



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba
Control Interno

Jefe de Oficina:

CIDALY MARCELA MOSQUERA MARTÍNEZ

**INFORME PQRSD PRIMER
SEMESTRE 2023**



OFICINA DE CONTROL INTERNO

UTCCh, Compromiso de Todos y Para Todos



INFORME NO. :		FECHA EMISION DEL INFORME	10 de julio de 2023
PROCESO:	PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias)		
PERIODO DE SEGUIMIENTO:	Primer semestre de 2023		
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 2023.		
ALCANCE	Comprende todos los trámites de PQRSD del primer semestre de 2023		
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

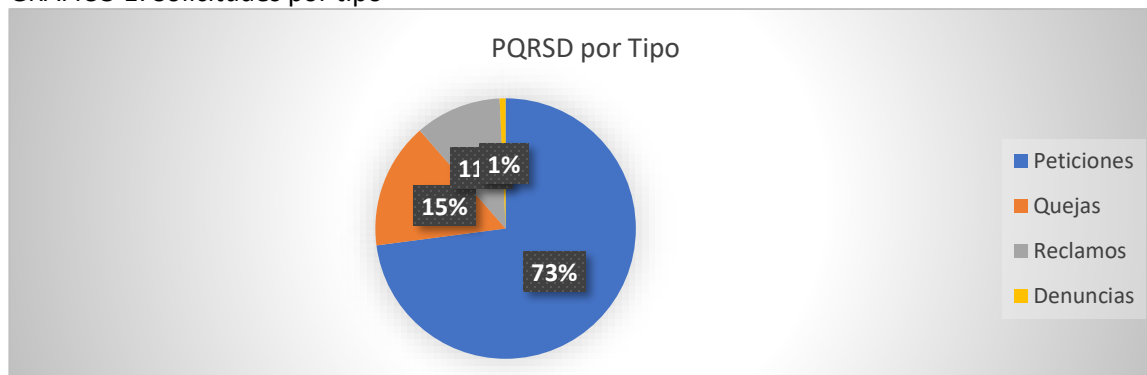
Este documento contiene las PQRSD recibidas en la Universidad Tecnológica del Chocó a través de la plataforma SIAC, durante el primer semestre del año 2023

Conforme a Lo observado en el SIAC y la información suministrada por la profesional Kelly Arias, se pudo establecer que en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2023, las peticiones, quejas, reclamos y denuncias fueron un total de 953, las que presentaron el siguiente comportamiento:

Tabla 1: Tipo de solicitud

Concepto	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total
1er. Trimestre	539	130	76	6	751
2º, trimestre	156	19	26	1	202
	695	149	102	7	953

GRÁFICO 1: Solicitudes por tipo



El gráfico muestra que en el primer semestre de 2023 las peticiones fueron 695 que corresponden al 73%, las quejas 149 con un 15%, los reclamos 102 con el 11% y las denuncias 7 que son el 1%.

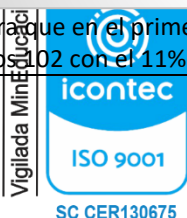
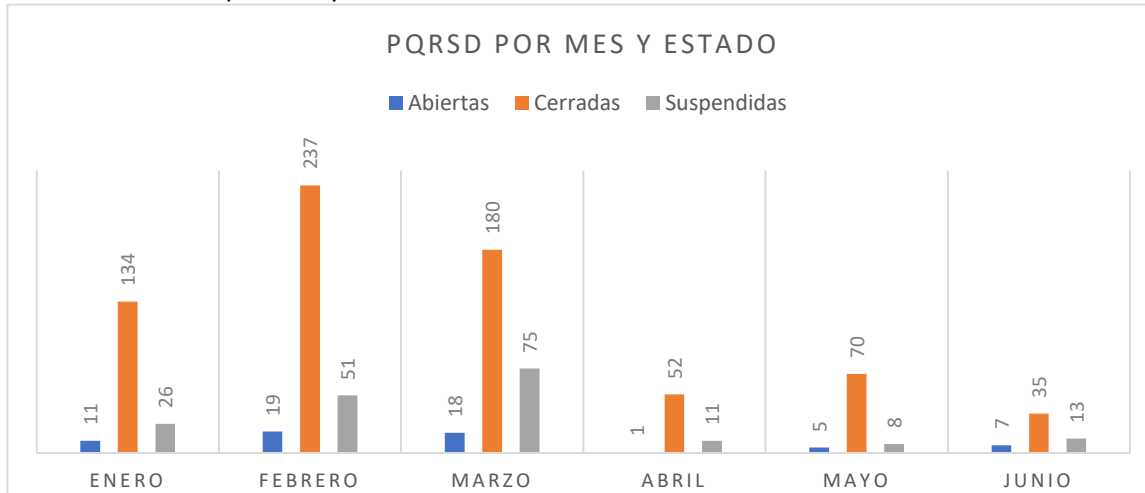




