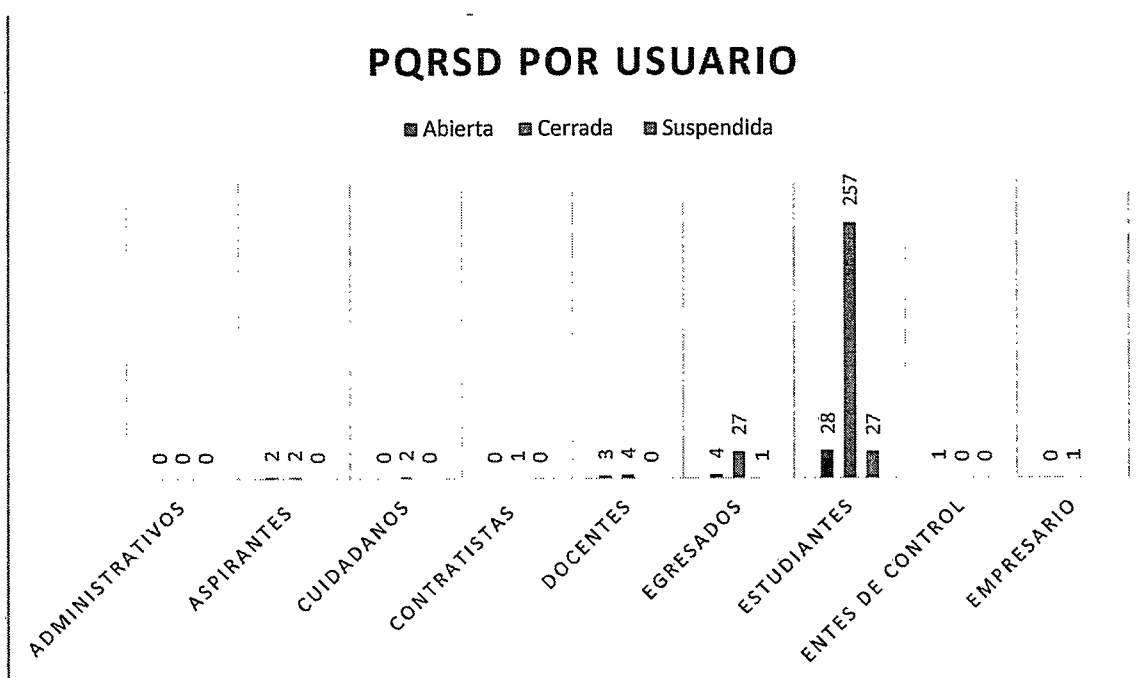
Tabla 6. PQRSD por dependencias (programas)

Programas	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Administración de Empresas	0	21	3	24	23%
Arquitectura	0	4	0	4	4%
Contaduría	2	11	8	21	20%
Ingeniería Agroforestal	0	3	0	3	3%
Ingeniería Ambiental	0	5	0	5	5%
Ingeniería Civil	3	8	0	11	10%
Telecomunicaciones	0	3	0	3	3%
Licenciatura en inglés y francés	0	0	2	2	2%
Licenciatura en Ciencias Naturales	0	3	0	3	3%



Licenciatura en Literatura en Educación Física	0	4	0	4	4%
Licenciatura en educación infantil	1	4	0	5	5%
Matemáticas	3	0	0	3	3%
Psicología	1	0	0	1	1%
Trabajo social	1	5	0	6	6%
Biología	0	2	0	2	2%
Enfermería	0	5	0	5	5%
Tecnología en Gestión Minera y Ambiental	0	3	0	3	3%
Total	11	81	13	105	100%

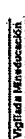
Los Programas con más solicitudes son Administración de Empresa con el 23%, luego le sigue Contaduría pública con el 20% y Ingeniería Civil con el 10%.



