INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL CHOCÓ

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", la oficina de Control Interno presenta informe correspondiente al primer semestre de 2015, de las Peticiones, Quejas, Reclamos sugerencias y Denuncias allegadas a la Oficina de Atención al Cliente de la Universidad; haciendo un análisis de la base de datos suministrada por la líder del proceso Gestión Relación Clientes con el fin de hacer revisión continua y verificar el debido trámite para solución y respuesta oportuna.

OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente En toda Entidad Pública, deberá existir por lo menos una Dependencia encargada de recibir tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la Entidad.

ALCANCE

Seguimiento y revisión continua con el fin de comprobar si los procesos de PQRSD se les dieron la solución y respuesta oportuna en la vigencia del primer semestre del 2015.

METODOLOGÍA

Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tendrá en cuenta las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas y establecidas tales como Observación, Revisión selectiva, Indagación, Entrevista y Comprobación.

CANALES DE COMUNICACIÓN HABILITADOS PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD

Para ejecutar estos procedimientos, se dispone de talento humano y varios canales de recepción que facilitan a nuestros usuarios el acceso a la herramienta.

Página web: Link Transparencia/PQRSD
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 938 824
Telefónica Local Fijo: 6726565 Ext. 1000
Sitio Web Contáctenos: contactenos@utch.edu.co
Presencial: Ciudadela Universitaria, proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso del bloque administrativo
Redes Sociales: Facebook y Twitter UTCH
Correspondencia: Documento u Oficio
Buzones de Sugerencias y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones.

CONTROL INTERNO

RELACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS y DENUNCIAS A 30 DE AGOSTO DE 2015

Teniendo en cuenta que las PQRSD son un mecanismo mediante el cual los usuarios acceden a información institucional, recibir respuesta a sus inquietudes o presentar una queja por servicio prestado, se ubica como el medio más efectivo de comunicación, entre la Institución, la comunidad estudiantil y la ciudadanía en general; por tal razón es necesario realizar seguimiento trimestral a este medio de interactividad para evaluar la efectividad de su funcionamiento que contribuya al mejoramiento continuo y cumplimiento de los objetivos institucionales al igual que de la misión y visión; de igual manera se verificará el cumplimiento al requisito N°. 7 "Realización del producto o prestación del servicio" de la norma ISO 9001:2008 – NTCGP1000:2009 en lo que corresponde al Sistema de Gestión de Calidad.

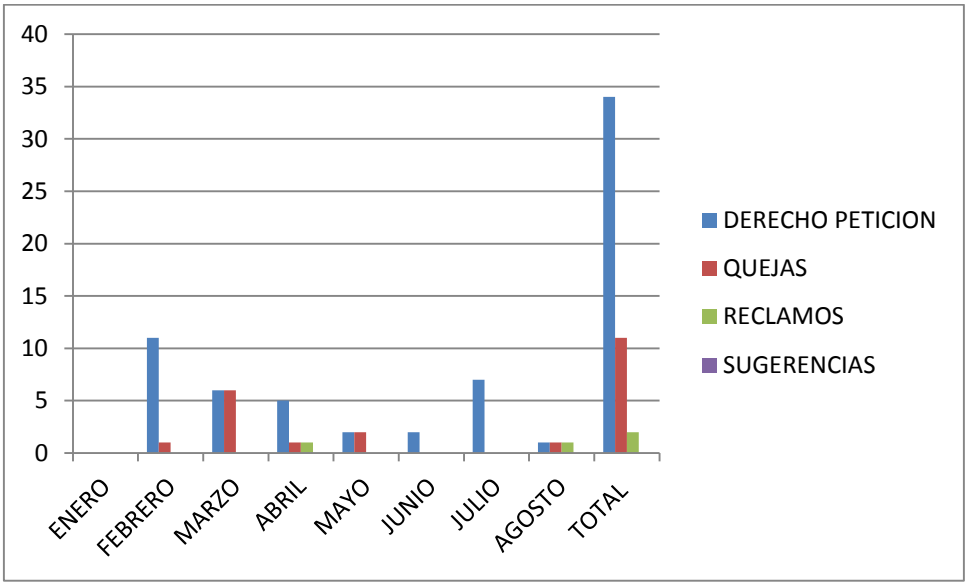
En el período Enero a Agosto de 2015 se atendieron y recibieron en la oficina DE atención al cliente de la Universidad Tecnológica del Chocó un total de 42 PQRSD, de las cuales 12 de ellas se presentaron en el mes de febrero, siendo este el más destacado y la menor concurrencia se dio en el mes de agosto con 3 de ellas.
La herramienta más utilizada por los usuarios es el diligenciamiento del formato para PQRSD y la radicación de oficios.

