



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba
Control Interno

Jefe de Oficina:

LADYS MARÍA MORENO PINO

INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024



OFICINA DE CONTROL INTERNO

UTCCh, Compromiso de Todos y Para Todos



INFORME NO. :		FECHA EMISION DEL INFORME	23 de enero de 2025
PROCESO:	PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias)		
PERIODO DE SEGUIMIENTO:	Segundo semestre de 2024		
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 segundo semestre de 2024.		
ALCANCE	Comprende todos los trámites de PQRSD del segundo semestre de 2024		
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

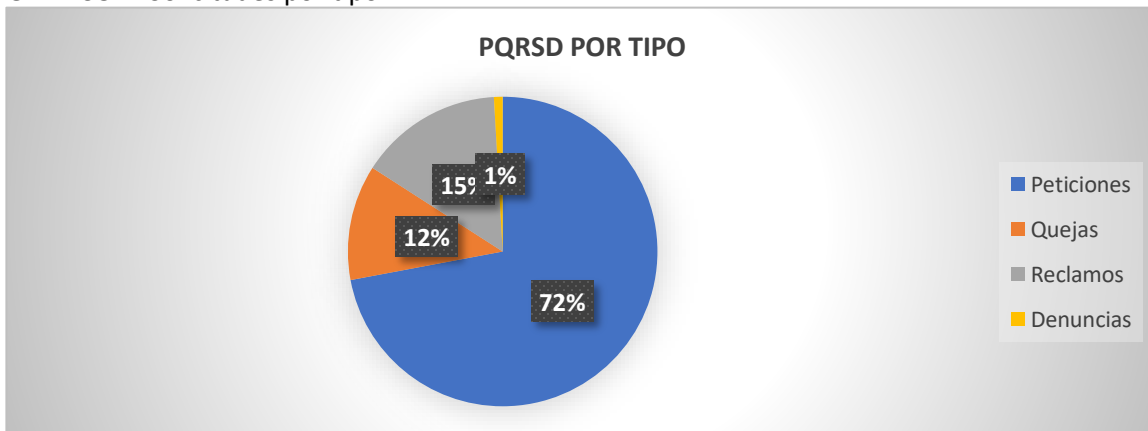
Este documento contiene las PQRSD recibidas en la Universidad Tecnológica del Chocó a través de la plataforma SIAC, durante el segundo semestre del año 2024

Conforme a Lo observado en el SIAC y la información suministrada por la profesional Kelly Arias, se pudo establecer que, en el segundo semestre de 2024, las peticiones, quejas, reclamos y denuncias fueron un total de 440, las que presentaron el siguiente comportamiento:

Tabla 1: Tipo de solicitud

Concepto	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total
3er. Trimestre	261	42	51	1	355
4º, trimestre	56	11	15	3	85
Total	317	53	66	4	440

GRÁFICO 1: Solicitudes por tipo



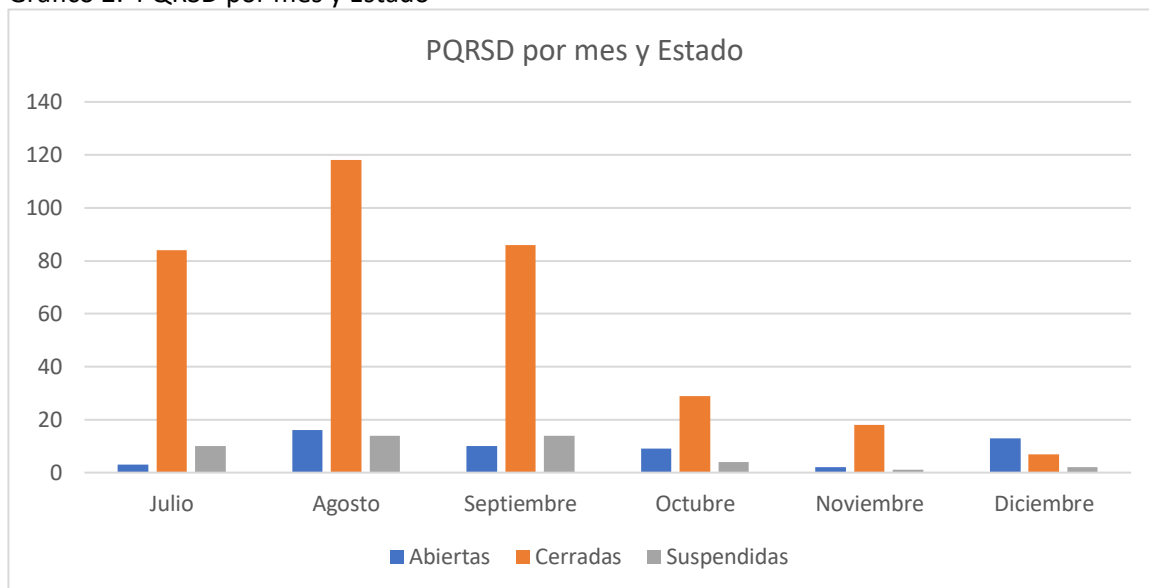
El gráfico muestra que en el segundo semestre de 2024 las peticiones fueron 317 que corresponden al 72%, las quejas 53 con un 12%, los reclamos 66 con el 15% y las denuncias 4 que son el 1%.



