



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba

Oficina Atención al Ciudadano

Código111

Código: F-COPM-11
Versión: 01
Fecha: 01-03-16

Boletín N° 2 de 2022

Informe Trimestral de Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias – PQRSD. Segundo Trimestre de 2022

Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba

ATENCION AL CIUDADANO
Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano - SIAC
Quibdó, junio de 2022



"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

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

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

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

Quibdó, Chocó (Colombia)

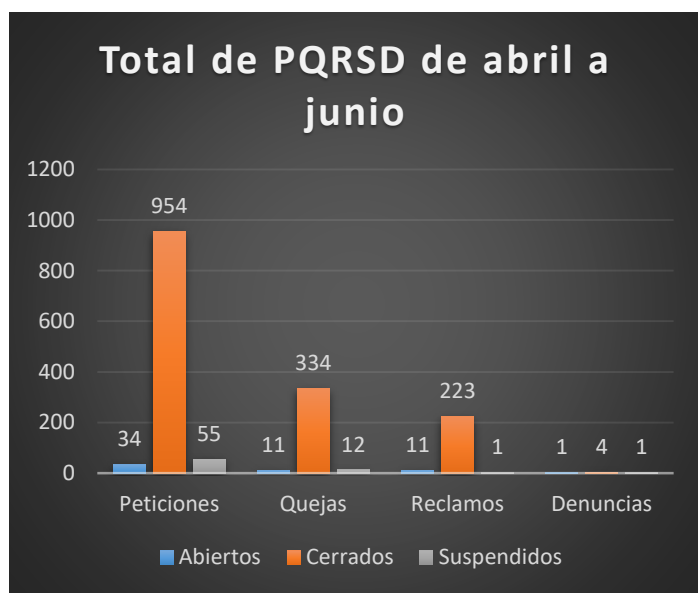
ESTADÍSTICAS DE PQRS D DE ABRIL A JUNIO DE 2022

Numero de PQRS D recibidas.

En la siguiente grafica se evidencia el número total de PQRS D recibidas por la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba en el trimestre de abril a junio de 2022 a través de la plataforma SIAC, el cual fue de 1641 requerimientos, discriminados de la siguiente manera: 1043 peticiones, 357 quejas, 235 reclamos y 6 denuncias; lo cual muestra que hubo un aumento en quejas y reclamos de acuerdo al trimestre anterior.

Además, se observa en la gráfica que fueron tramitados de manera oportuna 1515 PQRS D que se encuentran cerradas, a la fecha y 57 abiertas y 69 suspendidas.

Grafica 1. Total, de PQRS D recibidos durante el trimestre de abril – junio de 2022



Numero de PQRS D recibidas por dependencia.

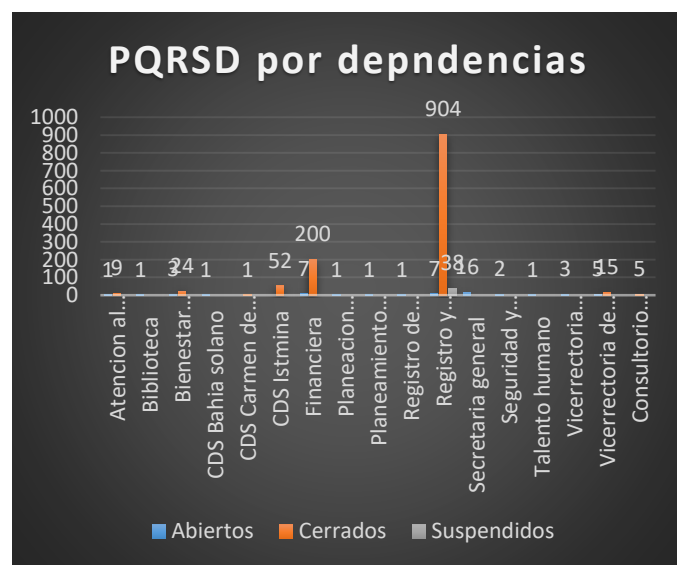
A continuación, se observa que, durante el segundo trimestre de 2022, 17 dependencias presentaron requerimientos de PQRS D.

Donde la dependencia que presento mayor número de requerimientos es la de Registro y control académico con 949 PQRS D de las cuales 904 se encuentran cerradas, seguida a ella se encuentra la oficina financiera con 207 PQRS D y 200 se encuentran en estado cerrada y de tercer lugar la dependencia de CDS Itmina con 52 PQRS D totalmente cerradas.

En total por dependencias se recibieron 1298 PQRS D, 1210 fueron tramitadas oportunamente y se encuentran cerradas.

De igual manera se registra que las dependencias con mayor número de PQRS D abiertas son las siguientes: Secretaria general con 16, Registro y Control con 7 y Vicerrectoría de Docencia con 5.

Grafico 2. Consolidado PQRS D recibidas por dependencias



Numero de PQRSD recibidas por facultad.

Durante los meses de abril a junio, seis 6 facultades presentaron requerimientos, de los cuales fueron un total de 71 PQRSD registradas.

La Facultad de Derecho y Ciencias Políticas presentaron 37 PQRSD, presentando una disminución con respecto al anterior trimestre, de las cuales 36 fueron cerradas debidamente, seguida a ella la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables con 13 PQRSD, donde 11 se encuentran cerradas y 2 suspendidas. El tercer lugar en este trimestre lo ocupó la Facultad de Ciencias de la Salud con 9 PQRSD totalmente cerradas. De lo anterior se concluye que las facultades realizan una buena gestión de sus PQRSD y la fecha solo se encuentran 3 suspendidas y Cero abiertas.

