



Universidad Tecnológica del Chocó  
Diego Luis Córdoba  
Control Interno

Jefe de Oficina:

CIDALY MARCELA MOSQUERA MARTÍNEZ

INFORME PQRSD SEGUNDO  
SEMESTRE 2022



OFICINA DE CONTROL INTERNO

UTCH, Compromiso de Todos y Para Todos



<b>INFORME NO. :</b>		<b>FECHA EMISION DEL INFORME</b>	20 de enero de 2023
<b>PROCESO:</b>	PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias)		
<b>PERIODO DE SEGUIMIENTO:</b>	Segundo semestre de 2022		
<b>OBJETIVO DEL INFORME:</b>	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 segundo semestre de 2022.		
<b>ALCANCE</b>	Comprende todos los trámites de PQRSD del segundo semestre de 2022		
<b>MARCO LEGAL:</b>	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 segundo 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 julio al 31 de diciembre de 2022, las peticiones, quejas, reclamos y denuncias fueron un total de 1423, las que presentaron el siguiente comportamiento:

Tabla 1: Tipo de solicitud

Concepto	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total
1er. Trimestre	763	221	150	7	1141
2º. Trimestre	204	52	23	3	282
Total	967	273	173	10	1423

Se observa que hubo 1423 en 2022-2

GRÁFICO 1: Solicitudes por tipo

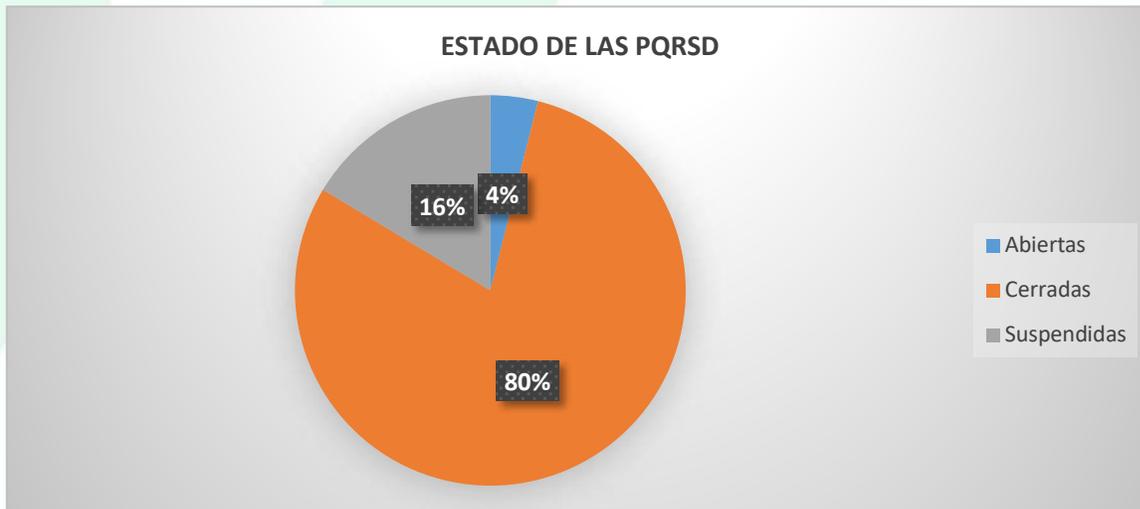


El gráfico muestra que en el segundo semestre de 2022 las peticiones fueron 967 que corresponden al 68%, las quejas 273 con un 19%, los reclamos 173 con el 12% y las denuncias 10 que son el 1%.

