

INFORME DE GESTIÓN

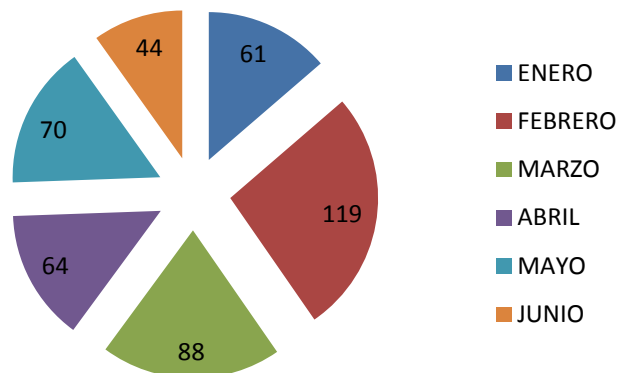
PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

VIGENCIA ENERO - JUNIO DE 2013

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 presenta el informe correspondiente al periodo Enero – Junio de 2013 para este proceso en la Institución.

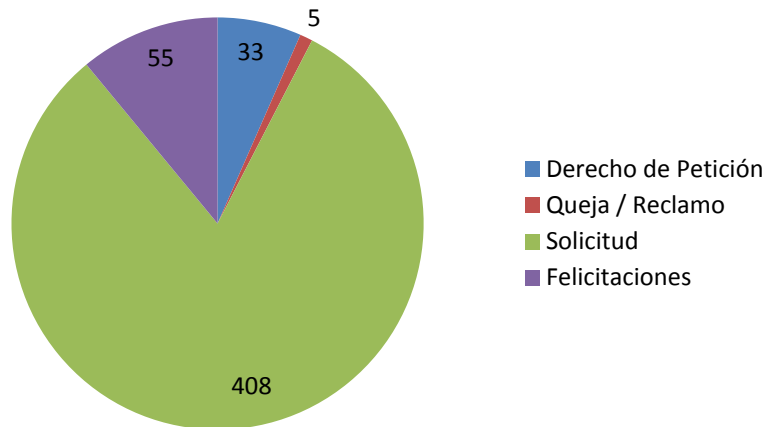
1. PQR recepcionados por mes

Se evidencia que los meses de mayor recepción es el mes de febrero ya que en fechas de matrículas extraordinarias las personas que no alcanzan a realizar su matrícula académica solicitan plazo para pagar.



2. Clasificación y cantidad de PQRSF recibidos

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2013 se presentaron quinientos uno (501) diligencias, que se clasifican así:



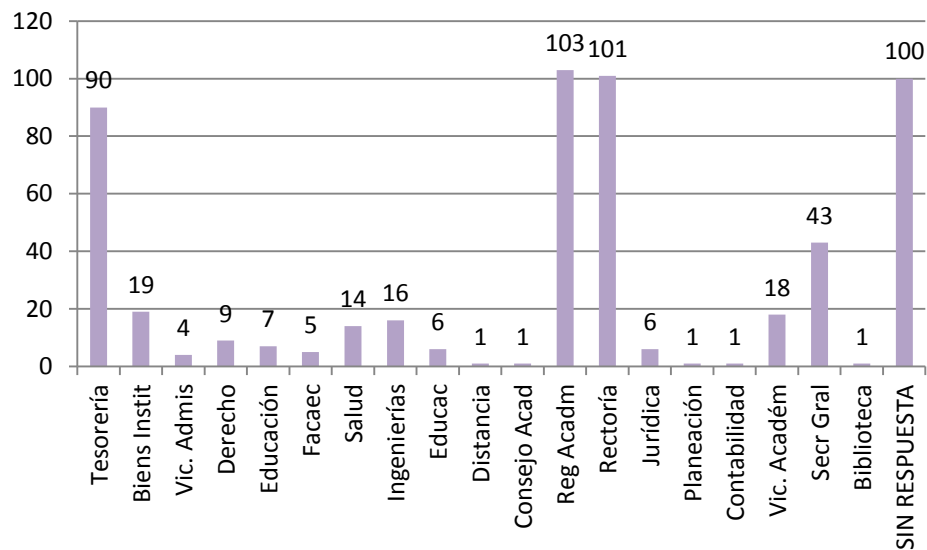
Las solicitudes abarcan el 81%; los derechos de petición el 7%; las quejas y /reclamos el 1%, y las felicitaciones 11%.

