



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba
Control Interno

Jefe de Oficina:

CIDALY MARCELA MOSQUERA MARTÍNEZ

**INFORME PQRSD PRIMER
SEMESTRE 2022**



OFICINA DE CONTROL INTERNO

UTC, Compromiso de Todos y Para Todos



INFORME NO. :		FECHA EMISION DEL INFORME	11 de julio de 2022
PROCESO:	PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias)		
PERIODO DE SEGUIMIENTO:	Primer semestre de 2022		
OBJETIVO DEL INFORME:	Realizar seguimiento a las de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias presentadas por la comunidad universitaria y ciudadanía en general a la Universidad Tecnológica del Chocó y verificar la oportuna respuesta durante el primer semestre de 2022.		
ALCANCE	Comprende todos los trámites de PQRSD del primer semestre de 2022		
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		

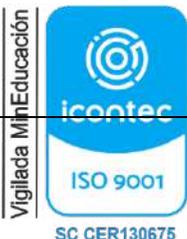
DESARROLLO

Este documento contiene las PQRSD recibidas en la Universidad Tecnológica del Chocó a través de la plataforma SIAC, durante el primer semestre del año 2022.

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 enero al 30 de junio de 2022, las peticiones, quejas, reclamos y denuncias fueron un total de 3219, las que presentaron el siguiente comportamiento:

Tabla 1: Tipo de solicitud

Concepto	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total
1er. Trimestre	1103	285	184	6	1578
2º. Trimestre	1043	357	235	6	1641
Total	2146	642	419	12	3219



“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Carrera 22 No. 10B-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)

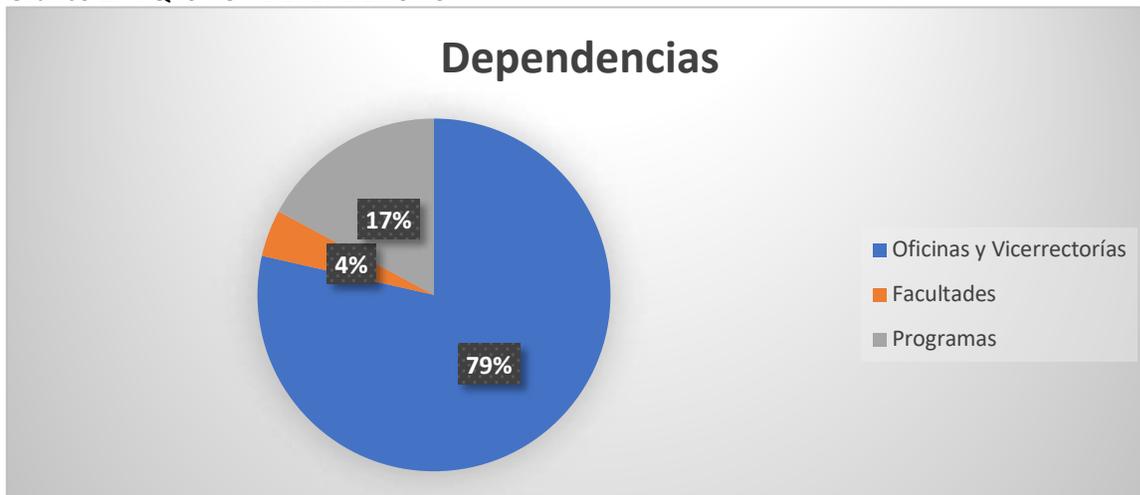


GRÁFICO 1: Solicitudes por tipo



El gráfico muestra que en el primer semestre de 2022 las peticiones fueron 2146 que corresponden al 67%, las quejas 642 con un 20%, los reclamos 419 con el 13% y las denuncias 12 que son el 0%.

Gráfico 2: PQRS POR DEPENDENCIAS



Las Oficinas y Vicerrectorías tienen el 79% de las solicitudes, las Facultades el 4% y los programas el 17%

PQRS por dependencias

Tabla 2: (Oficinas y Vicerrectorías)

Dependencias (Oficinas y Vicerrectorías)	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Almacén					
Atención al ciudadano	1	14		15	0,465
CDS Istmina	1	95		96	2,98
CDS Bahía Solano	2			2	0,062
CDS CARMEN DEL DARIÉN	1			1	0,062
Biblioteca				1	0,031





Bienestar Universitario	3	74		77	2,392
Centro de LENGUAS	1			1	0,031
FEDERACION DE ESTUDIANTES	1			1	0,031
Consultorio jurídico		7	1	8	0,248
Financiera	10	327	1	338	10,5
Internacionalización		2		2	0,062
Planeación Institucional	1			1	0,031
Planeamiento académico	1			1	0,031
Registro de Diploma	7	4		11	0,341
Registro y Control Académico	19	1827	40	1886	58,589
Seguridad y Salud en el Trabajo	2			2	0,062
Secretaría General	39	1		40	1,242
Talento Humano	2	1		3	0,093
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	6	3		9	0,279
Vicerrectoría de Docencia	5	26		31	0,963
Total General	104	2383	42	2529	78,55

Se observa que las que más recibieron PQRSD son Registro y Control con 1886, Financiera con el 338, CDS Istmina 96 y Bienestar Universitario con 77.