Tabla: 2 Estado de las PQRDS

Abiertas	Cerradas	Suspendidas
56	1134	233

Gráfico 2: Estado de las PQRSD



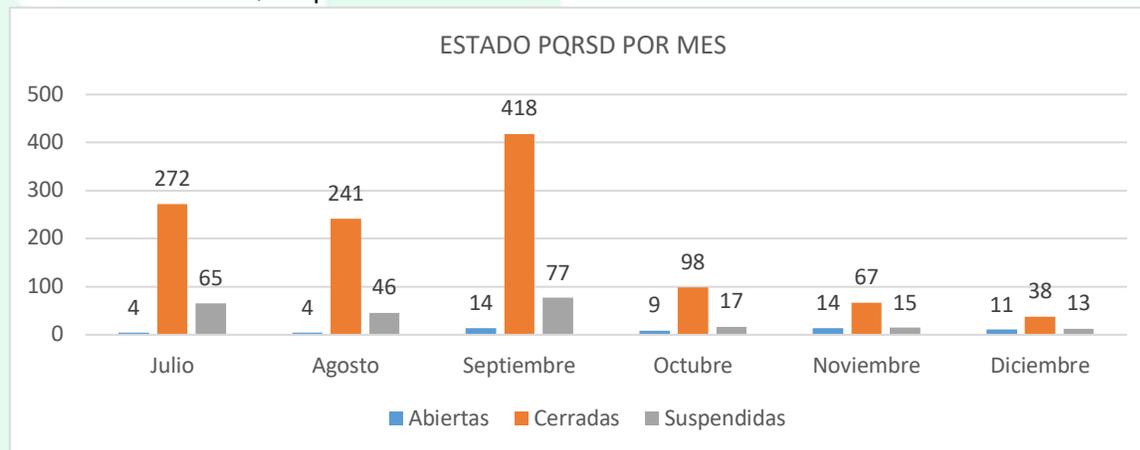
Del total de las PQRSD el 80% fueron cerradas, el 16% suspendidas y el 4% abiertas

Tabla 3: Estado de las PQRSD por mes

MES	Estado			
	Abierta	Cerrada	Suspendida	Total
Julio	4	272	65	341
Agosto	4	241	46	291
Septiembre	14	418	77	509
Octubre	9	98	17	124
Noviembre	14	67	15	96
Diciembre	11	38	13	62

Los usuarios hicieron más solicitudes en el mes de septiembre, también tiene mayor número de cerradas y suspendidas y las abiertas son iguales a las de noviembre

Gráfico 3: Estado PQRSD por mes



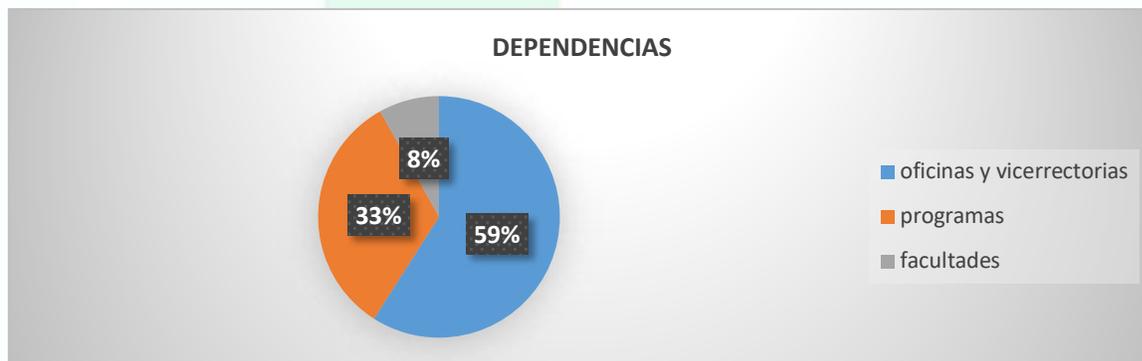
En el gráfico se observa que en septiembre y noviembre hubo más solicitudes abiertas, seguidos por diciembre, octubre y las de los meses de julio y agosto son iguales. Los meses con mayor número de cerradas son septiembre, julio, agosto, octubre, noviembre y diciembre, las suspendidas con mayor número están en los meses de septiembre, julio, agosto octubre, noviembre y diciembre