Tabla 2: PQRSD por mes Y Estado

Mes	Abierta	Cerrada	Suspendidas	Total
Julio	3	84	10	97
Agosto	16	118	14	148
Septiembre	10	86	14	110
Octubre	9	29	4	42
Noviembre	2	18	1	21
Diciembre	13	7	2	22
Total	53	342	45	440

Gráfico 2: PQRSD por mes y Estado



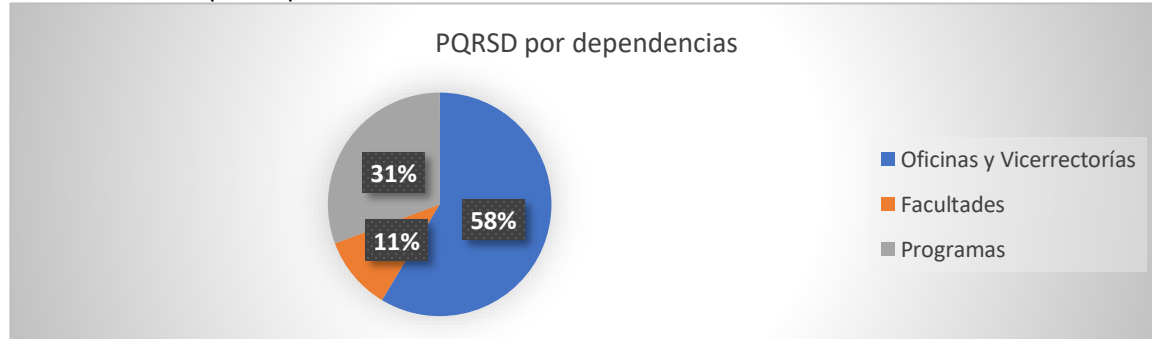
El mes de agosto hubo más solicitudes, seguido por septiembre y julio

Tabla 3: PQRSD por mes, tipo y estado

Mes	Peticiones			Quejas			Reclamos			Denuncias		TOTAL
	Abier	Cerra	Sus	Abier	Cerra	Susp	Abier	Cerra	Susp	Abier	Cerra	
Julio	1	58	9	1	6		1	20	1			97
agosto	12	89	7	2	11	5	2	18	2			148
Septie	7	66	12	2	14	1	1	5	1		1	110
Octubr	3	23	3	3	4	1	1	2		2		42
Noviem	1	13	1	1	1			3			1	21
Diciem	4	7	1			1	9					22
Total	28	256	33	9	36	8	14	48	4	2	2	440

En el mes de agosto hubo más peticiones y más quejas y en los meses de julio y agosto igual número de reclamos, en cuanto a las denuncias hubo mas en el mes de octubre

Gráfico 3: PQRS por dependencias



Las Oficinas y Vicerrectorías tienen el 58% de las solicitudes, las Facultades el 11% y los programas el 31%

