



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba
Control Interno

Jefe de Oficina:

CIDALY MARCELA MOSQUERA MARTÍNEZ

**INFORME PQRSD PRIMER
SEMESTRE 2024**



OFICINA DE CONTROL INTERNO

UTCCh, Compromiso de Todos y Para Todos



INFORME NO. :		FECHA EMISION DEL INFORME	8 de julio de 2024
PROCESO:	PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias)		
PERIODO DE SEGUIMIENTO:	Primer 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 primer semestre de 2024.		
ALCANCE	Comprende todos los trámites de PQRSD del primer 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

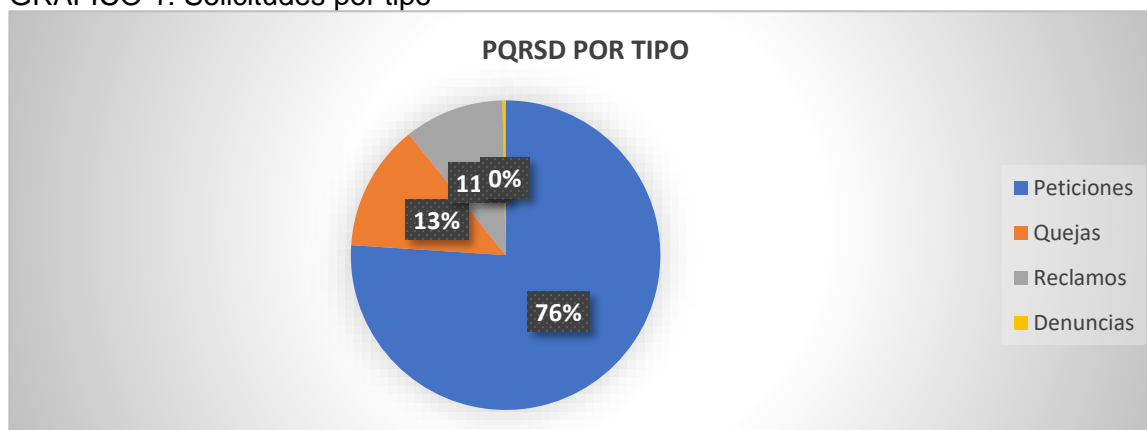
Este documento contiene las PQRSD recibidas en la Universidad Tecnológica del Chocó a través de la plataforma SIAC, durante el primer semestre del año 2024

Conforme a Lo observado en el SIAC y la información suministrada por la profesional Kelly Arias, se pudo establecer que en el primer semestre de 2024, 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	492	76	63	2	633
2º, trimestre	209	46	33	4	292
	701	122	96	6	925

GRÁFICO 1: Solicitudes por tipo



El gráfico muestra que en el primer semestre de 2024, las peticiones fueron 701 que corresponden al 76%, las quejas 122 con un 13%, los reclamos 96 con el 11% y las denuncias 6 que son el 0%.

