

Consolidado



Enero a junio de 2016
Control Interno



Se presenta el informe semestral del grado de cumplimiento de las normas legales que regulan la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones-PQRSF correspondiente al semestre 01-2016



ASPECTOS GENERALES

Durante el primer semestre del año 2016, se recibieron y tramitaron 111 PQRSF.

Hasta la fecha de realización del presente informe, se encuentra pendiente de dar respuesta a 5 de las 111 PQRSF radicadas al 30 de junio de 2016.

La causa predominante fue “*administrativo-financiero*” correspondientes al 64%.



Información de PQRSF

TIPO DE PQRF	TOTAL
Peticiones	53
Quejas	37
Reclamos	5
Sugerencias	5
Felicitaciones	7
Consultas	4
Total	111

A junio 30 de 2016 había cuatro (4) peticiones y una queja en proceso en el Área Administrativa y Financiera. Así mismo, una queja en el Área Académica.

PQRF por Área	TOTAL
Rectoría	38
Secretaría General	15
Vicerrectoría Académica	39
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	19
Total	111

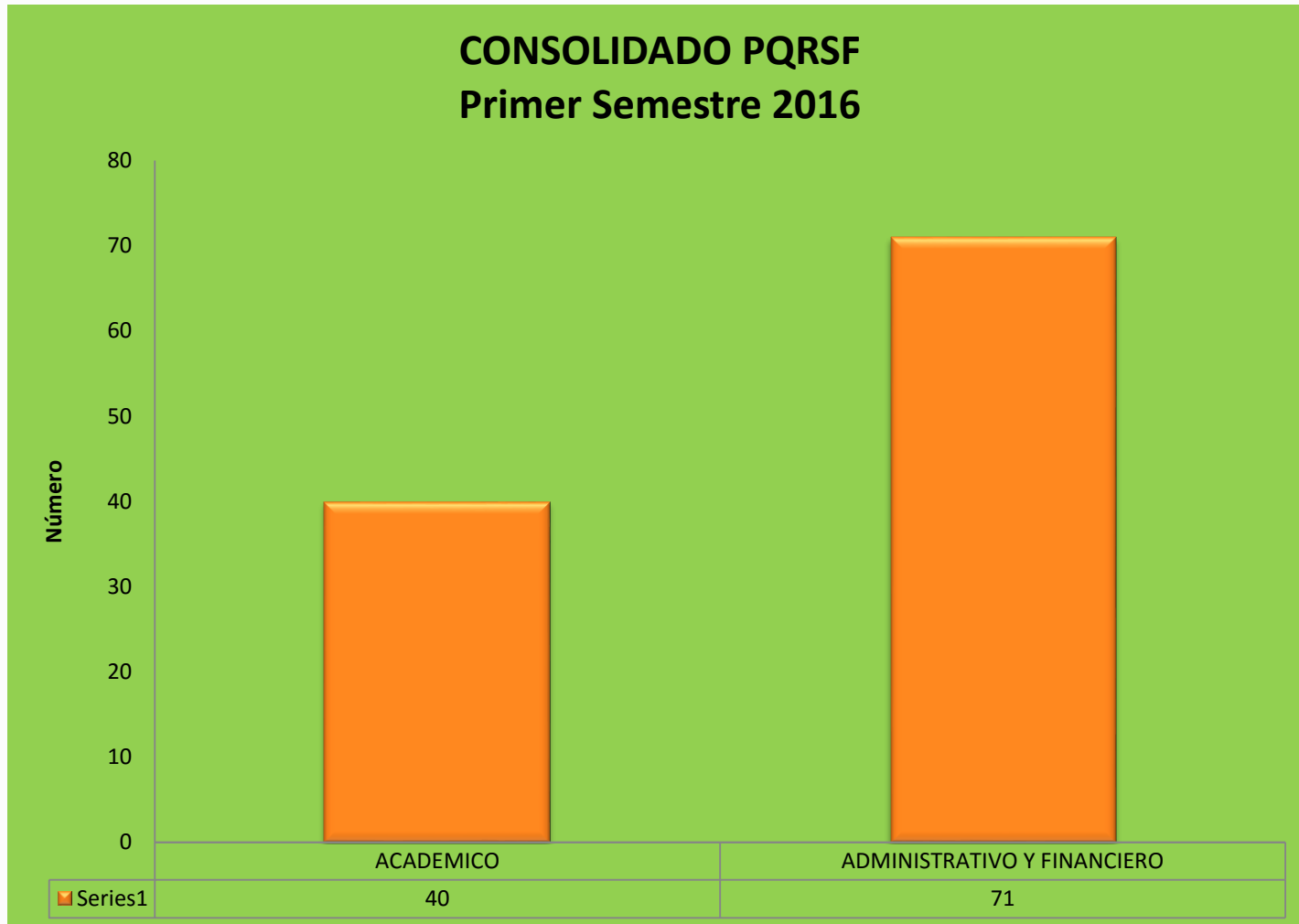
Información de PQRSF por Temas

PQRSF POR TEMAS 1-2016

IDENTIFICACIÓN	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO FINANCIERA	TOTAL GENERAL
ADICIÓN DE MATERIAS	1		1
CAMBIO DE HORARIO	1		1
CAMBIO DE PRÁCTICA	1		1
CANCELACIÓN DE MATERIA	2		2
COMITÉ DEL SEA	1		1
DEVOLUCIÓN DE DINERO		19	19
FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA		2	2
PROBLEMAS CON RED		1	1
QUEJA	10	24	34
QUEJA DE DOCENTE	13		13
SALDO A FAVOR		9	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	9	19
SOLICITUD DE REINGRESO	1		1
FELICITACIONES		7	7
TOTAL GENERAL	40	71	111