Tabla 4: (Oficinas y Vicerrectorías)

Dependencias (Oficinas y Vicerrectorías)	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Atención al ciudadano		6		6	1,35%
CDS Istmina	1	17	2	20	4,50%
CDS Bahía Solano	2			2	0,45%
CDS Carmen del Darién	1	3		4	0,90%
Bienestar Universitario	12	1		13	2,92%
Financiera	5	39		44	9,89%
Registro de Diploma		4		4	0,90%
Registro y Control Académico	1	117	10	128	28,78%
Secretaría General	3	6		9	2,02%
Control Interno	3			3	0,67%
Talento Humano	3	3		6	1,35%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2			2	0,45%
Vicerrectoría de Extensión	1			1	0,22%
Vicerrectoría de Docencia	5	2		7	1,57%
Consultorio Jurídico		5		5	1,12%
Planeación	1			1	0,22%
Rectoría	1			1	0,22%
Biblioteca	1			1	0,22%
Jurídica	1			1	0,22%
Total General	43	203	12	258	58%

Se observa que las oficinas que más recibieron PQRSD son Registro y Control con el 28.78%, Financiera con el 9.89%, y el CDS de Istmina con el 4.50%



Tabla 5. PQRSD por dependencias (Facultades)

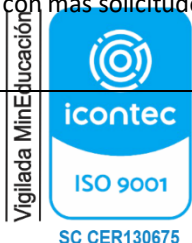
FACULTADES	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Ciencias Administrativas y Contables		1	9	10	2,34%
Derecho y Ciencias Políticas		25		25	5,85%
Ciencias de la Educación		2		2	0,47%
Ciencias Sociales y Humanas	1			1	0,23%
Ciencias de la salud		4		4	0,94%
Facultad de Ciencias Naturales		1		1	0,23%
Facultad de Ingeniería	1	3		4	0,94%
Total	2	36	9	47	11%

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

Tabla 6. PQRSD por dependencias (programas)

Programas	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Administración de Empresas		15	13	28	6,43%
Arquitectura	1	6		7	1,61%
Contaduría		8	10	18	4,13%
Enfermería		1		1	0,23%
Ingeniería Agroforestal		5		5	1,15%
Ingeniería Ambiental		16		16	3,67%
Ingeniería Civil		20		20	4,59%
Ingeniería en TELECOMUNICACIONES		7		7	1,61%
Licenciatura en Biología y Química	3			3	0,69%
Licenciatura en Inglés y Francés	4	2	1	7	1,61%
Licenciatura en Ciencias Naturales		2		2	0,46%
Licenciatura en Literatura en Educación Física		1		1	0,23%
Licenciatura en Matemáticas y Física		1		1	0,23%
Licenciatura en Ciencias Sociales		3		3	0,69%
Tecnología en Gestión Minera y Ambiental		6		6	1,38%
Tecnología en Gestión Turística y Hotelera		1		1	0,23%
Trabajo Social		4		4	0,92%
Psicología		5		5	1,15%
	8	103	24	135	31%

Los Programas con más solicitudes son Administración de Empresas e Ingeniería Civil



