

# OFICINA DE CONTROL INTERNO



## INFORME DE GESTIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)



INFORME DE GESTIÓN

PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

2013

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO

Jefe de Oficina de Control Interno

ALEJANDRA VELÁSQUEZ

Profesional Universitario Oficina de Control Interno

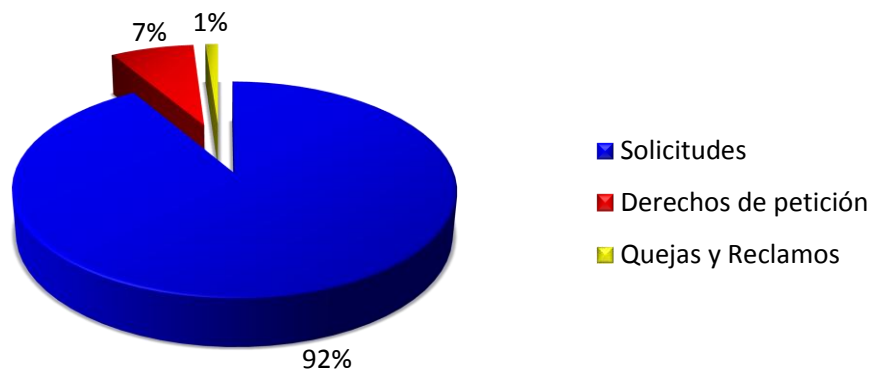
INFORME DE GESTIÓN  
PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

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 tramite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones presentadas ante la Unidad Central del Valle del Cauca”, se realizó recepción y seguimiento de la contestación de las mismas desde Oficina de Control Interno

Se presenta el informe correspondiente al periodo Año 2013 para este proceso en la Institución.

En el mes de Julio se realizó el informe de seguimiento a los PQRSF consolidando el primer semestre de 2013 (Enero – Junio), donde se recibieron y se tramitaron 446 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, de las cuales el 92% son solicitudes, el 7% son derechos de petición y el 1% son quejas y reclamos. En cuanto a las felicitaciones se recibieron 55 a través de las redes sociales como Facebook, twitter y correo electrónico.

### **Comportamiento PQRSF Enero - Junio 2013**

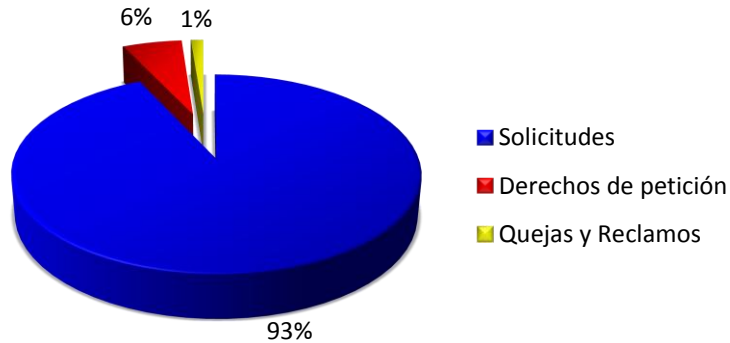


*Fuente: Oficina de Control Interno*

En el mes de diciembre se realizó el seguimiento a los PQRSF consolidando los dos semestres, donde se recibieron y se tramitaron 976 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, de las cuales el 93% son solicitudes, el 6% son derechos de petición y el 1% son quejas y reclamos. En cuanto a las felicitaciones se

recibieron 55 a través de las redes sociales como Facebook, twitter y correo electrónico.

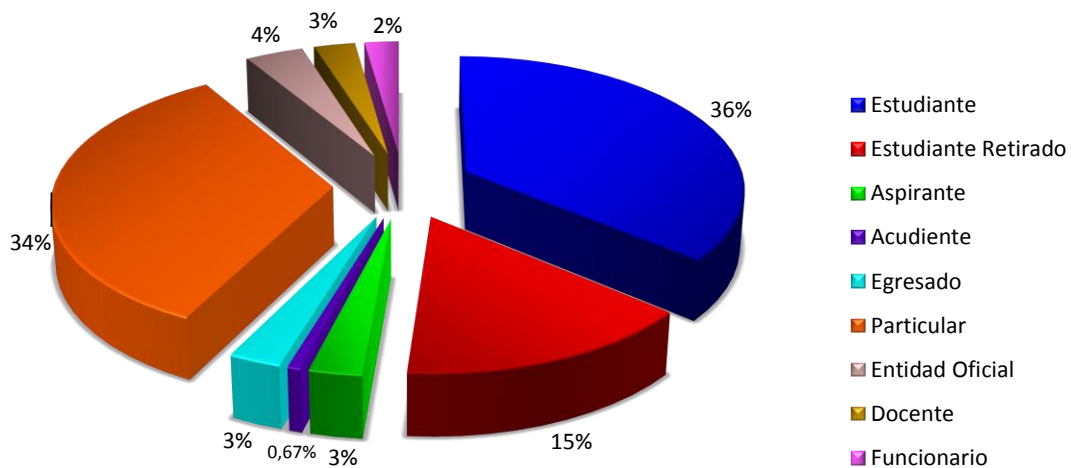
### Comportamiento PQRSF Enero - Diciembre 2013



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 (36%), particulares (34%) y estudiantes retirados (15%) y el 15% restante es presentado por aspirantes, acudientes, egresados, entidades oficiales, docentes y funcionarios.