En tal sentido, se detalla estadística de las PQRS mes a mes, correspondientes al primer semestre del año 2015.

CUADRO RECEPCIÓN MENSUAL DE PQRS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2015

MES	DERECHO PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	11	1	0	0
MARZO	6	1	0	0
ABRIL	5	1	1	0
MAYO	2	2	0	0
JUNIO	2	0	0	0
JULIO	7	0	0	0
AGOSTO	1	1	1	0
TOTAL	**34**	**6**	**2**	**0**

Nota: La totalidad de las PQRS, fueron atendidas de manera personalizada.



De las 42 PQRSD presentadas en el primer semestre del año 2015, se evidencian:

Abiertas: 6 (las cuales se encuentran dentro de la fecha de cumplimiento)

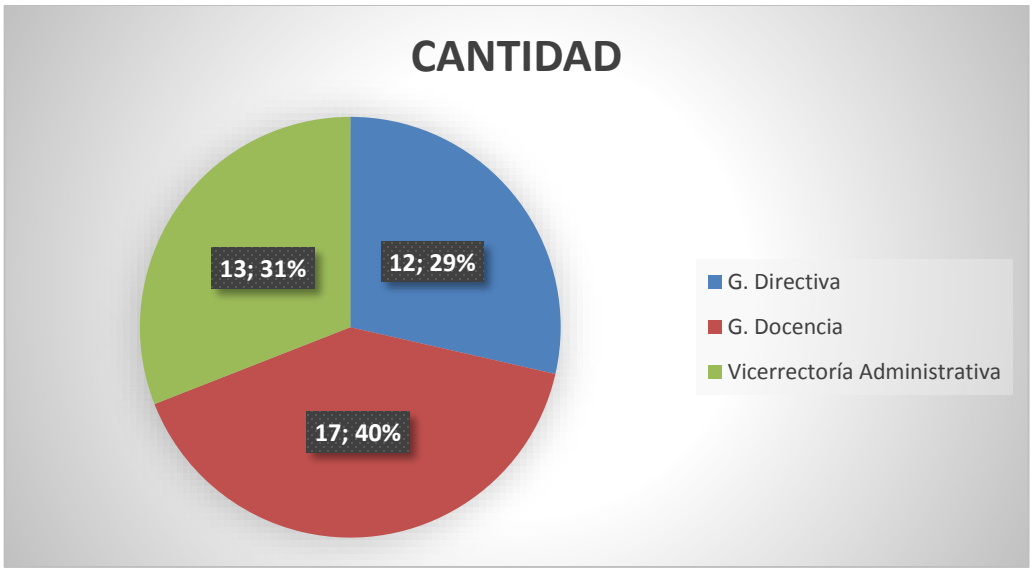
Cerradas: 36 (se hace seguimiento por parte de la oficina de atención al cliente para su respuesta oportuna dentro de los términos de ley).

RELACION DE PQRSD POR PROCESOS

Entre los procesos vinculados por las PQRSD, se evidenció que el proceso Gestión Docencia fue el que obtuvo el mayor porcentaje de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con un 40%, siendo entonces Gestión Directiva y Desarrollo Institucional (RECTORIA), el proceso con el menor porcentaje 29%, seguida por el proceso Gestión Financiera con un 31%.

PROCESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Gestión Directiva y Desarrollo Institucional	12	29%
Gestión Docencia	17	40%
Gestión Financiera	13	31%
TOTAL	**42**	**100%**

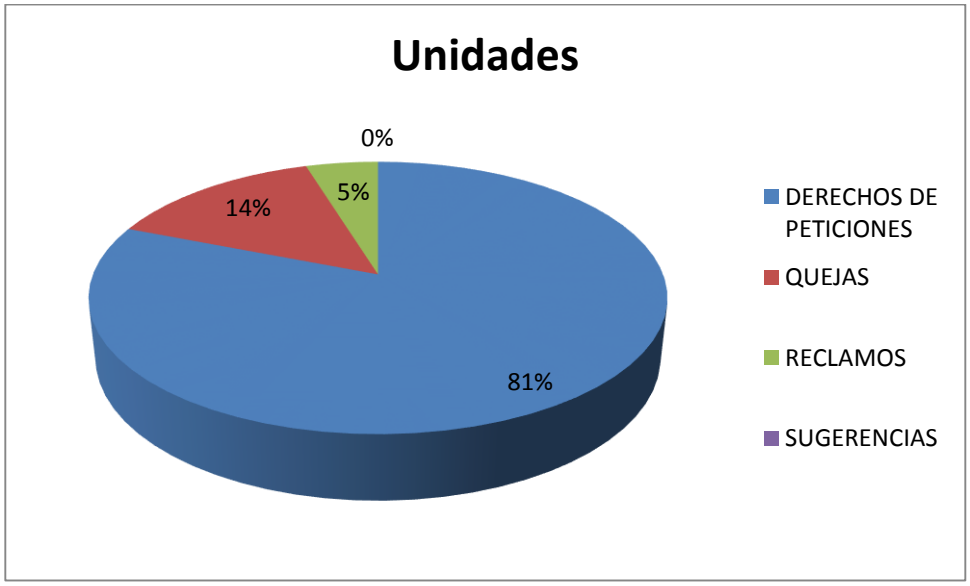
Lo antes descrito se puede evidenciar en el siguiente grafico



