

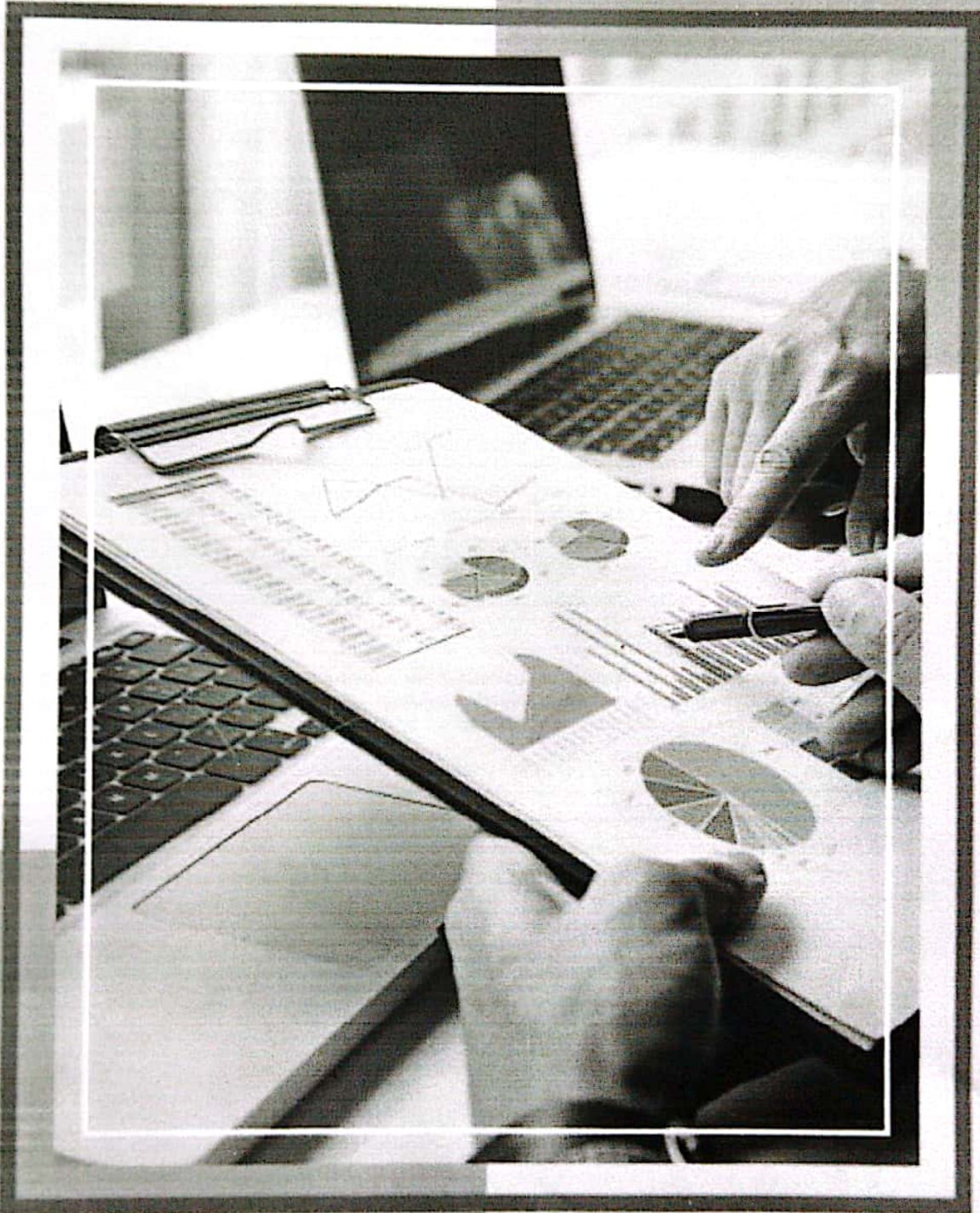


Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba
Control Interno

Jefe de Oficina:

CIDALY MARCELA MOSQUERA MARTÍNEZ

INFORME PQQRSD SEGUNDO
SEMESTRE 2023



OFICINA DE CONTROL INTERNO

UTCH, Compromiso de Todos y Para Todos



INFORME NO. :		FECHA EMISION DEL INFORME	29 de enero de 2024
PROCESO:	PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias)		
PERIODO DE SEGUIMIENTO:	Segundo 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 segundo semestre de 2023.		
ALCANCE	Comprende todos los trámites de PQRSD del segundo semestre de 2023		
MARGO 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 2023