Tabla 2: PQRSD por mes Y Estado

Mes	Abierta	Cerrada	Suspendidas	Total
Enero	11	134	26	171
Febrero	19	237	51	307
Marzo	18	180	75	273
Abril	1	52	11	64
Mayo	5	70	8	83
Junio	7	35	13	55

Gráfico 2: PQRSD por mes y Estado

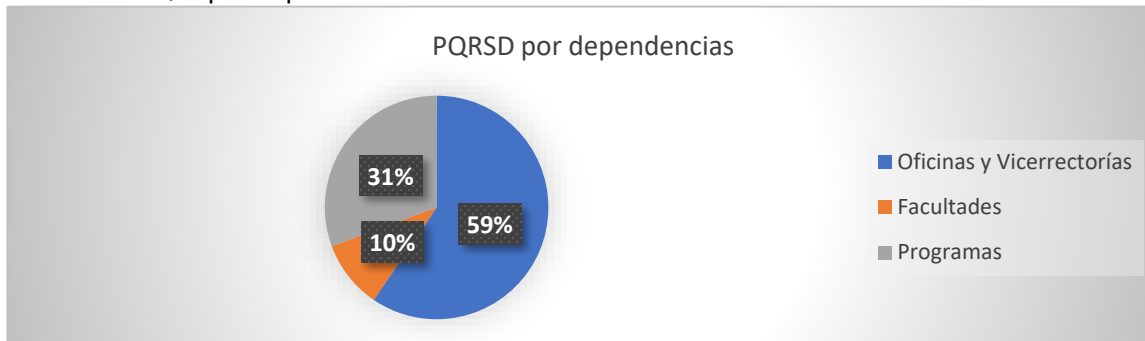


El mes de febrero hubo más peticiones cerradas, marzo más quejas cerradas y suspendidas

Tabla 3: PQRSD por mes, tipo y estado

Mes	Peticiones			Quejas			Reclamos			Denuncias		Total
	Abiet	Cerra	Susp	Abiert	Cerra	Susp	Abiert	Cerra	Susp	Abiert	Cerra	
Enero	7	95	21	3	24	4	1	14	1	0	1	171
Febre	14	172	39	1	20	1	3	45	11	1	0	307
Marzo	6	27	5	12	123	56	0	30	14	0	0	273
Abril	1	40	11	0	5	0	0	7	0	0	0	64
Mayo	2	50	6	1	8	0	1	12	2	1	0	83
Junio	5	31	10	0	3	2	2	1	1	0	0	55

Gráfico 3: PQRS por dependencias



Las Oficinas y Vicerrectorías tienen el 59% de las solicitudes, las Facultades el 10% y los programas el 31%



PQRSD por dependencias

Tabla 4: (Oficinas y Vicerrectorías)

Dependencias (Oficinas y Vicerrectorías)	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Atención al ciudadano		9	1	10	1,0%
CDS Istmina	1	81	0	82	8,5%
CDS Bahía Solano	1	0	0	1	0,1%
CDS Carmen del Darién	6	4	30	40	4,2%
Bienestar Universitario	4	3	0	7	0,7%
Consultorio jurídico	0	2	0	2	0,2%
Financiera	11	54	0	65	6,8%
Registro de Diploma	1	7		8	0,8%
Registro y Control Académico	4	229	73	306	31,8%
Secretaría General	0	9		9	0,9%
Talento Humano	15	0	0	15	1,6%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	7	1		8	0,8%
Vicerrectoría de Docencia	2	11	0	13	1,4%
Vicerrectoría de Investigación	1	0	0	1	0,1%
Total General	53	410	104	567	59%

Se observa que las oficinas que más recibieron PQRSD son Registro y Control con el 31.8%, el CDS de Istmina con el 8.5%, Financiera con el 6.8%.