Tabla 2: PQRSD por mes Y Estado

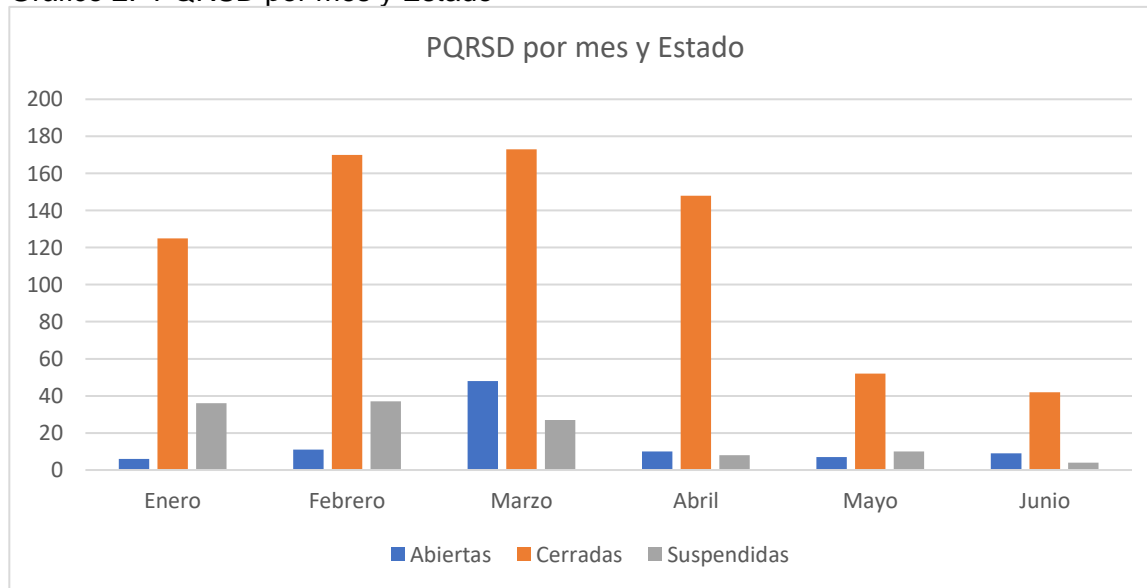




Mes	Abierta	Cerrada	Suspendidas	Total
Enero	6	125	36	167
Febrero	11	170	37	218
Marzo	48	173	27	248
Abril	10	148	8	166
Mayo	7	52	10	69
Junio	9	42	6	57
Total	91	710	124	925

En el mes de marzo hubo más solicitudes cerradas seguida por el mes de febrero, en cuanto a las abiertas hubo más en el mes de marzo, en cuanto a las suspendidas hubo más en el mes de febrero

Gráfico 2: PQRSD por mes y Estado



El mes de marzo hubo más solicitudes, seguido por febrero y abril

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	4	106	29		11	3	2	8	4			167
Febrero	11	130	29		24	5		16	3			218
Marzo	34	132	17	6	22	5	6	19	5	2		248
Abril	5	109	1		24	3	5	12	4		3	166
Mayo	4	42	6		6	4	3	3			1	69
Junio	7	31	4		8	1	2	3	1			57
Total	65	550	86	6	95	21	18	61	17	2	4	925

En el mes de marzo hubo más peticiones, más quejas y más reclamos

Gráfico 3: PQRS por dependencias



"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)



PQRSD por dependencias



Las Oficinas y Vicerrectorías tienen el 57% de las solicitudes, las Facultades el 10% y los programas el 33%

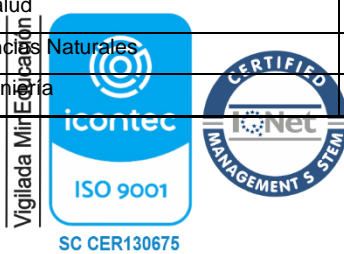
Tabla 4: (Oficinas y Vicerrectorías)

Dependencias (Oficinas y Vicerrectorías)	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Atención al ciudadano		12		12	1.30%
CDS Istmina	1	65		66	7.14%
CDS Bahía Solano	2			2	0.22
CDS Carmen del Darién	1	11	3	15	1.62
CDS Tadó		1		1	0.11
Bienestar Universitario	4	11		15	1.62
Calidad	1			1	0.11
Financiera	12	49	1	62	6.70
Registro de Diploma	2	6		8	0.86
Registro y Control Académico	16	250	31	297	32.11
Secretaría General	1	7		8	0.86
Talento Humano	5	4		9	0.97
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	8			8	0.86
Vicerrectoría de Docencia	1	10		11	1.19
Vicerrectoría de investigaciones	1			1	0.11
Consultorio Jurídico	10			10	1.08
Centro de lenguas	2			2	0.22
Total General	67	426	35	528	57%

Se observa que las oficinas que más recibieron PQRSD son Registro y Control con el 32.06%, el CDS de Istmina con el 7.125%, Financiera con el 6.693%

Tabla 5. PQRSD por dependencias (Facultades)

FACULTADES	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Ciencias Administrativas y Contables	1	5	7	13	1.4
Derecho y Ciencias Políticas		50		50	5.4
Ciencias de la Educación		2		2	0.2
Ciencias Sociales y Humanas		2		2	0.2
Ciencias de la salud	1	10	1	12	1.3
Facultad de Ciencias Naturales	1	1		2	0.2
Facultad de Ingeniería	1			1	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)

Vigilada por el Ministerio de Educación



Total	3	85	8	96	10%
-------	---	----	---	----	-----

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

Tabla 6. PQRSD por dependencias (programas)

Programas	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	TOTAL	%
Administración de Empresas	1	27	35	63	6.8
Administración Turística	1			1	0.1
Arquitectura		25		25	2.7
Biología		5		5	0.5
Contaduría		9	44	53	5.7
Derecho		1		1	0.1
Enfermería		7		7	0.8
Ingeniería Agroforestal		9		9	1.0
Ingeniería Ambiental	1	31		32	3.5
Ingeniería Civil	5	15		20	2.2
Ingeniería en TELECOMNICACIONES	1	9		10	1.1
Licenciatura en Biología y Química	3	1		4	0.4
Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes	1	22		23	2.5
Licenciatura en Educación Infantil	1	3		4	0.4
Licenciatura en Inglés y Francés	2	5		7	0.8
Licenciatura en Ciencias Naturales	1	1		2	2
Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana		3		3	0.3
Licenciatura en Matemáticas y Física	2	2		4	0.4
Licenciatura en Ciencias Sociales		1		1	0.1
Tecnología en Gestión Minera y Ambiental		2		2	0.2
Tecnología en Gestión Turística y Hotelera			2	2	0.2
Trabajo Social	2	16		18	1.9
Psicología		5		5	0.5
	21	199	81	301	33%

