

OFICINA DE

Quejas & Reclamos

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE

PERÍODO JULIO – DICIEMBRE DE 2.010

FEBRERO de 2011

V I S I O N 2 0 2 0



Rectoría

Doctor Iván Enrique Ramos Calderón

Rector

Secretaría General

Doctor Oscar López Pulecio

Secretario General

Oficina de Quejas y Reclamos

Adm. Orfa Elena Bonilla CH., Profesional

Adm. Margarita María Reyes P., Profesional Contratista

Documento elaborado por: Adm. Margarita María Reyes P

El contenido de este documento
puede reproducirse total
o parcialmente citando la fuente.

Secretaría General

Oficina de Quejas y Reclamos

Ciudad Universitaria Meléndez

Edificio 301 - Oficina 3084 4º Piso

Telefono: 321 2100 Ext.3087

Cali, Colombia

Febrero de 2011

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	3
INTRODUCCIÓN	4
INFORME DE GESTIÓN PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2.010	5
RESULTADO DE LAS PQRS	5
TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	5
ESTADO DE LAS PQRS:	6
PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN.....	7
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES.....	7
PQRS POR TIPO DE USUARIO.....	8
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS	9
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA	10
DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS.....	12
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA.....	15
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO	15
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR LA SECCION DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	17
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL DE TULUÁ	17
ANEXOS	20

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución de Rectoría N° 3.023 de 2.007 "*Por medio de la cual se emite el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Universidad del Valle*", se presenta el informe de la Oficina de Quejas y Reclamos correspondiente al Periodo Julio – Diciembre de 2010.

Con las disposiciones de la Resolución 3.023 y la implantación de la Oficina de Quejas y reclamos, se estableció un canal de comunicación entre la Universidad y sus usuarios, que provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las Funciones Institucionales. La gestión de la Oficina de Quejas y Reclamos pretende además consolidar una cultura de atención al usuario en la Universidad, buscando mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos.

Se presenta a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y trámite para las PQRS en la Universidad del Valle durante el segundo semestre de 2010 y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información

INFORME DE GESTIÓN PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2.010

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Comentarios Positivos (PQRS) recibidos por la Universidad del Valle durante el segundo semestre de 2010, incluyendo las PQRS de la Sede Tuluá y de la Sede Palmira. Se estima, para el segundo semestre de 2011, presentar un informe consolidado que contenga los resultados del Programa de Atención de Quejas y Reclamos en la totalidad de las Sedes Regionales.

RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el Período Julio – Diciembre de 2010 se recibieron en total en la Universidad del Valle, 173 PQRS, a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la página web, la línea telefónica y la Oficina de Quejas y Reclamos, a la cual pueden acudir los usuarios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias personalmente.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de 173 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio Reclamos, lo cual corresponde al 53%. Los Derechos de petición sólo representan el 1% del total de las PQRS, debido a que la Resolución 3.023 dispone que este tipo de solicitudes se presenten directamente ante la dependencia a la cual le corresponda resolverlas o ante la Sección de Gestión Documental. El Derecho de Petición incluido en el presente informe fue recibido por el Área de Calidad y Mejoramiento, encargada de las PQRS en la Sede Regional de Tuluá. Adicionalmente durante este período se recibieron 6 Comentarios Positivos y se clasificó como Improcedente una Queja de la Sección de Restaurante por haber sido presentada de manera irrespetuosa, de conformidad con las disposiciones de la Resolución de Rectoría N° 3.023 de 2.007.

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	30	17%
RECLAMOS	92	53%
SUGERENCIAS	43	25%
DERECHOS DE PETICIÓN	1	1%
COMENTARIOS POSITIVOS	6	3%
PQRS IMPROCEDENTES	1	1%
TOTAL	173	100%



ESTADO DE LAS PQRS:

- Cerradas, 171 PQRS (el 98% del total)
- Abierta, 1 PQRS (1% del total):

Reclamo de la Sección de Compras y Administración de Bienes y Servicios presentado por un particular, en el cual manifiesta Inconformidad con el Proceso de Selección de proveedores en la Universidad. A pesar de que se ha solicitado respuesta en repetidas ocasiones y ante diferentes estancias, no ha sido posible cerrarla.