Información de PQRSF

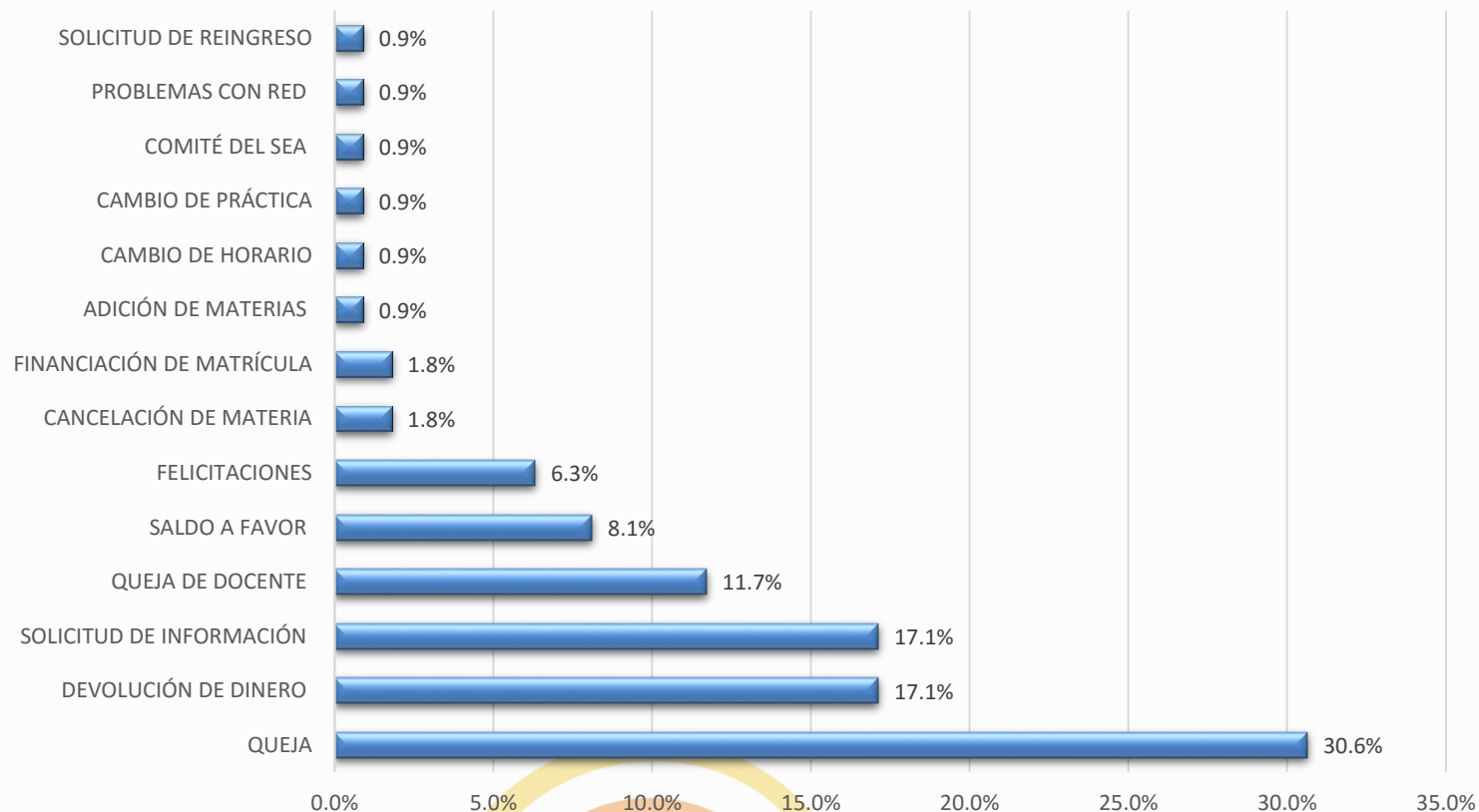


Información de PQRSF por Temas de Acuerdo a su Posición 2016

No.	IDENTIFICACIÓN	ACADEMICO	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	TOTAL	%	% ACUMULADO
34	QUEJA	10	24	34	30.6%	30.6%
19	DEVOLUCIÓN DE DINERO		19	19	17.1%	47.7%
19	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	9	19	17.1%	64.9%
13	QUEJA DE DOCENTE	13		13	11.7%	76.6%
9	SALDO A FAVOR		9	9	8.1%	84.7%
7	FELICITACIONES		7	7	6.3%	91.0%
2	CANCELACIÓN DE MATERIA	2		2	1.8%	92.8%
2	FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA		2	2	1.8%	94.6%
1	ADICIÓN DE MATERIAS	1		1	0.9%	95.5%
1	CAMBIO DE HORARIO	1		1	0.9%	96.4%
1	CAMBIO DE PRÁCTICA	1		1	0.9%	97.3%
1	COMITÉ DEL SEA	1		1	0.9%	98.2%
1	PROBLEMAS CON RED		1	1	0.9%	99.1%
1	SOLICITUD DE REINGRESO	1		1	0.9%	100.0%
	TOTAL GENERAL	40	71	111	100%	

