



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba

Oficina Control Interno

Código

Código: F-COM-12
Versión: 02
Fecha: 10-02-19

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

FERNELIX VALENCIA MOSQUERA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

QUIBDÓ, JULIO DE 2019

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vejeida Mineducación



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4

Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824

E-mail: contactenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ENERO – JUNIO 2019

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la atención al cliente y ciudadano de la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba” y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2019.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, se informa que en el portal web a través del enlace <https://www.utch.edu.co> , se encuentra disponible la información que hace referencia la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilancia Mineducación



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824

E-mail: contactenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.



Oficina Control Interno

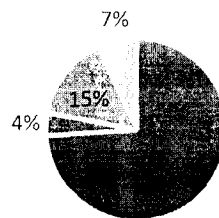
Código

PQRS D RECIBIDAS EN EL SEMESTRE.

De acuerdo a la información suministrada en el primer semestre de 2019, hubo un total de 196 PQRS D a través de la página SIAC, 15 Derechos de Petición manuales, como se observa en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	# SOLICITUDES POR EL SIAC	ESTADO DE LAS SOLICITUDES		
		ABIERTAS	CERRADAS	VENCIDAS
PETICIONES	156	25	131	22
QUEJAS	9	4	5	4
RECLAMOS	31	6	25	5
TOTAL PQRS D DEL SIAC	196	35	161	31
PQRS D MANUALES				
	# SOLICITUDES MANUALES			
DERECHOS DE PETICIÓN	15	15		
TOTAL SOLICITUDES	211	50	161	31

PQRS D



■ Peticiones ■ Quejas ■ Reclamos ■ Derechos de Petición

Peticiones es el 74%, quejas el 4%, reclamos el 15% y Derechos de Petición el 7%
“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilancia Mineducación



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
 Nit. 891680089-4
 Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
 Com. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
 E-mail: contactenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
 Quibdó, Chocó, Colombia.



Oficina Control Interno

Código

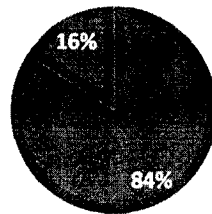
07%.

PETICIONES

Abiertas 25 que representan el 16%, es de anotar que de las abiertas hay 22 vencidas y cerradas, hay 84%,

PETICIONES

■ cerradas ■ abiertas

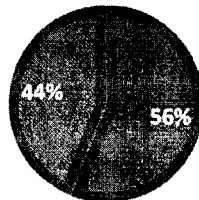


QUEJAS

56% cerradas y el 44% abiertas

QUEJAS

■ cerradas ■ abiertas



“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilada Mineducación



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4

Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conn. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824

E-mail: contactenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

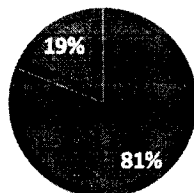


RECLAMOS

Cerrados 81%, abiertos 19%

RECLAMOS

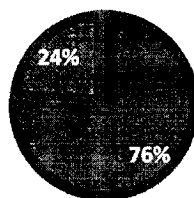
■ cerrados ■ Abiertas



Acorde a lo anterior el 76% de las solicitudes fueron cerradas, y el 24% abiertas de las cuales el 14% están vencidas.

RESUMEN DE TOTAL DE PQRS

■ cerradas ■ abiertas



En tal sentido la oficina de control interno, en su rol de seguimiento y evaluación, en aras de la mejora continua, recomendó a la oficina de atención al ciudadano lo siguiente:

1. Hacer seguimiento continuo para que las dependencias no dejen vencer las solicitudes, o en su defecto cerrar las que hayan respondido.

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilancia Mineducación



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4

Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conn. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824

E-mail: contactenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.



Código

2. Registrar las peticiones que se tramitan presenciales, correspondencia, teléfono.
3. Solicitar asesoría a la oficina de Gestión de tecnología, informática y telecomunicaciones frente a los cambios que se hayan podido presentar en la plataforma SIAC.
4. Dada la importancia que tiene este proceso solicitar respetuosamente a la administración de la universidad, visibilizar la oficina de Atención al Cliente.
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.



FERNELIX VALENCIA MOSQUERA
JEFE OFICINA ASESORA DEL CONTROL INTERNO

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Vigilancia Mineducación



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria

Conn. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824

E-mail: contactenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co

Quibdó, Chocó, Colombia.