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 2023, las peticiones, quejas, reclamos y denuncias fueron un total de 880, las que presentaron el siguiente comportamiento:

Tabla 1: Tipo de solicitud

Concepto	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total
1er. Trimestre	483	109	66	2	660
2º, trimestre	172	26	21	1	220
	655	135	87	3	880

GRÁFICO 1: Solicitudes por tipo



El gráfico muestra que cuando se analizaron los datos de 2023 las peticiones fueron 655 que corresponden al 75%, las quejas 135 con un 15%, los reclamos 87 con el 10% y las denuncias 3 que son el 0.3%.



UTCH. Compromiso de todos y para todos

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

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)

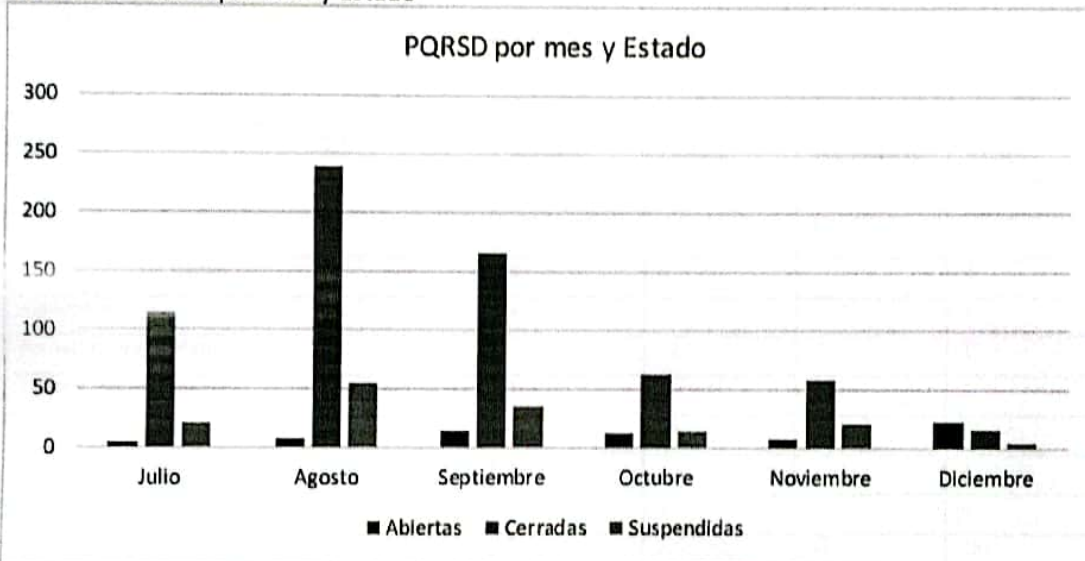
SC CER130676



Tabla 2: PQRSD por mes Y Estado

Mes	Abierta	Cerrada	Suspendidas	Total
Julio	5	115	21	141
Agosto	8	240	54	302
Septiembre	15	166	36	217
Octubre	13	63	15	91
Noviembre	8	58	21	87
Diciembre	22	16	4	42
	71	658	151	

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		Denun suspend
	Abiert	Cerra	Susp	Abiert	Cerra	Susp	Abiert	Cerra	Susp	Abiert	Cerra	
Julio	3	99	17	2	13	2		3	2			
Agosto	6	165	44	2	44	8		31	2			
Septiemb	9	116	24	3	28	7	2	21	5	1	1	
Octubre	9	46	12	2	9	2	2	8	1			
Noviemb	8	49	17		6	2		3	2			
Diciembre	16	11	4	5			1	5				

En el mes de julio fueron 3 peticiones abiertas, 99 cerradas, 17 suspendidas; en cuanto a las quejas 2 abiertas, 13 cerradas, 2 suspendidas; los reclamos 3 cerradas, 2 suspendidas; en agosto 6 peticiones abiertas, 165 cerradas, 2 suspendidas, quejas 2 abiertas, 44 cerradas, 8 suspendidas, reclamos 31 cerradas, 2 suspendidas, en septiembre 9 abiertas, 116 cerradas, 24 suspendidas, quejas 3 abiertas, 28 cerradas, 7 suspendidas, reclamos 2 abiertas, 21 cerradas, 5 suspendidas, denuncias 1 cerrada y 1 abierta, en octubre 9 peticiones abiertas, 46 cerradas, 12 suspendidas, quejas 2 abiertas, 9 cerradas, 2 suspendidas, reclamos 2 abiertas, 8 cerradas, 1 suspendido, en noviembre peticiones 8 abiertas, 49 cerradas, 17 suspendidas, quejas 6 cerradas, 2 suspendidas, reclamos 3 cerradas, 2 suspendidos, en diciembre 16 peticiones abiertas, 11 cerradas, 4 suspendidas, quejas 5 abiertas, reclamos 1 cerrados