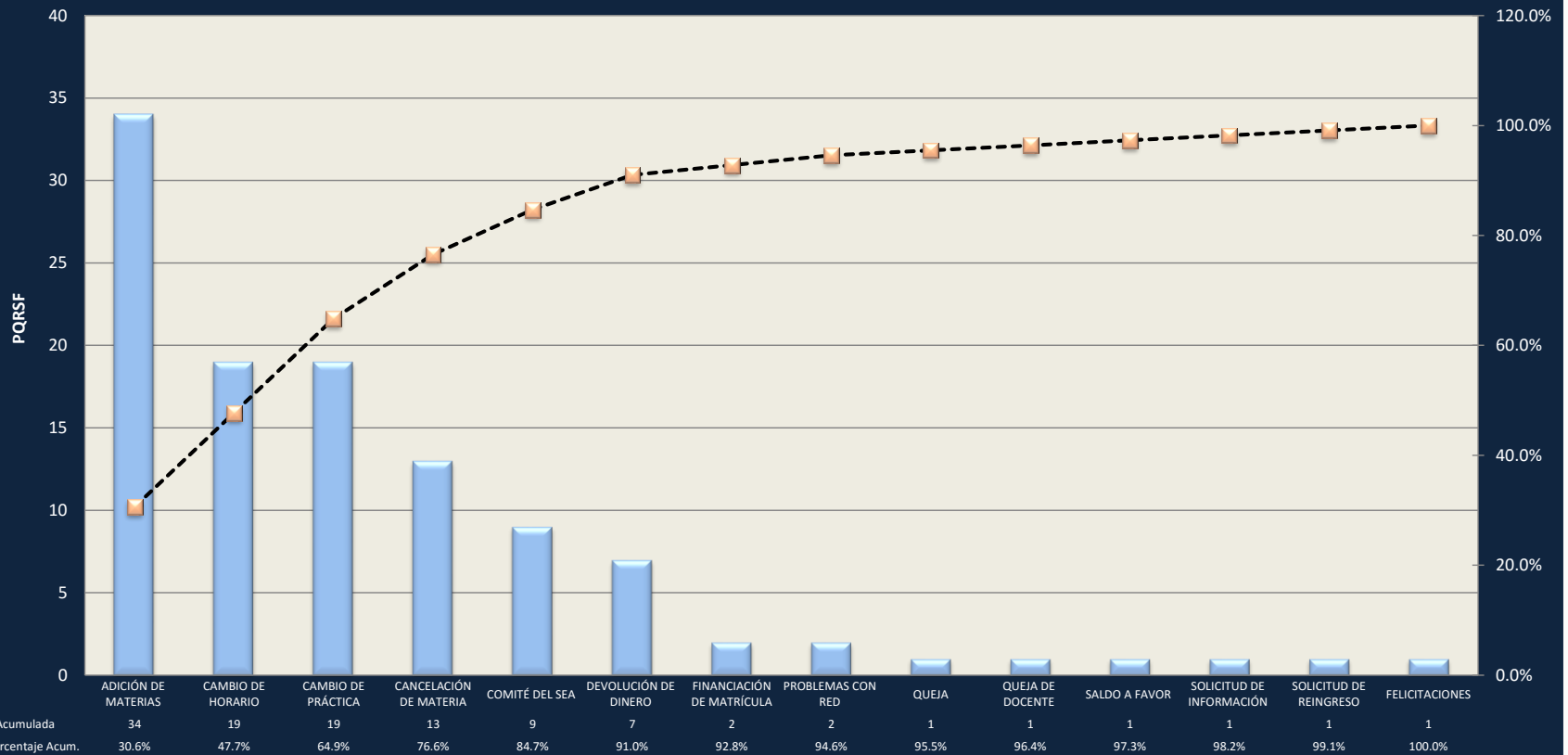
Información de PQRSF por Temas de Acuerdo a su Posición 2016

ESTADO DE LAS PQRSF POR TEMAS Primer Semestre - 2016



Información de PQRSF

CONSOLIDADO DE PQRSF POR TEMAS
Primer Semestre 2016



Información de PQRSF Días de Respuesta

NÚMERO DE PQRSF Y DIAS DE RESPUESTA - 1-2016

IDENTIFICACIÓN	NÚMERO DE PQRSF				PROMEDIO DE DÍAS
	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO FINANCIERA	TOTAL	%	
P	13	45	58	52%	12
Q	22	14	36	32%	6
R	3	2	5	5%	6
S	0	5	5	5%	6
F	2	5	7	6%	11
TOTAL	40	71	111	100%	5.8

Durante el semestre 2016-1 se adelantaron las siguientes acciones de mejora:

- La página WEB de la Institución Universitaria de Envigado cuenta con el link de PQRSF, conforme a lo dispuesto y ordenado por la ley 1474 de 2011.
- Se evidencia que se han realizado mejoras y ajustes al aplicativo diseñado para tal fin, esto es la aplicación vía Web de la encuesta de satisfacción, donde se han presentado 81 registros o ingresos a responder la aludida encuesta.



- Se viene trabajando la integralidad del aplicativo al sistema de gestión documental, el cual permitirá evidenciar el control y la trazabilidad en lo que a tiempos se refiere y a su vez el seguimiento de parte del usuario sobre el estado de las mismas, acción que evidenciaría la mejora continua y la eficiencia administrativa. Aplicativo que arrojaría informes consolidados, evitando la realización de los mismos de manera manual.

Recomendaciones

Suscribir el plan de mejoramiento e implementar acciones que permitan el cumplimiento del procedimiento establecido, lo que minimiza riesgos y optimiza la efectividad en el servicio.