Tabla 4: Estado de las PQRSD por tipo y mes

Mes	Peticiónes			Quejas			Reclamos			Denuncias		
	A	C	S	A	C	S	A	C	S	A	C	S
Julio	4	194	59	0	43	6	0	32	0	0	3	0
Agosto	4	158	33	0	52	7	0	29	6	0	2	0
Septiembre	7	251	53	2	96	15	4	70	9	1	1	0
octubre	3	66	13	4	22	2	0	9	2	2	1	0
Noviembre	11	54	13	2	8	2	1	5	0	0	0	0
Diciembre	5	29	10	2	7	3	4	2	0	0	0	0

A= abiertas      C= cerradas      S= suspendidas

Gráfico 4: PQRS por dependencias



Las Oficinas y Vicerrectorías tienen el 59% de las solicitudes, las Facultades el 8% y los programas el 33%

PQRSD por dependencias

Tabla 5: (Oficinas y Vicerrectorías)

DEPENDENCIAS (Oficinas y Vicerrectorías)	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Atención al ciudadano	0	6		6	0,42
CDS Istmina	0	13	3	16	1,12
CDS Bahía Solano	1	0	0	1	0,07
CDS CARMEN DEL DARIÉN	1	61	1	63	4,43
CDS San Juan		62	2	64	4,50
Biblioteca	1	0	0	1	0,07
Bienestar Universitario	3	32	0	35	2,46
Centro de LENGUAS	2	0	0	2	0,14
FEDERACION DE ESTUDIANTES	1	0	0	1	0,07
Consultorio jurídico	0	8	0	8	0,56
Financiera	2	96	0	98	6,88
Planeación Institucional	2	0	0	2	0,14
Planeamiento académico	2	0	0	2	0,14
Registro y Control Académico	3	404	75	482	33,85
Seguridad y Salud en el Trabajo	2	0	0	2	0,14
Secretaría General	11	18	0	29	2,04
Talento Humano	4	0	0	4	0,28
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	2	0	4	0,56



Vicerrectoría de Docencia	0	12	0	12	0,84
Vicerrectoría de Investigación	2	0	0	2	0,14
Vacíos	0	2	0	2	0,14
Total	43	716	81	840	59%

Se observa que las que más recibieron PQRSD son Registro y Control con 482, Financiera con 98, CDS San Juan 64 y CDS Carmen del Darién 63.

Tabla 6: PQRSD por dependencias (Facultades)

FACULTADES	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Ciencias Administrativas y Contables		7	12	19	1,36
Derecho y Ciencias Políticas		63	0	63	4,50
Ciencias de la Educación		8	0	8	0,57
Ciencias Sociales y Humanas		6	0	6	0,21
Ciencias de la salud		6		6	0,43
Ingenierías	1	12		13	0,93
Total	1	102	12	115	8%

Las Facultades que más recibieron solicitudes son las de Derecho y Ciencias Políticas 63 y la de Ciencias Administrativas y Contables 19.

Tabla 7: PQRSD por dependencias (programas)

Programas	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Administración de Empresas	1	45	79	125	8,81
Arquitectura		14		14	0,99
Biología	2	9		11	0,78
Contaduría		10	53	63	4,44
Derecho		2		2	0,14
Enfermería		12		12	0,85
Especialización en Atención Social	1	0	0	1	0,07
Ingeniería Agroforestal		13		13	0,92
Ingeniería Ambiental		33		33	2,33
Ingeniería Civil		37		37	2,61
Ingeniería de Telecomunicaciones		12		12	0,85
Ingeniería Informática		12		12	0,85