Vigilada MinEducação



SG GER130676



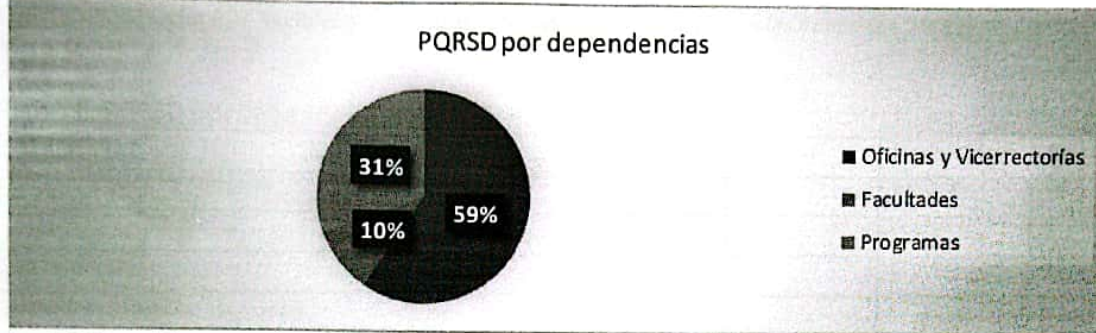
"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

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)



Gráfico 3: PQRS por dependencias



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

Tabla 4: (Oficinas y Vicerrectorías)

Dependencias (Oficinas y Vicerrectorías)	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Atención al ciudadano		13		13	1%
CDS Istmina	1	57	1	59	7%
CDS Carmen del Darién	3	6		9	1%
Biblioteca	1			1	0,1%
Bienestar Universitario		12		12	1%
Control Interno	1			1	0,1%
Financiera	8	63		71	8%
Planeamiento académico	2			2	0,23%
Registro de Diploma	1	4	1	6	1%
Registro y Control Académico	5	220	62	287	33%
Secretaría General	7	8		15	2%
Talento Humano	3	2		5	1%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3			3	0,34%
Vicerrectoría de Docencia	13			13	1%
Vicerrectoría de Investigación	2			2	0,23%
Total General	50	385	64	499	57%

Se observa que las oficinas que más recibieron PQRS son Registro y Control con el 33%, seguido por Financiera con el 8%.

Tabla 5. PQRS por dependencias (Facultades)

FACULTADES	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Artes		2		2	0,2%
Ciencias Administrativas y Contables		8	10	18	2%
Derecho y Ciencias Políticas		44		44	5%
Ciencias de la Educación		2		2	0,2%
Ciencias Sociales y Humanas	1	3		4	0,4%
Ciencias de la salud		2		2	0,2%
Ingenierías					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)



Total	1	70	10	81	9%
-------	---	----	----	----	----

Las Facultades que más recibieron solicitudes son las de Derecho y Ciencias Políticas e 5% y la de Ciencias Administrativas y Contables el 2, %

Tabla 6. PQRSD por dependencias (programas)

Programas	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Administración de Empresas	1	18	43	62	7,03%
Administración Turística	2			2	0,23%
Arquitectura		24	2	26	2,95%
Biología		6		6	0,68%
Contaduría		7	27	34	3,85%
Derecho		1		1	0,11%
Enfermería		12		12	1,36%
Ingeniería Agroforestal	1	6		7	0,79%
Ingeniería Ambiental	2	29		31	3,51%
Ingeniería Civil		16	1	17	1,93%
Ingeniería en TELECOMUNICACIONES		11	1	12	1,36%
Licenciatura en Biología y Química	2		1	3	0,34%
Licenciatura en Ciencias Sociales	1	2		3	0,34%
Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes	1	8		9	1,02%
Licenciatura en Educación Infantil	2	7		9	1,02%
Licenciatura en Inglés y Francés		9		9	1,02%
Licenciatura en Lenguas Modernas		1		1	0,11%
Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana		1		1	0,11%
Licenciatura en Matemáticas y Física		2		2	0,23%
Psicología		9		9	1,02%
Tecnología en Gestión Minera y Ambiental		8		8	0,91%
Tecnología en Gestión Turística y Hotelera		1	2	3	0,34%
Trabajo Social	8	25		33	3,74%
	20	203	77	300	34%

Los Programas con más solicitudes son Administración de Empresas 7%, Contaduría 3.85%, e Ingeniería Ambiental con 3.51%.