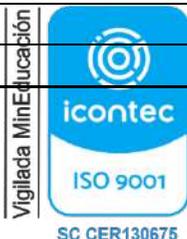
Tabla 3. PQRSD por dependencias (Facultades)

FACULTADES	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Ciencias Administrativas y Contables		21	2	23	0,714
Derecho y Ciencias Políticas		75	2	77	2,392
Ciencias de la Educación		13		13	0,403
Ciencias Sociales y Humanas		8		8	0,248
Ciencias Naturales y exactas		1		1	0,031
Ciencias de la salud	1	11		12	0,372
Ingenierías		4		4	0,124
Total	1	133	4	138	4,284%

Las Facultades que más recibieron solicitudes son las de Derecho y Ciencias Políticas y la de Ciencias Administrativas y Contables

Tabla 4. PQRSD por dependencias (programas)

Programas	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Administración de Empresas		76	20	96	2,98
Administración Turística		2		2	0,062
Arquitectura		14		14	0,434
Biología		17		17	0,528
Contaduría		59	11	70	2,174
Derecho		6		6	0,186



"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)



Enfermería		34		34	1,056
Ingeniería Agroforestal	1	14		15	0,465
Ingeniería Ambiental		52		52	1,615
Ingeniería Civil		40		40	1,242
Ingeniería en TELECOMNICACIONES	1	19	2	22	0,683
Licenciatura en Biología y Química		6		6	0,186
Licenciatura en Ciencias Naturales		3		3	0,093
Licenciatura en Ciencias Sociales	3	14		17	0,528
Licenciatura en educación Física		7		7	0,217
Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes		6		6	0,186
Licenciatura en Educación Infantil	3	20		23	0,714
Licenciatura en Inglés y Francés	5	15		20	0,621
Licenciatura en Lengua Moderna	1	2		3	0,093
Licenciatura en Lingüística y Literatura	1	3		4	0,124
Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana		2		2	0,062
Licenciatura en Matemáticas y Física		5		5	0,155
Licenciatura en Música y Danza		1		1	0,031
Psicología	4	13		17	0,528
Tecnología en Gestión Minera y Ambiental		3		3	0,093
Tecnología en Gestión Turística y Hotelera		4		4	0,124
Trabajo Social		63		63	1,957
	19	500	33	552	17,137

Los Programas con más solicitudes son Administración de Empresas, Contaduría, Trabajo Social e Ingeniería Civil