Grafico 3. Consolidado de PQRSD recibidas por Facultad.

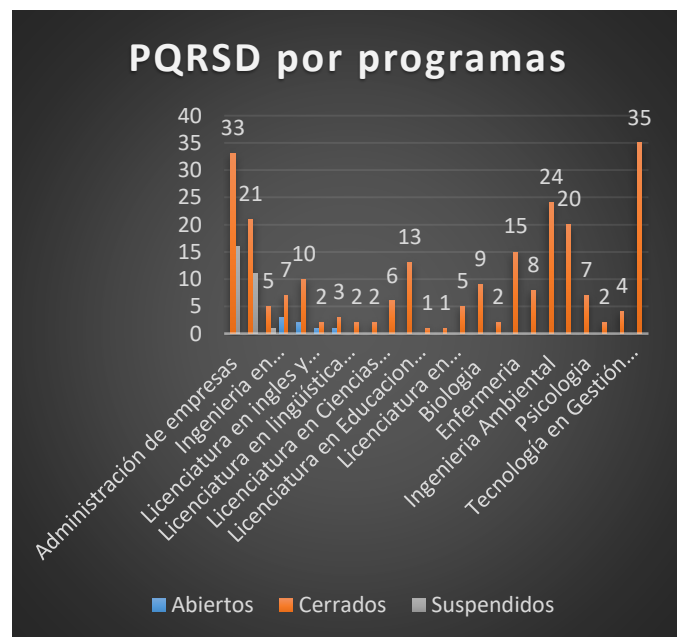


Numero de PQRSD recibidas por programas.

En esta clasificación de la PQRSD por programas, se obtuvo un total de 272 PQRSD presentada en 24 programas de la institución. De los cuales el programa de Administración de empresas presentó 49 PQRSD de las cuales 33 se encuentran cerradas y 16 suspendidas, el programa de Trabajo social con 35 PQRSD con todas totalmente cerradas, Contaduría Pública con 32 PQRSD de las cuales 21 se encuentran cerradas y 11 suspendidas. Seguido a los tres programas anteriores se evidencia ingeniería ambiental e ingeniería civil presentan todas sus PQRSD cerradas.

De igual manera se encontró que los programas con mayor numero PQRSD abiertas son los programas de: Licenciatura en Ciencias Sociales con 3 y la Licenciatura de Ingles y francés con 2.

Grafico 4. Consolidado de PQRSD recibidas por programas

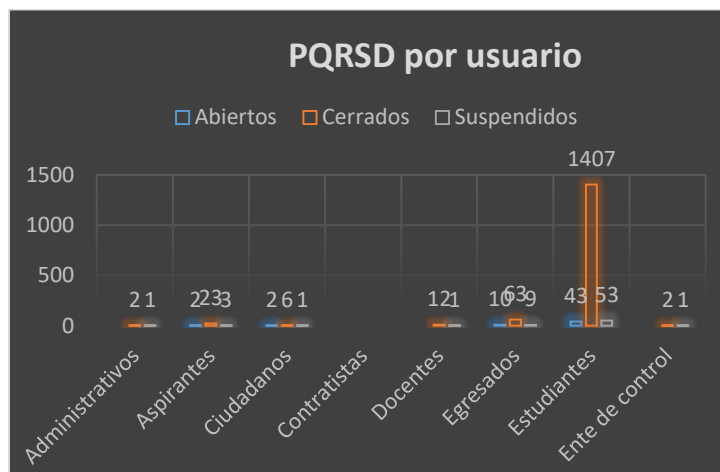


Numero de PQRSD recibidas por usuario.

En las PQRSD recibidas por usuarios, se observa que los estudiantes presentan un total de 1503 PQRSD, el cual fue mayor en comparación con el trimestre anterior, seguido a estos los egresados con 82 y los aspirantes con 28.

Así mismo la PQRSD de los estudiantes se encuentran 1407 cerradas y 43 abiertas, los egresados con 10 abiertas y 63 cerradas y los ciudadanos y aspirantes cada uno con 2 PQRSD abiertas.

Grafico 5. Consolidado de PQRSD recibidas por usuarios



A continuación, se presentan los canales dispuestos por la Universidad para la atención e interacción con los usuarios:

Atención Presencial

- **Puesto de Información y Atención al Ciudadano**

Ciudadela Universitaria, Bloque Administrativo, 1er piso Oficina 107.

- **Oficina de Archivo y Correspondencia**

Ciudadela Universitaria, Bloque Administrativo, 1er piso Oficina

Atención Telefónica

Telefónica – Línea Fija (+57) 094 6726565 - 018000938824

Atención Virtual

Virtual – Correo Electrónico - contactenos@utch.edu.co

Virtual - Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano – SIAC.

Redes Sociales

Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, WhatsApp

¡RECUERDA!

Los canales de atención son medios o espacios dispuestos por la Universidad Tecnológica del Chocó para que la comunidad académica y ciudadanos en general realicen sus trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer institucional.

¡Tu opinión cuenta!

Utiliza las **PQRSd**



"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

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

Quibdó, Chocó (Colombia)