

INFORME DE GESTIÓN

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

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 GESTIÓN

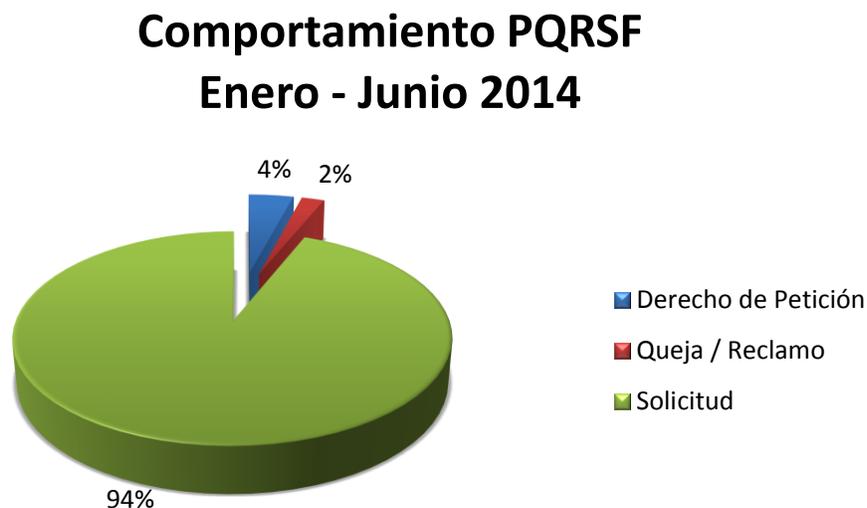
PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

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 trámite 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.

A continuación se presenta el informe correspondiente al periodo enero – diciembre de 2014, sobre los resultados del proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

En el mes de Julio se realizó el informe de seguimiento a los PQRSF consolidando el primer semestre de 2014 (Enero – Junio), 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.

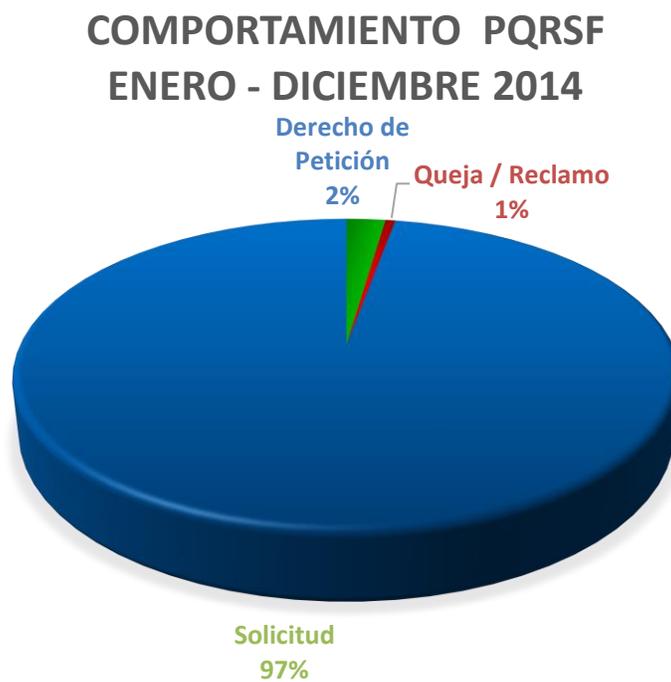
Figura 1. Comportamiento PQRSF enero-junio 2014



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 2627 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, de las cuales el 97% son solicitudes, el 2% son derechos de petición y el 1% son quejas y reclamos.

Figura 2. Comportamiento PQRSF enero-Diciembre 2014

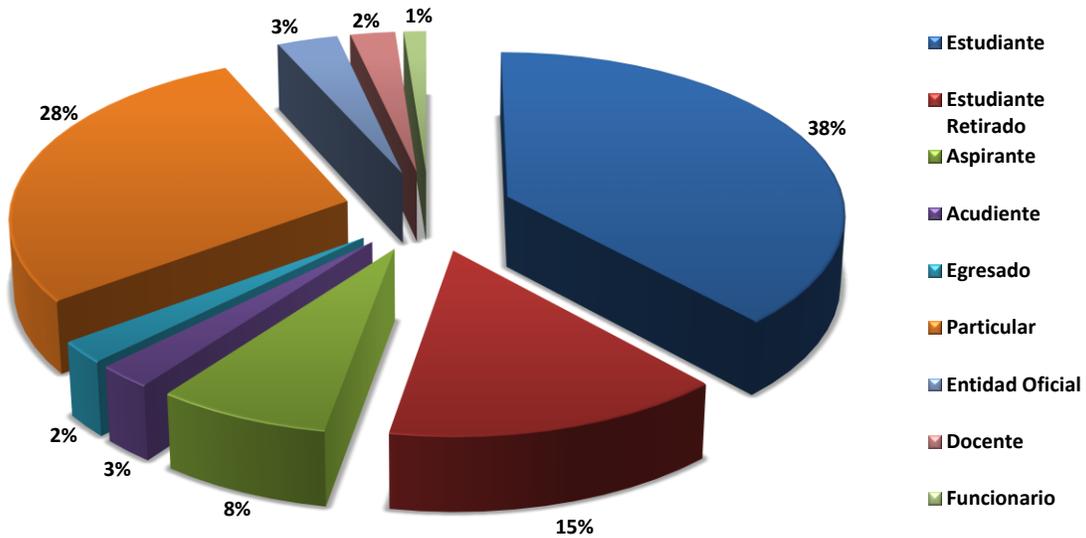


Fuente: Oficina de Control Interno

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 19% restante es presentado por aspirantes, acudientes, egresados, entidades oficiales, docentes y funcionarios.