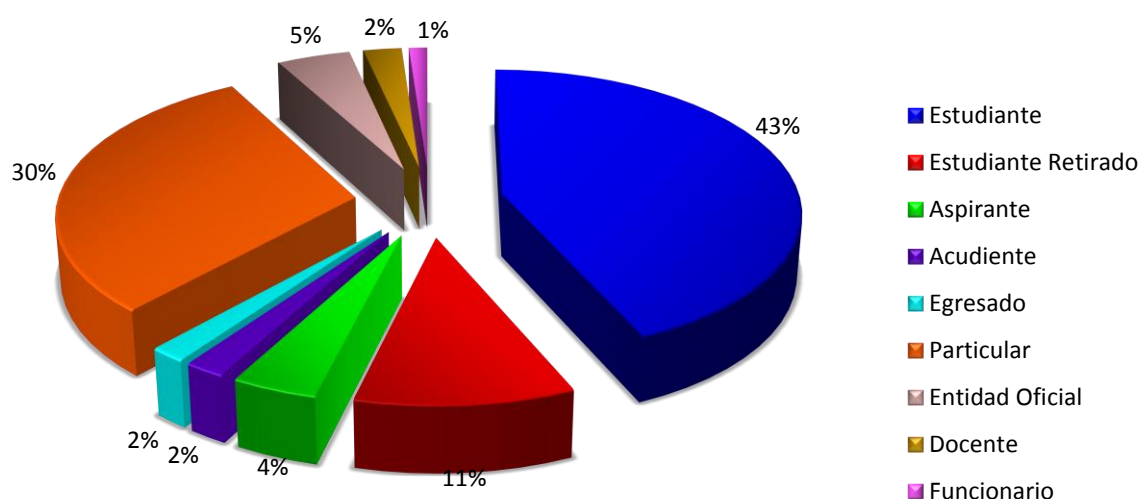
### Comportamiento por tipo de usuario Enero - Junio 2013



Fuente: Oficina de Control Interno

Frente a lo presentado en el primer semestre, el comportamiento de los PQRSF por tipo de usuario de todo el año se mantuvo, pues el mayor porcentaje de PQRSF se genera por estudiantes (43%), particulares (30%) y estudiantes retirados (11%), el 16% restante es presentado por aspirantes, acudientes, egresados, entidades oficiales, docentes y funcionarios.

### Comportamiento por tipo de usuario Enero - Diciembre 2013

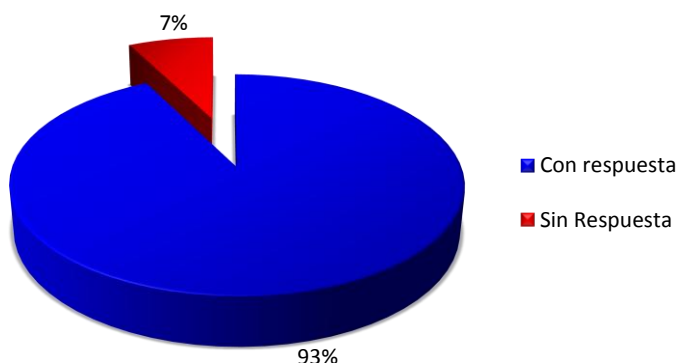


Fuente: Oficina de Control Interno

Entre los temas más destacados en las peticiones, quejas y reclamos se encuentran reintegro de dinero y transferencias o cruces de saldos a favor (Oficina de Tesorería con el 23%), solicitudes de certificación de títulos tanto de empresas privadas como oficiales (Oficina de Admisiones y Registro Académico con el 22%), comunicados de entidades de empresas públicas y privadas y solicitudes de estudiantes (Rectoría con el 19%), solicitudes de estudiantes para otorgar estímulos académicos (Secretaría General con el 11%) y diversas solicitudes (Demás dependencias académico-administrativas con el 25%)

En cuanto al cumplimiento en la respuesta a las Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes se tiene que la institución cumplió con el 93% de PQRS atendidas, correspondiendo esto a un total de 819 atendidas de 976 recibidas.

## Comportamiento PQRSF Enero - Diciembre 2013



Recibidas	Atendidas	Sin respuesta	% Cumplimiento
976	903	73	93%

### 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, 28 febrero de 2014

**NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO**  
Jefe Oficina Control Interno