SC CER130675

"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

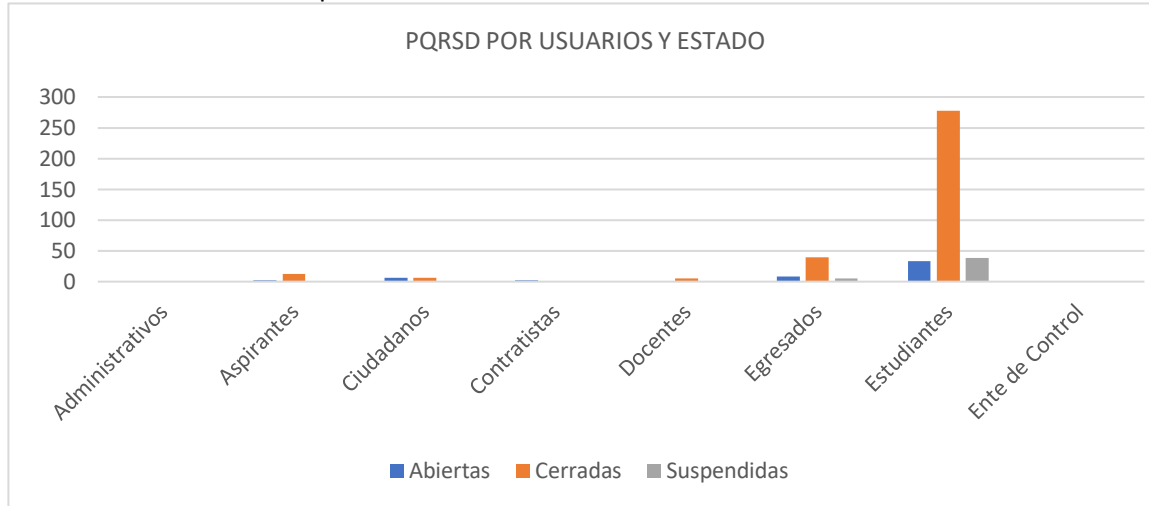
Conmutador (+57) 4 672 65 65, Línea gratuita: 018000938824

E-mail: contactenos@utch.edu.co, Página Web: utch.edu.co

Quibdó, Chocó (Colombia)



Gráfico 4 : Estado PQRSD por Usuario



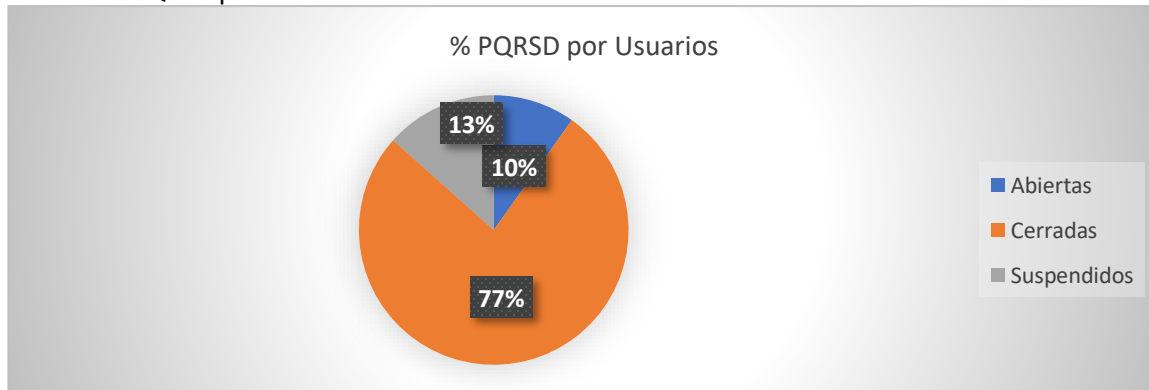
Se observa que los usuarios con más solicitudes son los estudiantes, seguidos por los egresados

Tabla 7. PQRSD POR USUARIOS: abiertas cerradas y suspendidas

Concepto	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	Total	%
Administrativos	1			1	0,23%
Aspirantes	2	12		14	3,18%
Ciudadanos	6	6		12	2,73%
Contratistas	2	1		3	0,68%
Docentes		5	1	6	1,36%
Egresados	8	40	5	53	12,05%
Estudiantes	33	278	39	350	79,55%
Ente de control	1			1	0,23%
Total	53	342	45	440	100%

Los usuarios que realizaron solicitudes son los estudiantes con un 79.55%, seguidos por los egresados con el 12.05% y aspirantes con el 3.18%. Que los usuarios con más solicitudes abiertas son los estudiantes seguidos por los egresados