Gráfico 3 : Estado PQRSD por Usuario

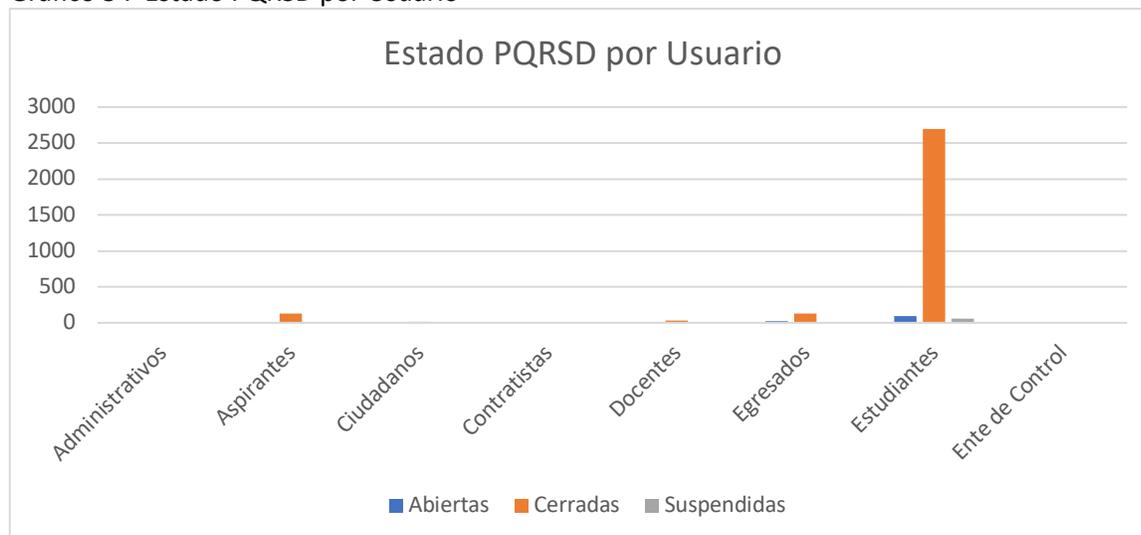




Tabla 5. PQRSD POR USUARIOS: abiertas cerradas y suspendidas

Concepto	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	Total	%
Administrativos	0	9	1	10	0%
Aspirantes	2	131	4	137	4%
Ciudadanos	8	17	2	27	1%
Contratistas	0	1	1	2	0%
Docentes	1	28	1	30	1%
Egresados	23	131	9	163	5%
Estudiantes	89	2695	60	2844	89%
Ente de Control	1	4	1	6	0%
Total	124	3016	79	3219	100%

Los usuarios que las realizaron solicitudes son los estudiantes con un 89%, seguidos por los egresado con el 5% s y aspirantes con el 4%.

Gráfico 4: Comparativo 2021-1, 2021-2 y 2022-1

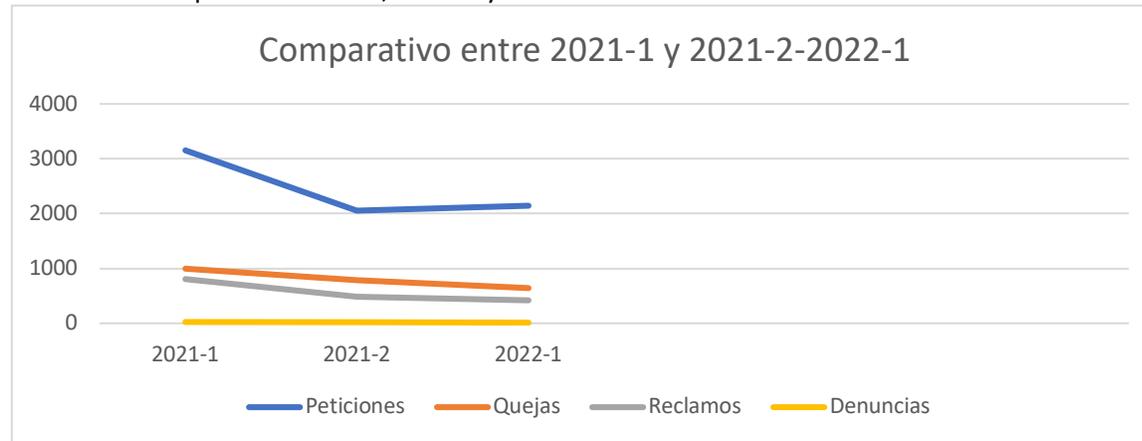


Tabla 5: Comparativo entre 2021-1 y 2021-2-2022-1

CONCEPTO	2021-1	2021-2	2022-1	Comparativo 2022-1 con 2021-1 y 2021-2	
				2021-1	2021-2
Peticiones	3153	2054	2146	+ 1007	- 92
Quejas	996	788	642	+354	+146
Reclamos	806	482	419	+387	+63
Denuncias	24	19	12	+12	+7

Se observa que en el 2022-1 hubo 1007 peticiones menos que en el 2021-1 y 92 más que en el 2021-2. Las quejas 354 menos que en 2021-1 y 146 menos que en l 2021-2. Los reclamos 387 menos que en 2021-1 y 63 menos que en 2021-2. Las denuncias 12 menos que en 2021-1 y 7 menos que en 2021-2

CONCLUSIONES Y/O OBSERVACIONES



“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)



1. Es de anotar que los usuarios que más realizan solicitudes son los estudiantes con 2844, seguido por los egresados con 163, los aspirantes con 137, los docentes con 30, los ciudadanos con 27, los administrativos con 10, los entes de control con 6 y los contratistas con 2
2. Se observa que en el 2022-1 con relación al 2021-1 las peticiones disminuyeron en 1007, las quejas en 354, los reclamos en 387 y las denuncias en 12. Con relación al 2021-2 las peticiones aumentaron en 92, las quejas disminuyeron en 146, los reclamos disminuyeron en 63 y las denuncias disminuyeron en 7.
3. Se pudo evidenciar que de las 3219 solicitudes del primer semestre de 2022 solo hay 124 abiertas y 79 suspendidas.

RECOMENDACIONES

Para la oficina de Atención al Ciudadano

1. 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.
2. 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 venzan las 124 abiertas ni las 79 suspendidas.
3. 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

Original Firmado
DORA ELISA CAICEDO
Profesional Control Interno

Original Firmado
CIDALY MARCELA MOSQUERA MARTINEZ
Jefe de Control Interno

Elaboró:	Revisó:	Aprobó	Fecha:	Folios:
Dora Caicedo	Cidaly M. Mosquera	Cidaly M. Mosquera	11-07-2022	7



"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)