Los Programas con más solicitudes son Administración de Empresas y Contaduría

Gráfico 4 : Estado PQRSD por Usuario

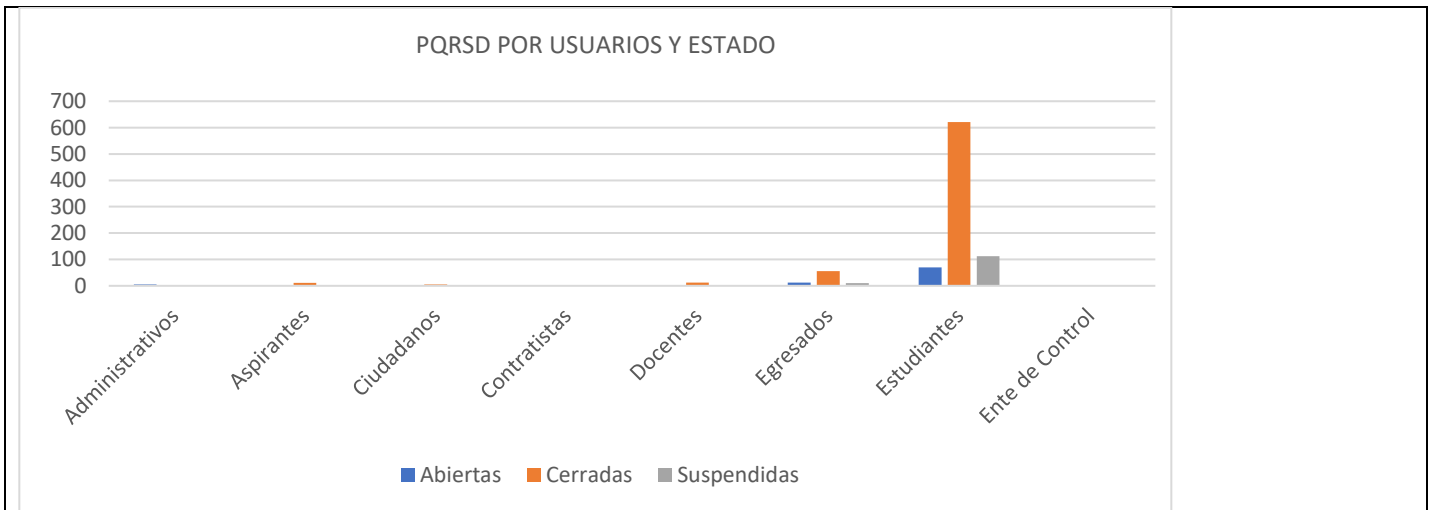


SC CER130675



"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)



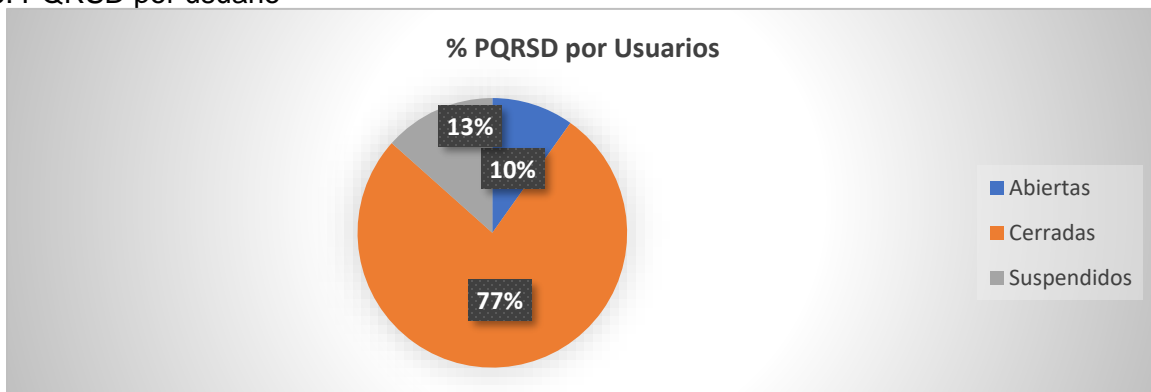
Se observa que los usuarios con más solicitudes son los estudiantes, seguidos por los egresados y aspirantes