**"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"**

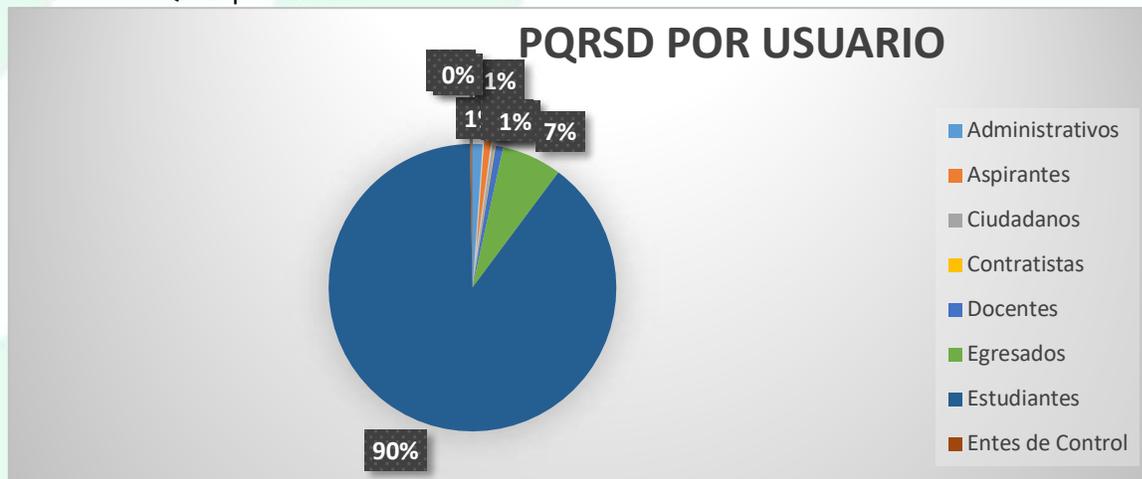
Universidad Tecnológica del Chocó - Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolas Medrano - Ciudadela Universitaria  
Conmutador (+57) 4 672 65 65, Línea gratuita: 018000938824  
E-mail contactenos@utch.edu.co, Pagina Web: utch.edu.co  
Quibdó, Chocó(Colombia)



Ingeniería en TELECOMUNICACIONES	3	0	0	3	0,21
Licenciatura en Biología y Química		6		6	0,42
Licenciatura en Ciencias Naturales		3	1	4	0,28
Licenciatura en Ciencias Sociales		5		5	0,35
Licenciatura en educación Física		9		9	0,63
Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes		2		2	0,14
Licenciatura en Educación Infantil		18		18	1,27
Licenciatura en Inglés y Francés		5		5	0,35
Licenciatura en Lengua Moderna		3		3	0,21
Licenciatura en Lingüística y Literatura		2		2	0,14
Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana		1		1	0,07
Licenciatura en Matemáticas y Física		2		2	0,14
Licenciatura en Matemática		2	6	8	0,56
Psicología	1	8		9	0,63
Tecnología en Gestión Minera y Ambiental	2	6		8	0,56
Tecnología en Gestión Turística y Hotelera		2	1	3	0,21
Trabajo Social	2	55		57	4,02
Total	12	316	140	468	33%

Los Programas con más solicitudes son Administración de Empresas con 125, Contaduría 63, Trabajo Social 57, e Ingeniería Civil 37.

Gráfico 5: PQRSD por usuario



En el gráfico se observa que los estudiantes hicieron el 90% de las solicitudes, los egresados el 7%, los administrativos, aspirantes y docentes cada uno, tienen el 1%.

