

Información de PQRSF

Consolidado



Julio – Diciembre de 2014
Control Interno



ASPECTOS GENERALES

Durante el segundo semestre del año 2014, se recibieron y tramitaron 394 PQRSF.

Hasta la fecha de realización del presente informe, se encuentra pendiente de dar respuesta a 4 de las 394 PQRSF radicadas al 19 de diciembre de 2014.

La causa predominante fue “*administrativo-financiero*” con 272 casos correspondientes al 69%.



INFORME PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2014

PETICIONES	347
QUEJAS	41
RECLAMOS	1
SUGERENCIAS	5
TOTAL	394

Rectoría	245
Secretaría General	58
Vicerrectoría Académica	82
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	9
TOTAL	394

Durante la vigencia 2014 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en la Institución.

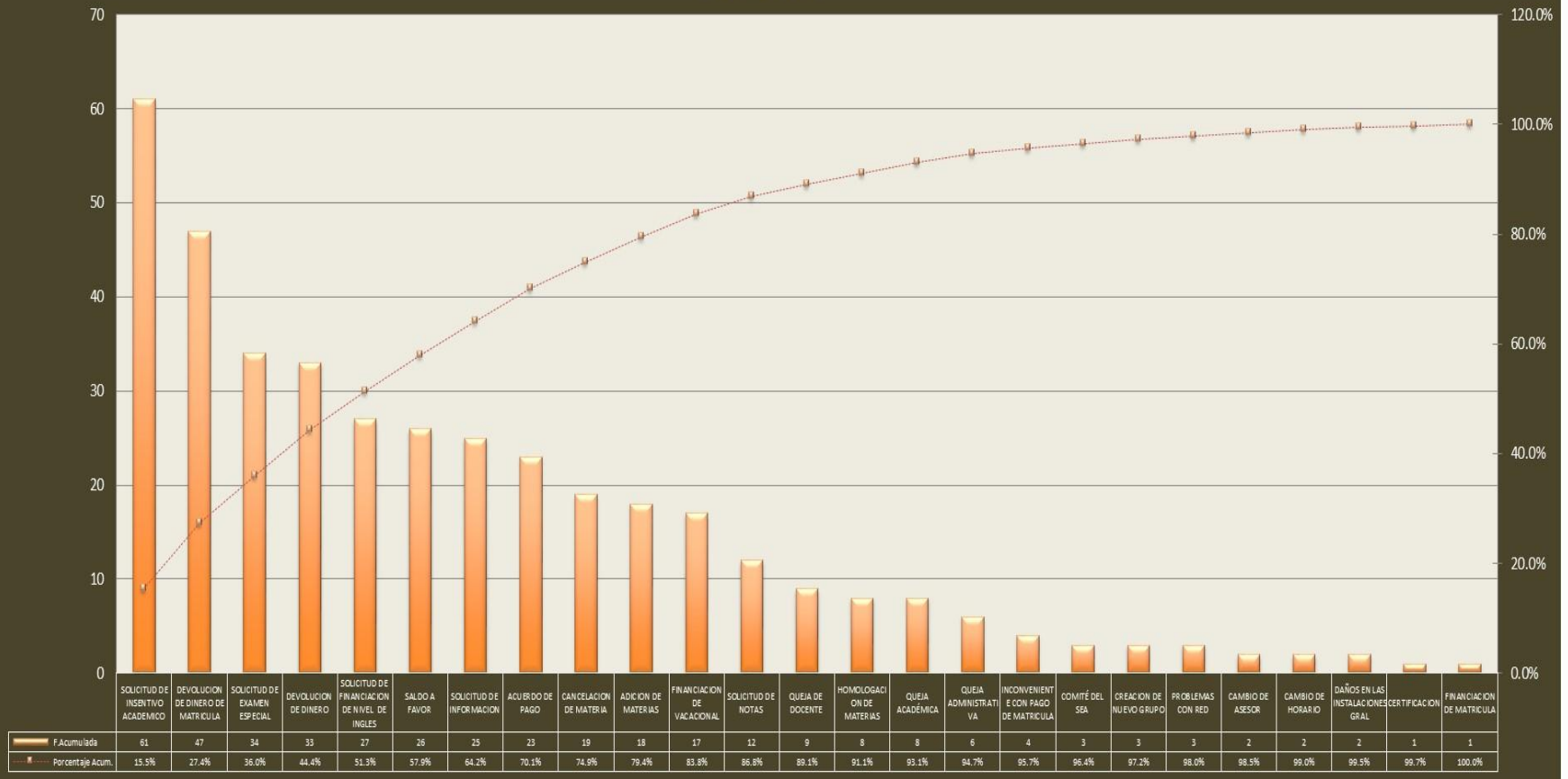


PQRSF POR TEMAS

IDENTIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE		
	ACADEMICO	ADMINISTRATIVO FINANCIERA	TOTAL
ACUERDO DE PAGO		23	23
ADICION DE MATERIAS	18		18
CAMBIO DE ASESOR	2	0	2
CAMBIO DE HORARIO	2		2
CANCELACION DE MATERIA	19		19
CERTIFICACION		1	1
COMITÉ DEL SEA	3		3
CREACION DE NUEVO GRUPO	3		3
DAÑOS EN LAS INSTALACIONES GRAL		2	2
DEVOLUCION DE DINERO	0	33	33
DEVOLUCION DE DINERO	0		0
DEVOLUCION DE DINERO DE MATRICULA	0	47	47
FINANCIACION DE MATRICULA	0	1	1
FINANCIACION DE NIVELES DE INGLES			0
FINANCIACION DE VACACIONAL	0	17	17
HOMOLOGACION DE MATERIAS	8		8
INCONVENIENTE CON PAGO DE MATRICULA		4	4
INGRESO			0
PROBLEMAS CON RED		3	3
QUEJA ADMINISTRATIVA	6		6
QUEJA ACADÉMICA	4	4	8
QUEJA DE DOCENTE	9		9
SALDO A FAVOR	0	26	26
SOLICITUD DE EXAMEN ESPECIAL	34		34
SOLICITUD DE FINANCIACION DE NIVEL DE INGLES	0	27	27
SOLICITUD DE INFORMACION	2	23	25
SOLICITUD DE INFORMACION DE ESTUDIANTES			0
SOLICITUD DE INSENTIVO ACADEMICO		61	61
SOLICITUD DE NOTAS	12		12
SOLICITUD DE REINGRESO			0
SOLICITUD INSENTIVO ACADEMICO			0
TOTAL	122	272	394



CONSOLIDADO DE PQRSF POR TEMAS 2-SEM-2014



Durante el año 2014-2 se adelantaron las siguientes acciones de mejora:

- Trámite oportuno de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones mediante el acompañamiento a los diferentes líderes.
- Respuesta eficaz a las diferentes PQRSF de acuerdo a los estándares definidos por la Ley.

