



**Informe de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias y
Felicitaciones (PQRSF)**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)**

Junio 30 de 2014

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO

Jefe de Oficina de Control Interno

ALEJANDRA VELÁSQUEZ

Profesional Universitario Oficina de Control Interno

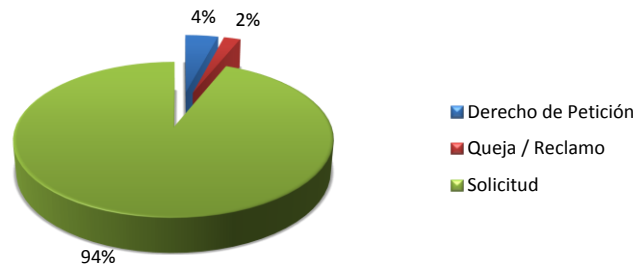
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)**

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 2012 y en la Resolución de Rectoría 750 de 2009 “Por la cual se reglamenta el trámite para la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones presentadas ante la Unidad Central del Valle del Cauca”, se realizó seguimiento de la contestación de las mismas desde Oficina de Control Interno

Se presenta el informe de seguimiento correspondiente al periodo Enero – Junio 2014 para este proceso en la Institución.

El presente informe consolida la información referente a los PQRSF recibidos en el periodo Enero – Junio de 2014, donde se recibieron y se tramitaron 589 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, de las cuales el 94% son solicitudes, el 4% son derechos de petición y el 2% son quejas y reclamos.

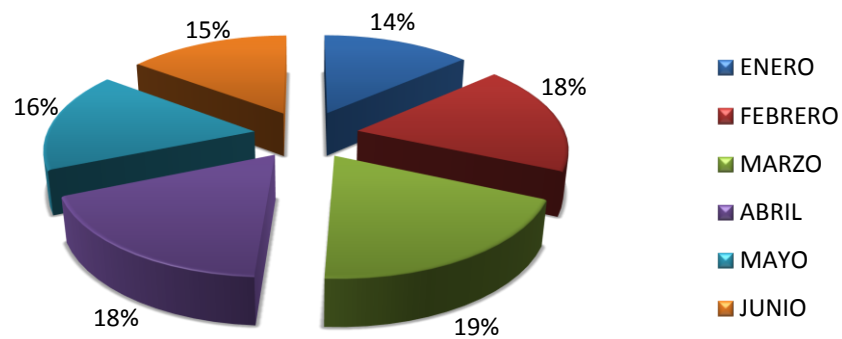
Comportamiento PQRSF Enero - Junio 2014



Fuente: Oficina de Control Interno

Evidenciando el siguiente comportamiento por meses:

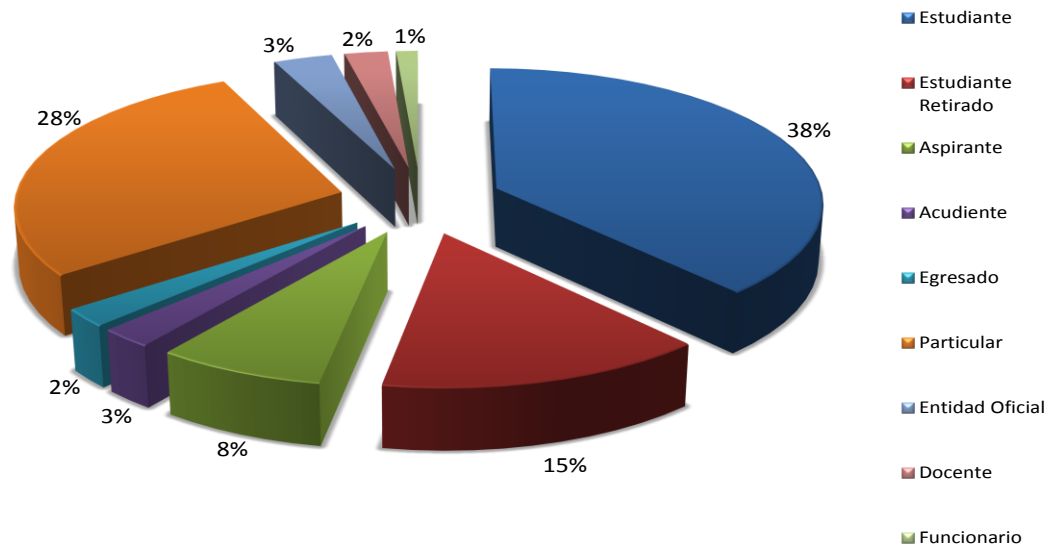
Comportamiento de PQRSF repcionado por mes



Fuente: Oficina de Control Interno

En cuanto al comportamiento por tipo de usuario en el primer semestre se observa que la mayor cantidad de PQRSF se recibe de los estudiantes (38%), particulares (28%) y estudiantes retirados (15%) y el 15% restante es presentado por aspirantes, acudientes, egresados, entidades oficiales, docentes y funcionarios.

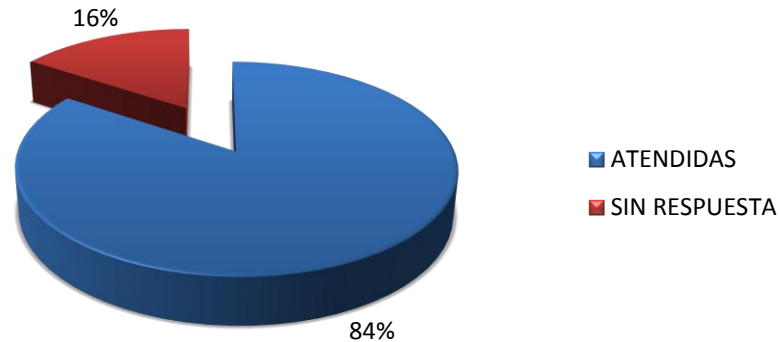
Comportamiento de PQRSF por Tipo de Usuario



Fuente: Oficina de Control Interno

En cuanto al cumplimiento en la respuesta a las Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes se tiene que la institución se ha cumplido con el 84% de PQRS atendidas, correspondiendo esto a un total de 497 atendidas de 589 recibidas.

Comportamiento PQRSF Enero - Junio 2014



Recibidas	Atendidas	Sin respuesta	% Cumplimiento
589	497	92	84%

Recomendaciones de mejora continúa

Aplicar la Resolución 750 de 2009 y lo regulado en el nuevo Código Contencioso Administrativo, pues la no contestación de los PQRSF pueden generar sanciones disciplinarias a la Institución y a los funcionarios responsables de sus respuestas.

Se sugiere a los responsables de cada proceso fortalecer el control y seguimiento de las peticiones que ingresan a su dependencia y realizar monitoreo a las personas designadas para proyectar las respuestas, con el fin que las peticiones se contesten en los términos.

Es importante que cada funcionario revise la información que recibe a través del Sistema de Gestión Documental – SGD- y/o correo institucional.

Tuluá, 01 julio de 2014

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO
Jefe Oficina Control Interno