TIPIFICACION DE LAS PQRSD

En cuanto a la naturaleza de las PQRSD, las más solicitadas a la Institución son los Derechos de petición con un porcentaje del 81%, las Quejas con un 14%, un 0% para las Sugerencias y los Reclamos el 5% del total de las 42 PQRSD allegadas a la UTCH.

	DERECHOS DE PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Unidades	34	6	2	0
Porcentaje	81%	14%	5%	0%



DEBILIDADES

1. La poca orientación de los usuarios para el uso de los Buzones
2. No se evidencia una política clara para el cumplimiento a las directrices en lo referente a la atención preferencial a la población más vulnerable.
3. Falta de Ventanilla Única de recepción de todas las peticiones, quejas o reclamos que presentan los usuarios
4. Falta de encuesta de satisfacción al usuario que evalúe la calidad de los servicios prestados.
5. Aumento de las PQRD de parte de los Usuarios.
6. La falta de registro de llamadas
7. Falta de Planilla de registro de seguimientos de las PQRSD

FORTALEZAS

1. La Universidad Tecnológica del Chocó cuenta con un procedimiento de PQRSD para el registro de la información y la política de comunicación Institucional.
2. Se tiene implementado los procesos para recepción y registro de la información como: buzones de sugerencias, Link en la página WEB de la UTCH, formato virtual y físico para el diligenciamiento de las PQRSD Línea telefónica y Oficina atención al cliente con un Líder de Proceso que da atención personalizada y recepciona algunas peticiones, necesidades, o reclamos que presentan los usuarios.
3. Diseño e instalación del Software SIAC, el cual permite registro de las PQRSD, al igual que el seguimiento de las mismas.

RECOMENDACIONES

- Crear conciencia en todos los funcionarios para que contribuyan en el mejoramiento de la atención a los usuarios.
- La importancia de dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a las PQRSD en los funcionarios
- Fortalecer a través de capacitaciones al personal Administrativo en la atención Humanizada al cliente/usuario de la Universidad.
- Socializar con los líderes de los procesos de manera periódica los resultados producto de las PQRSD, que permitan la toma de decisiones con miras al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios
- Publicitar y fomentar entre los clientes internos y externos los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra Universidad para que conozcan y hagan uso de los medios disponibles
- Ejercer la cultura del auto control
- Implementar encuestas de satisfacción personalizadas, para medir el grado de complacencia del usuario frente al servicio recibido.
- Elaborar oportunamente el informe trimestral sobre PQRS
- Generar un registro llamadas detalladas, donde se pueda evidenciar la comunicación entre el servidor y el usuario.
- Efectuar registro de las devoluciones hechas al peticionario con las observaciones de su caso cuando este no cumple con los requisitos.
- Crear planilla de seguimiento a las respuestas de las P.Q.R.S

CONCLUSIONES:

El principal objetivo de la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luis Córdoba" es garantizar la claridad y la calidad en el proceso de recepción, tramite, direccionamiento y seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y demás.

Para cumplir con este objetivo es muy importante la participación activa de todos los funcionarios de la UTCH, qué estén involucrados con el trámite de las PQRSD, así mismo tener una vocación de servicio a la comunidad que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio

más humanizado y con alto grado de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, precisa, clara, transparente y con estándares de calidad.

La oficina de Control interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, ha cumplido parcialmente con el marco Normativo y misional de la Institución.

BORIS EMILIO MENA BECHARA
Director Oficina Control Interno

ALEXANDRA PARRA ORTIZ
Profesional Universitario
Oficina Control Interno

Elaboró: Alexandra Parra Ortiz	Reviso: Oficina Control Interno	Fecha: 15-08-2015