Vigilancia MinEduación



SC CER130676



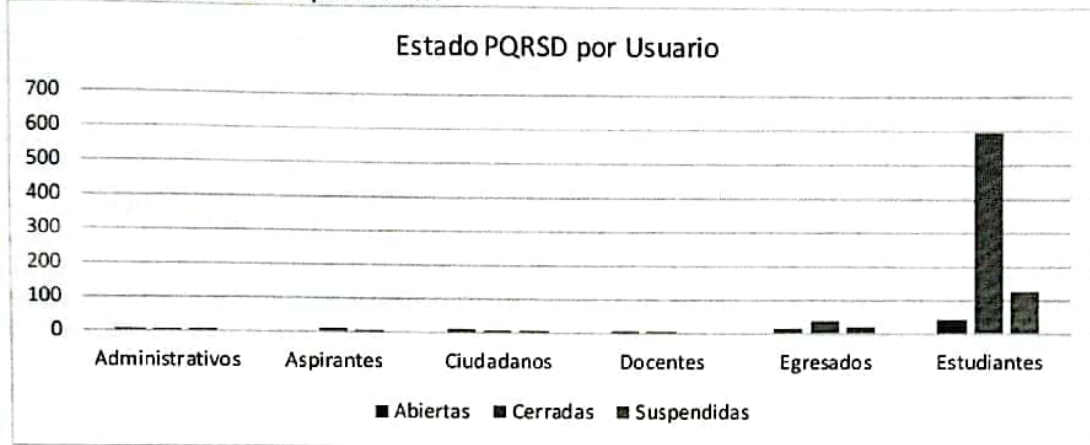
"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

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



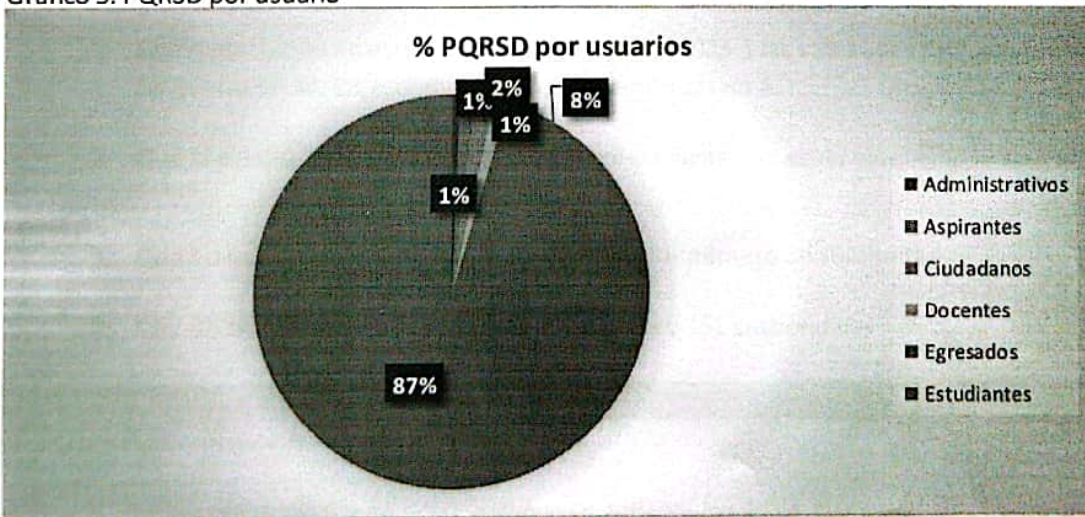
Se observa que los usuarios con mas solicitudes son los estudiantes, seguidos por los egresados

Tabla 7. PQRSD POR USUARIOS: abiertas cerradas y suspendidas

Concepto	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	Total	%
Administrativos	1	4	1	6	1%
Aspirantes		9	2	11	1%
Ciudadanos	9	4	1	14	2%
Docentes	5	5		10	1%
Egresados	13	37	19	69	8%
Estudiantes	43	599	128	770	87%
Total	71	658	151	880	100%