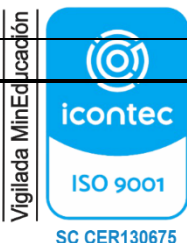
Tabla 5. PQRSD por dependencias (Facultades)

FACULTADES	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Ciencias Administrativas y Contables	0	9	15	24	2,6%
Derecho y Ciencias Políticas	0	45	0	45	4,8%
Ciencias de la Educación	0	6	0	6	0,6%
Ciencias Sociales y Humanas	0	9	0	9	1,0%
Ciencias de la salud	0	4	0	4	0,4%
Ingenierías	0	5	1	6	0,6%
Total	0	78	16	94	10%

Las Facultades que más recibieron solicitudes son las de Derecho y Ciencias Políticas e 4.8% y la de Ciencias Administrativas y Contables el 2,6%

Tabla 6. PQRSD por dependencias (programas)

Programas	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Administración de Empresas	1	32	31	64	6,8%
Administración Turística	5	0	0	5	0,5%
Arquitectura	0	31	2	33	3,5%
Biología	0	6	0	6	0,6%
Contaduría	0	18	24	42	4,5%
Derecho	0	1	6	7	0,1%



"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)



Enfermería	0	10	0	10	1,1%
Ingeniería Agroforestal	0	4	0	4	0,4%
Ingeniería Ambiental	1	21	3	25	2,7%
Ingeniería Civil	0	31	0	31	3,3%
Ingeniería en TELECOMNICACIONES	0	9	1	10	1,1%
Licenciatura en Biología y Química	0	2	0	2	0,2%
Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes	0	7	0	7	0,7%
Licenciatura en Educación Infantil	0	11	1	12	1,3%
Especialización en Atención y Educación Social	1	0	0	1	0,1%
Licenciatura en Inglés y Francés	0	1	0	1	0,1%
Licenciatura en Lingüística y Literatura	0	2	0	2	0,2%
Licenciatura en Matemáticas y Física	0	2	0	2	0,2%
Licenciatura en Música y Danza	0	1	0	1	0,1%
Tecnología en Gestión Minera y Ambiental	0	8	0	8	0,8%
Tecnología en Gestión Turística y Hotelera	0	0	2	2	0,2%
Trabajo Social	0	23	0	23	2,4%
	8	220	64	292	31%

Los Programas con más solicitudes son Administración de Empresas 6.8%, Contaduría 4.5%, y Arquitectura 3.5%.

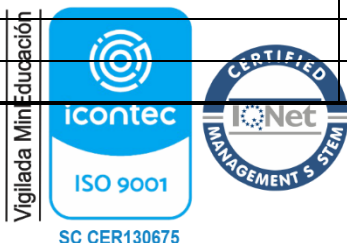
Gráfico 4 : Estado PQRSD por Usuario



Se observa que los usuarios con mas solicitudes son los estudiantes, seguidos por los egresados y aspirantes

Tabla 7. PQRSD POR USUARIOS: abiertas cerradas y suspendidas

Concepto	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	Total	%
Administrativos	2	2	1	5	1%
Aspirantes	1	21	3	25	3%
Ciudadanos	7	10	0	17	2%
Contratistas	5	3	0	8	1%
Docentes	5	3	0	8	1%

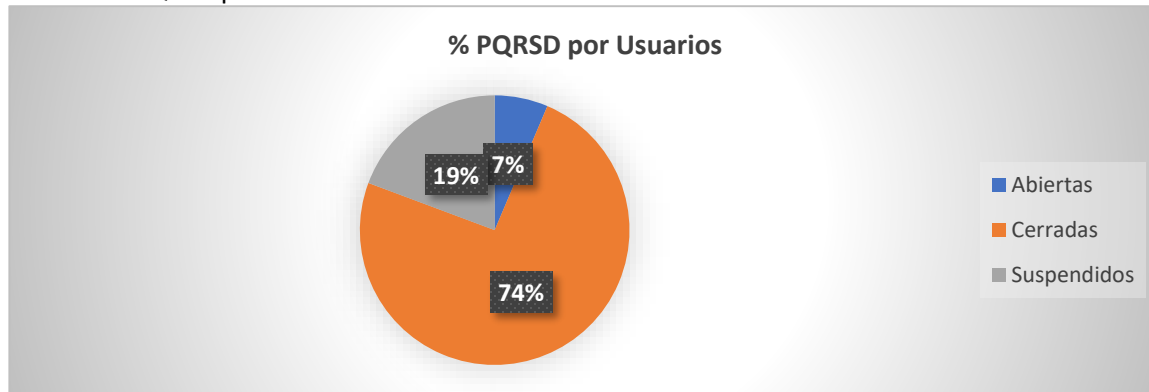




Egresados	4	50	13	67	7%
Estudiantes	39	618	165	822	86%
Total	61	708	184	953	100%

Los usuarios que realizaron solicitudes son los estudiantes con un 86%, seguidos por los egresados con el 7% y aspirantes con el 3%. Que los usuarios con más solicitudes abiertas son los estudiantes seguidos por los egresados