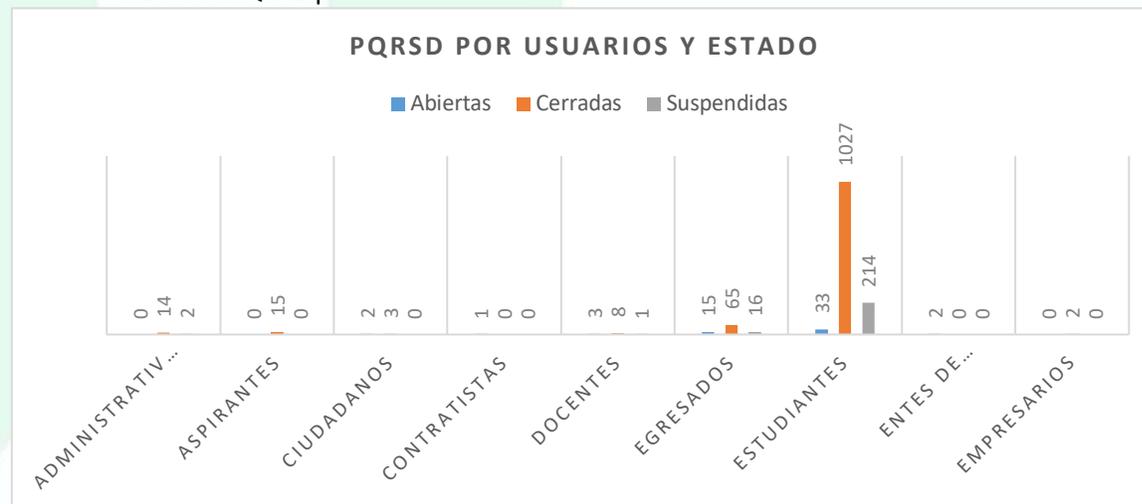


Tabla 8: PQRSD por usuarios y estado: abiertas cerradas y suspendidas

Concepto	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	Total	%
Administrativos	0	14	2	16	1%
Aspirantes	0	15	0	15	1%
Ciudadanos	2	3	0	5	0%
Contratistas	1	0	0	1	0%
Docentes	3	8	1	12	1%
Egresados	15	65	16	96	7%
Estudiantes	33	1027	214	1274	90%
Ente de Control	2	0	0	2	0%
Empresario	0	2	0	2	0%
Total	56	1134	233	1423	100%

Los usuarios que más realizaron solicitudes son los estudiantes con el 90%, de ello el 73% fue contestada, el 15 % suspendidas y el 2% sin responder seguidos por los egresados con el 7% de ello 5% cerradas, el 1% abiertas y suspendidas el 1%.

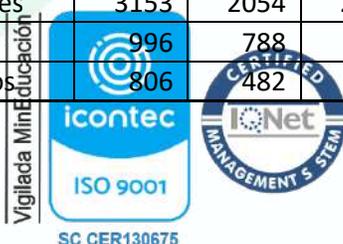
Gráfico 6: Estado PQRSD por usuario



El gráfico muestra a los estudiantes con 1027 cerradas, 214 suspendidas y 33 abiertas, los egresados con 65 cerradas, 16 suspendidas y 15 abiertas, los administrativos con 14 cerradas y 2 suspendidas, los aspirantes con 15 cerradas, los docentes 8 cerradas, 3 abiertas y 1 suspendida, los ciudadanos 3 cerradas y 2 abiertas, los contratistas 1 abierta, Los entes de control 2 abiertas y los empresarios 2 cerradas.

Tabla 9: Comparativo 2021-1, 2021-2 y 2022-1

CONCEPTO	2021-1	2021-2	2022-1	2022-2	Comparativo 2022-2 con		
					2021-1,	2021-2-	2022-1
Peticiones	3153	2054	2146	967	+2186	+1087	+1179
Quejas	996	788	642	278	+723	+515	+369
Reclamos	806	482	419	173	+635	+309	+246