Los temas por los cuales la comunidad académica realiza solicitudes se clasifican en:

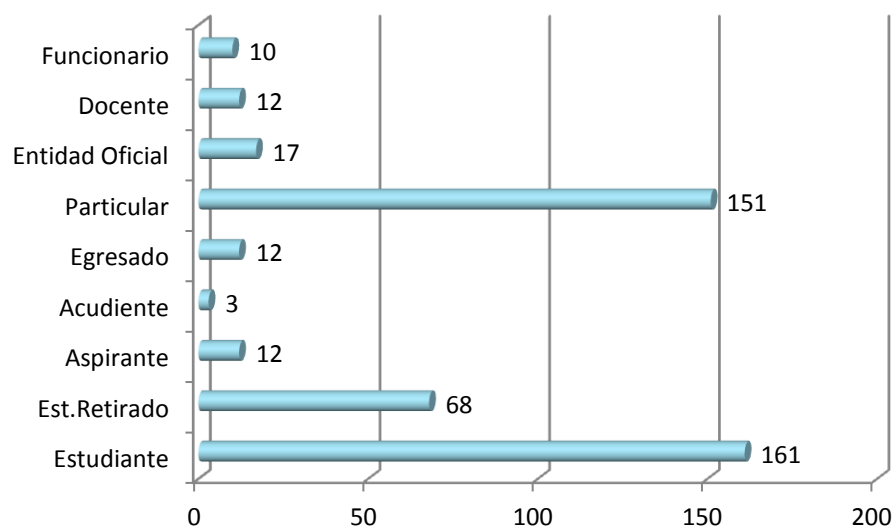
- ◇ Académicos. Cancelación de asignaturas o matrículas, reintegros académicos, solicitud de cupos académicos.
- ◇ Financieros. reintegros de dinero por saldos a favor.
- ◇ Certificación de Títulos. Las diversas entidades públicas y privadas solicitan la certificación de los títulos de nuestros egresados al momento de la vinculación de estos a sus empresas.
- ◇ Varios. Se cuenta las solicitudes por préstamos de auditorios, escenarios deportivos, aplicación de estímulos por participación en banda y danzas, acreditación de tiempo de servicios para trámite de pensión de jubilación.

3. Casos por dependencia y tipo de usuario

Se evidencia que las dependencias que más solicitudes reciben son Registro Académico, Rectoría y Tesorería.

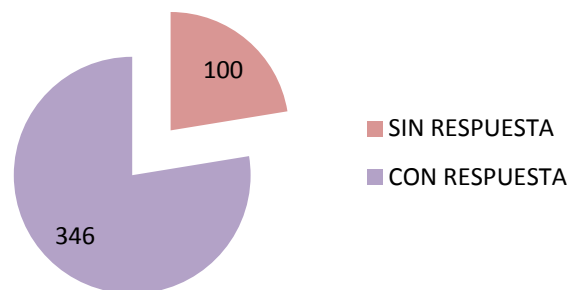


Los estudiantes y particulares son los usuarios que más realizan PQR a la Institución.



4. Casos atendidos según los términos de Ley

Las normas establecen que toda solicitud debe ser atendida en los términos establecidos, sin embargo encontramos que algunas dependencias no cumplen con los mismos (respuesta extemporánea – o sin respuesta), situación que genera en algunos casos que estas solicitudes se conviertan en Tutelas, generándole a la Institución desgaste administrativo, financiero, humano y pérdida de imagen.



Recomendaciones de mejora continúa

Aplicar la Resolución 750 de 2009 y lo regulado en la Ley o Código Contencioso Administrativo, pues la no contestación de los PQRSF pueden generar sanciones disciplinarias a la Institución.

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, 29 julio de 2013

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO
Jefe Oficina Control Interno