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	0	0	0	0%
Aspirantes	2	2	0	4	1%
Ciudadanos	0	2	0	2	1%
Contratistas	0	1	0	1	0%
Docentes	3	4	0	7	2%



SG-CER130676

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit: 891.680.089-4


Carrera 22 #18B-10B 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		

Egresados	4	27	1	32	9%
Estudiantes	28	257	27	312	87%
Ente de control	1	0	0	1	0%
Empresario	0	1	0	1	0%
Total	38	294	28	360	100%

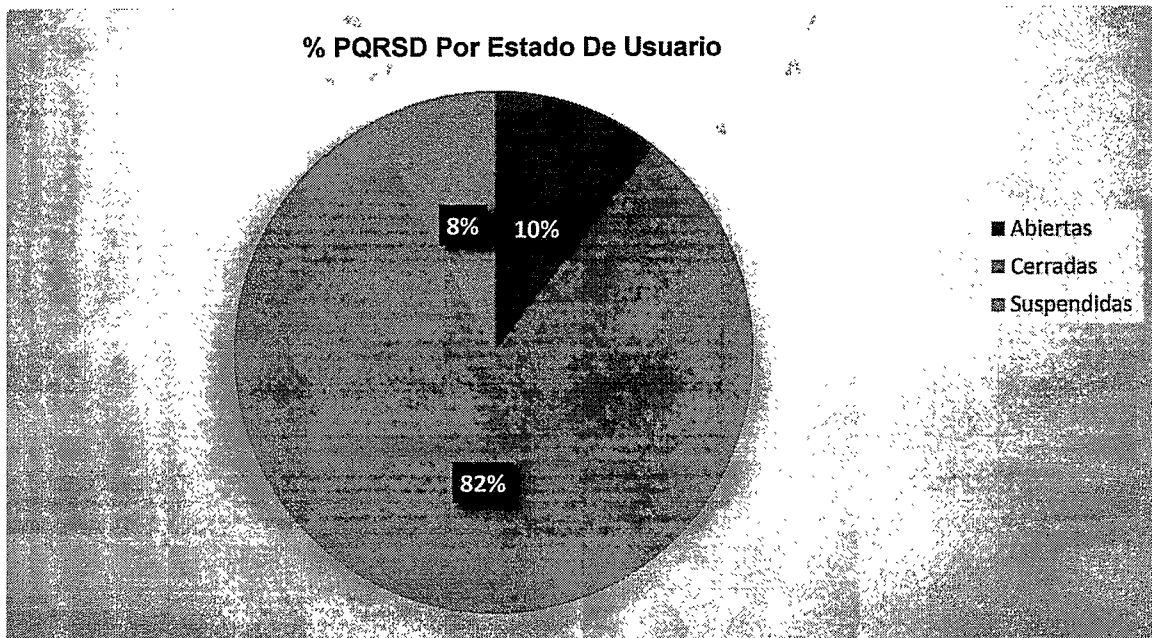
El análisis de los usuarios que realizan solicitudes muestra que los estudiantes concentran la mayor parte con un 87%, lo que evidencia que este grupo es el principal usuario de los canales de PQRSD, probablemente por su necesidad constante de información, trámites académicos y seguimiento a procesos institucionales.

Los egresados representan el 9%, 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 2%, 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 10%, las cerradas el 82% y las suspendidas 8%

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

CONEPTO	PERIODOS					
	2024-1	2025-1	Comparativo	2024-2	2025-2	Comparativo
Peticiones	701	224	477	317	249	68
Quejas	122	24	98	53	55	2
Reclamos	96	30	66	66	52	14
Denuncias	6	0	6	4	4	0

1. Comparación 2024-1 vs 2025-1

- Peticiones: disminuyeron 477, indicando una reducción importante en solicitudes generales.
- Quejas: disminuyeron 98, mostrando una menor cantidad de inconformidades registradas.
- Reclamos: disminuyeron 66, lo que refleja menos conflictos formales.
- Denuncias: Se presentan tendencia a la disminución o estabilidad.