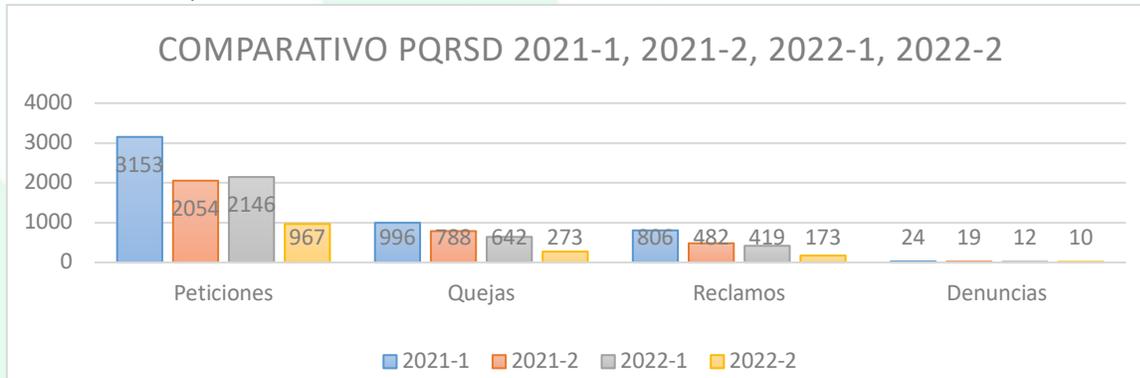




Denuncias	24	19	12	10	+14	+9	+2
-----------	----	----	----	----	-----	----	----

Se observa que en el 2022-2 hubo 1179 peticiones menos que en el 2022-1, 1087 que en el 2021-2, y 2186 menos que en el 2021-1. En cuanto a las quejas 369 menos que en el 2022-1, 515 menos que en 2021-2 y 723 menos que en 2021-1. Los reclamos en los mismos cuatro trimestres su comportamiento es 246 menos que en 2022-1, 309 menos que en 2021-2 y 633 menos que en 2021-1, Las denuncias 2 menos que en el 2022-1, 9 menos que en 2021-2 y 14 menos que en el 2021-1

Gráfico 7: Comparativo PQRSD 2021-1, 2021-2, 2022-1, 2022-2



### CONCLUSIONES Y/O OBSERVACIONES

1. Es de anotar que los usuarios que más realizan solicitudes son los estudiantes con 1274, seguido por los egresados con 96, los administrativos 16, los aspirantes con 15, los docentes con 12, los ciudadanos con 5, los entes de control y los empresarios con 2 cada uno y los contratistas con 1.
2. En el 2022-2 con relación a 2022-1 las peticiones disminuyeron en 1179, con relación al 2021-2 disminuyeron en 1087 y con el 2021-1 en 2186; las quejas disminuyeron en 369 con relación al 2022-1, en 515 con relación 2021-2 y 723 menos que en el 2021-1, los reclamos se redujeron en 246 con relación al 2022-1, en 309 con relación al 2021-2 y 633 con relación al 2021-1; y las denuncias también disminuyeron en 14 en comparación con el 2021-1, en 9 con referencia al 2021-2 y 2 con el 2022-1. Lo anterior muestra que las solicitudes en el segundo período de 2022 su tendencia fue a la baja.
3. La dependencia que más recibió PQRSD fue Registro y Control con 482 solicitudes correspondientes al 33.85%, en cuanto a las Facultades fue la de Derecho y Ciencias Políticas con el 4,50% y referente a los programas el de Administración de Empresas con el 8.81%
4. Se pudo evidenciar que de las 1423 solicitudes del segundo semestre de 2022 solo hubo 56 abiertas y 233 suspendidas.



## RECOMENDACIONES

Pala la oficina de Atención al Ciudadano

1. Es importante solicitar que la oficina GTIT revise y ajuste el aplicativo SIAC para que en el Excel que se descarga los títulos de cada casilla sean en español.
2. Se insiste en el seguimiento que se debe realizar desde la oficina de Atención al ciudadano a las solicitudes recibidas en todas las dependencias para que no se venzan las 56 abiertas ni las 233 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 M.**

Jefe de control interno

Elaboró:	Revisó:	Aprobó	Fecha:	Folios:
Dora Elisa Caicedo Profesional	Cidaly Mosquera M Jefe Control Interno	Cidaly Mosquera M Jefe Control Interno	20/01/2023	10