Gráfico 5: PQRSD por usuario



Las abiertas son el 7%, las cerradas el 74% y las suspendidas 19%

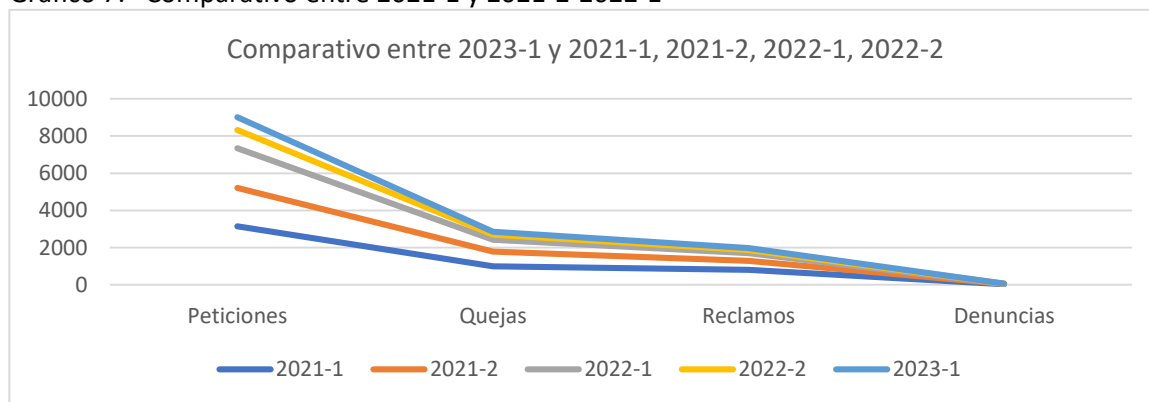
Tabla 8: Comparativo entre 2021-1 y 2021-2-2022-1

Concepto	PERÍODOS											
	2021-1	2023-1	Comparativo	2021-2	2023-1	Comparativo	2022-1	2023-1	Comparativo	2022-2	2023-1	Comparativo
Peticiones	3153	695	2458	2054	695	1359	2146	695	1451	967	695	272
Quejas	996	149	847	788	149	639	642	149	493	273	149	124
Reclamos	806	102	704	482	102	380	419	102	317	173	102	68
Denuncias	24	7	17	19	7	12	12	7	5	10	7	3

Se observa que en el 2023-1 en relación al 2021-1, se disminuyeron las peticiones en 2458, las quejas en 847, los reclamos en 704 y las denuncias en 17. Con relación al 2021-2 disminuyeron las peticiones en 1359, las quejas en 639, los reclamos en 380 y las denuncias en 7. En cuanto al año 2022-1 disminuyeron así: peticiones en 1451, quejas en 493, los reclamos en 317 y las denuncias en 5

Con relación al 2022-2 la disminución de las solicitudes fue peticiones en 272, quejas en 124, reclamos en 68 y denuncias en 3.

Gráfico 7: Comparativo entre 2021-1 y 2021-2-2022-1





CONCLUSIONES Y/O OBSERVACIONES

1. Se evidencia que en este período con relación al 2022-2 las solicitudes disminuyeron; las peticiones en 272, las quejas en 124, los reclamos en 68 y las denuncias en 3.
2. Que la oficina de GTyT coloque en español los ítems que están en otro idioma en el Excel filtrado con los datos.
3. Que los estudiantes son los que hacen el mayor número de solicitudes
4. Que de las 953 solicitudes solo hay 61 abiertas y 184 suspendidas

RECOMENDACIONES

Para la oficina de Atención al Ciudadano

1. Solicitar a la oficina de GTIT coloque en español los ítems que están en otro idioma en el Excel filtrado con los datos.
2. 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.
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 61 abiertas ni las 184 suspendidas.
5. De conformidad con las observaciones realizadas por el Ministerio de Educación a través de Inspección y Vigilancia, se hace necesario actualizar el SIAC con las Solicitudes de Violencia basada en género de conformidad con las normas rectoras, tanto internas como externas.
6. 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

Vo.Bo.Jefe Control Interno

Elaboró:	Revisó:	Aprobó	Fecha:	Folios:
Dora Caicedo	Cidaly M. Mosquera	Cidaly M. Mosquera	10-07-2023	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)