Figura 3. Comportamiento PQRSF enero-junio 2014 por tipo de usuario

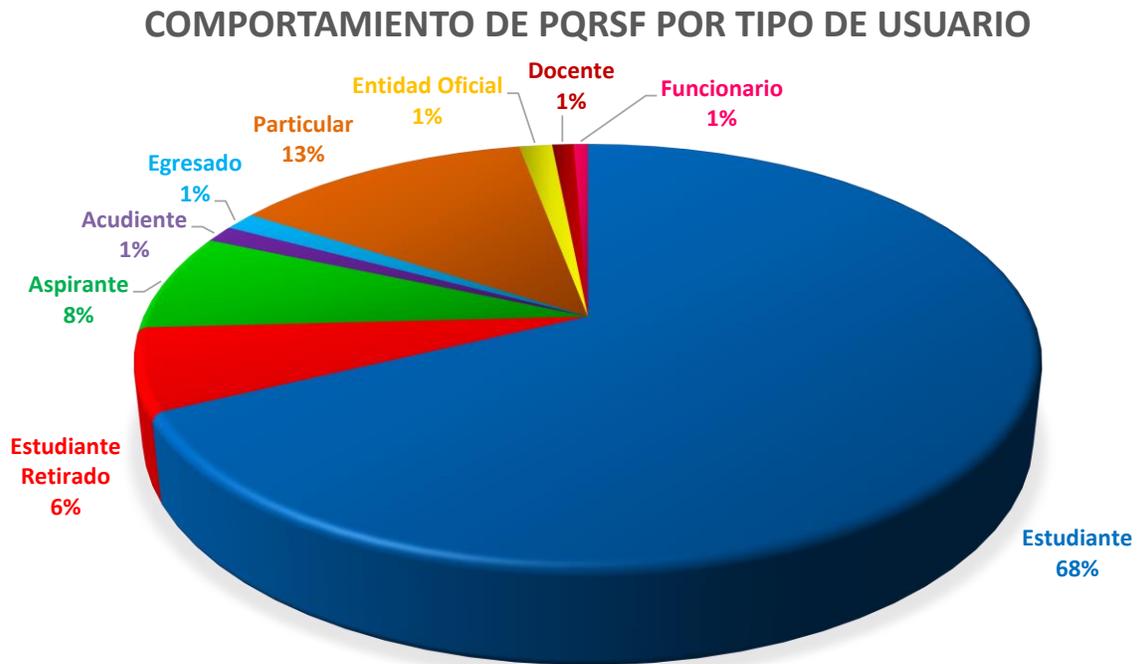
Comportamiento de PQRSF por Tipo de Usuario



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 (68%), particulares (13%), aspirantes (8%) y estudiantes retirados (6%), el 5% restante es presentado por acudientes, egresados, entidades oficiales, docentes y funcionarios. Es importante tener en cuenta que el porcentaje de solicitudes por parte de estudiantes se incrementó, debido a la solicitud de aplicación del descuento electoral para el segundo periodo 2014.

Figura 4. Comportamiento PQRSF enero-diciembre 2014, por tipo de usuario



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 15.5%), Solicitud de aplicación de descuento electoral (Oficina de Tesorería con el 46.4%), solicitudes de certificación de títulos tanto de empresas privadas como oficiales (Oficina de Admisiones y Registro Académico con el 8.6%), comunicados de entidades de empresas públicas y privadas y solicitudes de estudiantes (Rectoría con el 6.1%), solicitudes de estudiantes para otorgar estímulos académicos (Secretaría General con el 3.5%) y diversas solicitudes (Demás dependencias académico-administrativas con el 19.9%)

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.

Figura 5. Comportamiento PQRSF enero-diciembre 2014



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 1. Comportamiento PQRSF enero - diciembre 2014

Recibidas	Atendidas	Sin respuesta	% Cumplimiento
2627	2402	225	91%

Fuente: Oficina de Control Interno

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.

Informe de Gestión PQRSF – Oficina de Control Interno 2014

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.

Es importante tener en cuenta, que en la Oficina de Control Interno, todavía se está recibiendo evidencia de las respuestas dadas a los PQRSF desde las diferentes dependencias, por lo que el porcentaje de cumplimiento puede incrementar con respecto al presentado en el presente informe.

Tuluá, 30 enero de 2015

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO

Jefe Oficina Control Interno