Los estudiantes realizaron 770 solicitudes, luego los egresados 69

Gráfico 5: PQRSD por usuario



Los usuarios de aspirantes con 11 solicitudes son los egresados con el 8% y los ciudadanos con 14 solicitudes son los estudiantes con el 87%



"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)

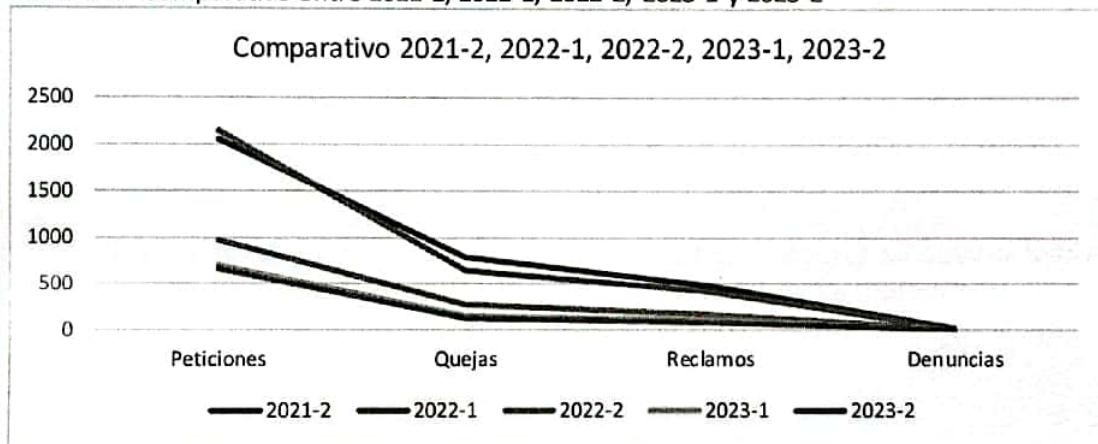


Tabla 8: Comparativo entre 2023-2 y 2021-2-2022-1-2022-2 y 2023-1

Concepto	PERÍODOS											
	2021-2	2023-2	Comparativo	2022-1	2023-2	Comparativo	2022-2	2023-2	Comparativo	2023-1	2023-2	Comparativo
Peticiones	2054	655	1399	2146	655	1491	967	655	312	695	655	40
Quejas	788	135	653	642	135	507	273	135	108	149	135	14
Reclamos	482	87	395	419	87	332	173	87	86	102	87	15
Denuncias	19	3	16	12	3	9	10	3	7	7	3	4

Se observa que en el 2023-2 en relación al 2021-2, se disminuyeron las peticiones en 1399, las quejas en 653, los reclamos en 395 y las denuncias en 16. Con relación al 2022-1 disminuyeron las peticiones en 1491, las quejas en 507, los reclamos en 332 y las denuncias en 9. En cuanto al año 2022-2 disminuyeron así: peticiones en 312, quejas en 108, los reclamos en 86 y las denuncias en 7 y con relación al 2023-1 las peticiones disminuyeron en 40, las quejas en 14, los reclamos en 15 y las denuncias en 4. 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 2021-2, 2022-1, 2022-2, 2023-1 y 2023-2



CONCLUSIONES Y/O OBSERVACIONES

1. Se evidencia que en este período con relación al 2023-1 las solicitudes disminuyeron; las peticiones en 40, las quejas en 14, los reclamos en 15 y las denuncias en 4.
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 880 solicitudes solo hay 71 abiertas y 151 suspendidas

RECOMENDACIONES

Para la oficina de Atención al Ciudadano

1. Solicitar a la oficina de GTyT coloque en español los ítems que están en otro idioma en el Excel filtrado con los datos.



SC CER130676



"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)



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. 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

Dora Caicedo
DORA ELISA CAICEDO
Profesional Control Interno

Cidaly R. M.
CIDALY MARCELA MOSQUERA MARTINEZ
Vo.Bo.Jefe Control Interno

Elaboró: Dora Caicedo Cargo: Profesional Fecha: 29/01/2024	Revisó: Cidaly Marcela Mosquera Cargo: Jefe Control Interno Fecha: 29/01/2024	Aprobó: Cidaly Marcela Mosquera Cargo: Jefe Control Interno Fecha: 29/01/2024
--	---	---



SC CER130676



"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)