Tabla 7. PQRSD POR USUARIOS: abiertas cerradas y suspendidas

Concepto	Abiertas	Cerradas	Suspendidas	Total	%
Administrativos	5	3	1	9	1%
Aspirantes		11	1	12	3%
Ciudadanos	3	5		8	2%
Contratistas	1			1	1%
Docentes		12		12	1%
Egresados	12	56	10	78	7%
Estudiantes	70	621	112	803	86%
Ente de control		2		2	
Total	91	710	124	925	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 mas 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%

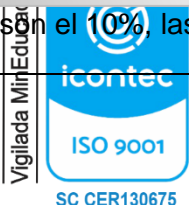


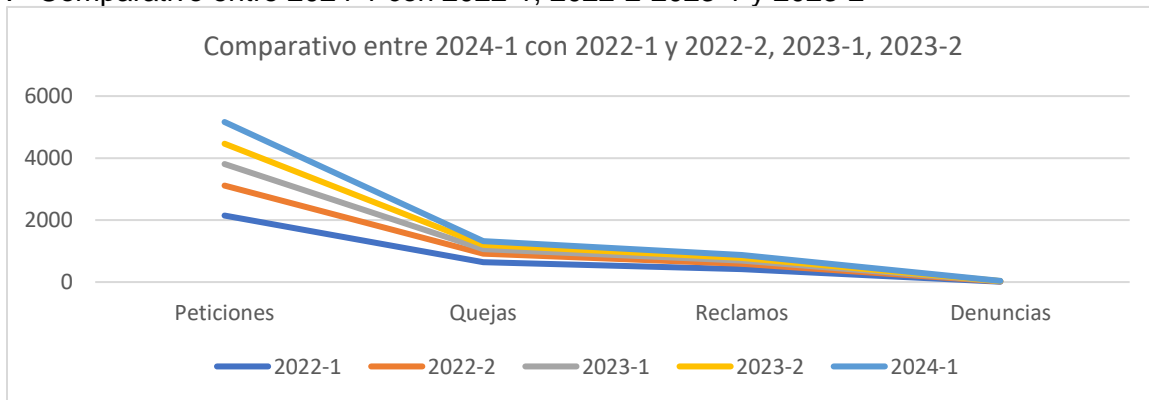


Tabla 8: Comparativo entre 2041 con 2022-1 y 2022-2-2023-1 y 2023-2

Concepto	PERÍODOS											
	2022-1	2024-1	Comparativo	2022-2	2024-1	Comparativo	2023-1	2024-1	Comparativo	2023-2	2024-1	Comparativo
Peticiones	2146	701	1445	967	701	266	695	701	-6	655	701	-46
Quejas	642	122	520	273	122	151	149	122	27	135	122	13
Reclamos	419	96	323	173	96	77	102	96	6	87	96	-9
Denuncias	12	6	6	10	6	4	7	6	1	3	6	-3

Se observa que en el 2024-1 en relación al 2022-1, se disminuyeron las peticiones en 1445, las quejas en 520, los reclamos en 323 y las denuncias en 6. Con relación al 2022-2 disminuyeron las peticiones en 266, las quejas en 151, los reclamos en 77 y las denuncias en 4. En cuanto al año 2023-1 aumentaron así: peticiones en 6, disminuyeron las quejas en 27, los reclamos en 6 y las denuncias en 1. Con relación al 2023-2 aumentaron las solicitudes en 46 los reclamos en 9 y las denuncias e 3, las quejas disminuyeron en 13 de .

Gráfico 7: Comparativo entre 2024-1 con 2022-1, 2022-2-2023-1 y 2023-2



CONCLUSIONES Y/O OBSERVACIONES

1. Se evidencia que en este período con relación al 2023-2; las peticiones aumentaron en 46, los mismo que los reclamos en 9 y las denuncias en 6 y las quejas disminuyeron en 13
2. Que los estudiantes son los que hacen el mayor número de solicitudes
3. Que de las 925 solicitudes solo hay 91 abiertas y 124 suspendidas

RECOMENDACIONES

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

1. Solicitar a la oficina de GTyT 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 de SIAAC.



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 91 abiertas ni las 124 suspendidas
5. Enviar A control Interno evidencias de las solicitudes a las dependencias de las recomendaciones que se le hacen
6. Ingresar a sistema las solicitudes que hagan manuales o por otros medios que no sea el SIAC
7. 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: Dora Caicedo Cargo: Profesional Fecha: 8/07/2024	Revisó: Cidaly Marcela Mosquera M Cargo: Jefe Oficina Control Interno Fecha: 8/07/2024	Aprobó: Cidaly Marcela Mosquera M Cargo: Jefe oficina Control Interno Fecha: 8/07/2024
---	--	--



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, Pagina Web: utch.edu.co
Quibdó, Chocó(Colombia)