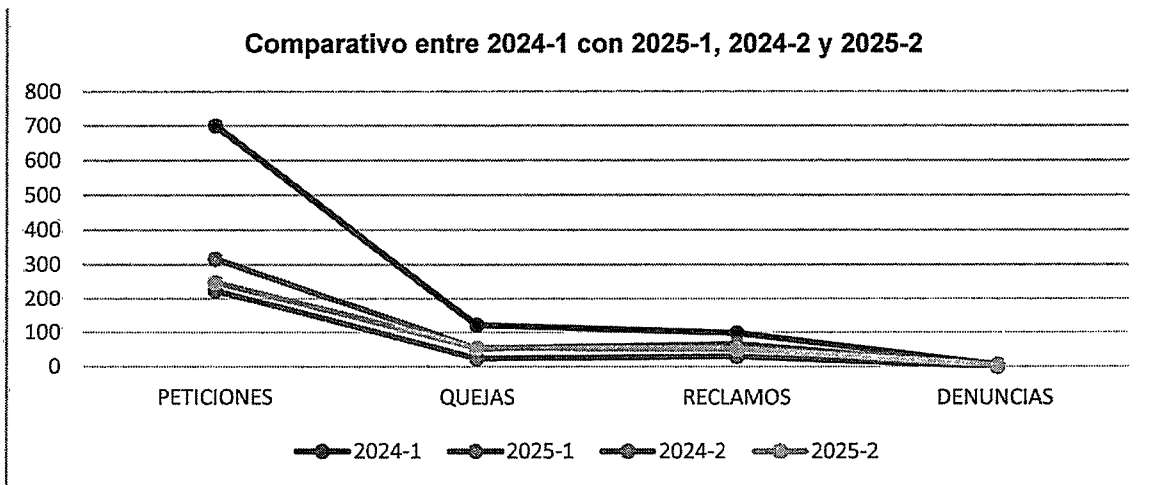
Conforme a lo anterior, entre 2024-1 y 2025-1 hubo una reducción general en la interacción con los canales de PQRSD, lo que puede deberse a mejoras en procesos, menor demanda o eficiencia en la atención.


2. Comparación 2024-2 vs 2025-2

- Peticiones: disminuyeron 68, mostrando un descenso leve.
- Quejas: aumentaron 2, lo que indica un pequeño incremento en inconformidades.
- Reclamos: disminuyeron 14, reflejando cierta mejora en la resolución de conflictos.
- Denuncias: permanecieron estables en 4, manteniendo los casos críticos constantes.

En este caso, la comparación muestra estabilidad relativa con ligeros ajustes, lo que evidencia que la gestión se mantiene consistente entre estos semestres.

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



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

6. CONCLUSIONES

Entre los periodos **2024-1 y 2025-1** se observa una disminución generalizada en todos los tipos de PQRSD.

Entre los periodos **2024-2 y 2025-2** hay una mayor estabilidad, con ligeros incrementos en quejas y disminución leve en peticiones y reclamos.

Esta información es útil para identificar tendencias y planificar recursos, priorizando atención donde se concentra la mayor cantidad de solicitudes o inconformidades.

En lo correspondiente al análisis detallado, se pudo concluir:

Por tipo de PQRSD:

-Las peticiones son las más frecuentes y tienden a disminuir; los reclamos también bajan. -Las quejas presentan leves variaciones y requieren seguimiento, mientras que las denuncias son mínimas y estables.

Por semestre:

2024-1 y 2025-1 registran mayor actividad; 2025-2 muestra disminución. En general, hay estabilidad con pequeñas variaciones, lo que permite planificar mejor la gestión.

Por dependencias:

La mayoría de las solicitudes se concentran en oficinas y vicerrectorías (61%), por lo que allí debe enfocarse el fortalecimiento de la atención.

Por usuarios:

Los estudiantes (87%) son los principales usuarios, por lo que deben ser la prioridad en los procesos y canales de atención.

7. RECOMENDACIONES

1. Mantener y fortalecer las mejoras que han permitido la disminución general de PQRSD.
2. Monitorear especialmente las quejas, aplicando acciones correctivas rápidas cuando aumenten.
3. Asignar los recursos necesarios a oficinas y vicerrectorías, donde se concentra la mayor carga.
4. Priorizar la atención a estudiantes, mejorando tiempos de respuesta y canales digitales.
5. Realizar seguimiento semestral para anticipar incrementos y planificar mejor la gestión.
6. 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.
7. 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.

Vigilada por el Ministerio de Educación



SG CER 30675



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)

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

8. Gestionar ante la Oficina de GTIT la revisión y ajuste del sistema SIAC, de manera que permita identificar con mayor claridad y precisión los tiempos de atraso de las solicitudes que fueron respondidas por fuera de los plazos establecidos en la normativa vigente.
9. 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.
10. 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.
11. 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.


TÁMARA KETTY MERY MOSQUERA
 Jefa Oficina de Control Interno

Elaboró: Yeiner Muñoz Valoyes Cargo: Profesional Universitario OCI Fecha: 11 de febrero de 2026	 Revisó: Támara Ketty Mery Mosquera Cargo: Jefa de Control Interno Fecha: 11 de febrero de 2026	Aprobó: Támara Ketty Mery Mosquera Cargo: Jefa de Control Interno Fecha: 11 de febrero de 2026
--	---	---

VIGILADA MINEDUCACIÓN



SG CER 190675



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