Gráfico 5: PQRSD por usuario



Las abiertas son el 10%, las cerradas el 77% y las suspendidas 13%

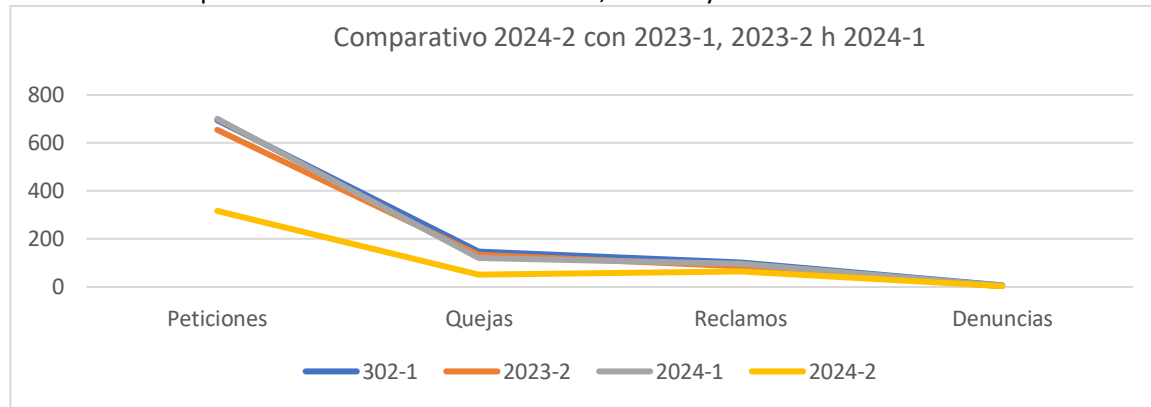


Tabla 8: Comparativo entre 204-2 con 2023-1 y 2023-2 y 2024-1

CONCEPTO	PERIODOS								
	2023-1	2024-2	Comparativo	2023-2	2024-2	Comparativo	2024-1	2024-2	Comparativo
Peticiones	695	317	378	655	317	338	701	317	384
Quejas	149	53	96	135	53	82	122	53	69
Reclamos	102	66	36	87	66	21	96	66	30
Denuncias	7	4	3	3	4	-1	6	4	2

Se observa que en el 2024-2 en relación al 2023-1, se disminuyeron las peticiones en 378, las quejas en 96, los reclamos en 36 y las denuncias en 3. Con relación al 2023-2 disminuyeron las peticiones en 338, las quejas en 82, los reclamos en 21 y las denuncias aumentaron en 1. En cuanto al año 2024-1 disminuyeron así: peticiones en 384, las quejas en 53, los reclamos en 66 y las denuncias en 2

Gráfico 6: Comparativo entre 2024-2 con 2023-1, 2023-2 y 2024-1



CONCLUSIONES Y/O OBSERVACIONES

1. Los estudiantes son los que más solicitudes realizan
2. Que en el 2024-2 con relación a los períodos 2023-1, 2023-2 y 2024-1 disminuyeron las solicitudes
3. Que de las 440 solicitudes hay 342 cerradas que es el 78%, 53 abiertas que corresponden al 12% abiertas y 45 suspendidas que son el 10%

RECOMENDACIONES

Para la oficina de Atención al Ciudadano se le reiteran las siguientes recomendaciones:

1. Realizar jornadas en los salones y principalmente a los nuevos estudiantes para que conozcan la importancia de las PQRS y como se pueden realizar a través del SIAC.
2. Solicitar a la oficina de GTyT coloque en español los ítems que están en otro idioma en el Excel filtrado con los datos.



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 53 abiertas ni las 45 suspendidas
5. Enviar a control Interno evidencias de las solicitudes a las dependencias de las recomendaciones que se le hacen
6. Incluir en la inducción y reinducción actividades relacionadas con la importancia de la PQRS, el manejo de la plataforma y normatividad.
7. Ingresar a sistema las solicitudes que hagan manuales o por otros medios que no sea el SIAC
8. 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
LADYS MARIA MORENO PINO
Vo.Bo.Jefe Control Interno

Elaboró: Dora Caicedo Cargo: Profesional Fecha: 23/01/2025	Revisó: Ladys María Moreno Pino Cargo: Jefe Oficina Control Interno Fecha: 23/01/2025	Aprobó: Ladys María Moreno Pino Cargo: Jefe oficina Control Interno Fecha: 23/01/2025
--	---	---



"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)



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba

Oficina Control Interno

Código: F-GCI-06
Versión: 01
Fecha: 29/07/2021

Vigilada MinEducación



SC CER130675



“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)