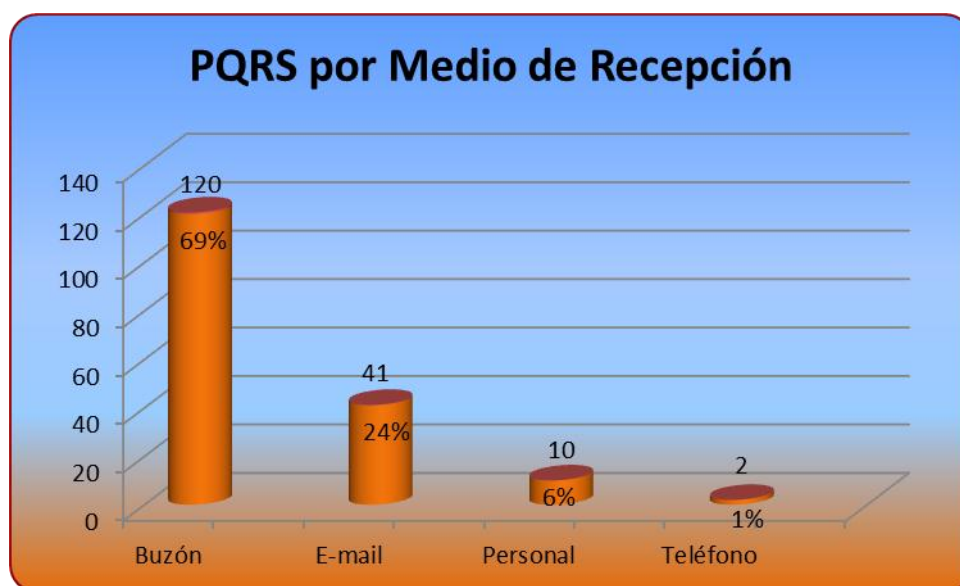
- En trámite, 1 PQRS (1% del total):

Queja anónima sobre docente de la Facultad de Humanidades, la cual fue remitida al Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Docente, a quien se solicitó abrir investigación sobre el caso.

PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios por el buzón de sugerencias y el correo electrónico. El buzón de sugerencias supera ampliamente al correo electrónico, por ser el medio a través del cual se presentan las PQRS del Servicio Médico.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	120	69%
E-mail	41	24%
Personal	10	6%
Teléfono	2	1%
TOTAL	173	100%



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES

QUEJAS: De un total de 30 quejas, se presentan 14 (47%) relacionadas con la prestación de un mal servicio o de una mala actitud por parte del funcionario frente al usuario, la mayoría de ellas (6) en el Servicio Médico.

En la Sede Regional Tuluá se presentan 3 quejas (10%) sobre docente de inglés.

RECLAMOS: De un total de 92 Reclamos, se presentan 11 (12%) relacionados con el mantenimiento y adecuación del espacio donde se presta el servicio, referidos específicamente a la sala de espera del Servicio Médico en Cábmulos y se presentan 10 (11%) relacionados con los tiempos de espera, también en el Servicio médico.

En la Sede Regional Palmira se presentan 9 Reclamos (10%) sobre los computadores de la Biblioteca, a los cuales se les habían bloqueado algunas páginas de internet que los usuarios utilizan como medios de comunicación y 7 reclamos (8%) sobre inconformidad porque no se presta el servicio de fotocopiadora en la Biblioteca de la Sede.

SUGERENCIAS: Los usuarios presentan diversos tipos de sugerencias. Al igual que con los Reclamos, durante este período son reiterativas las relacionadas con la adecuación del espacio donde se presta el servicio, las cuales buscan hacer más agradable o más funcional la Sede del Servicio Médico en Cábmulos.

- Reubicar el televisor
- Reubicación de elementos en la sala de espera
- Presentar videos sobre salud
- Poner puerta mecánica en sala con aire acondicionado
- Suministro de agua potable, vasos desechables

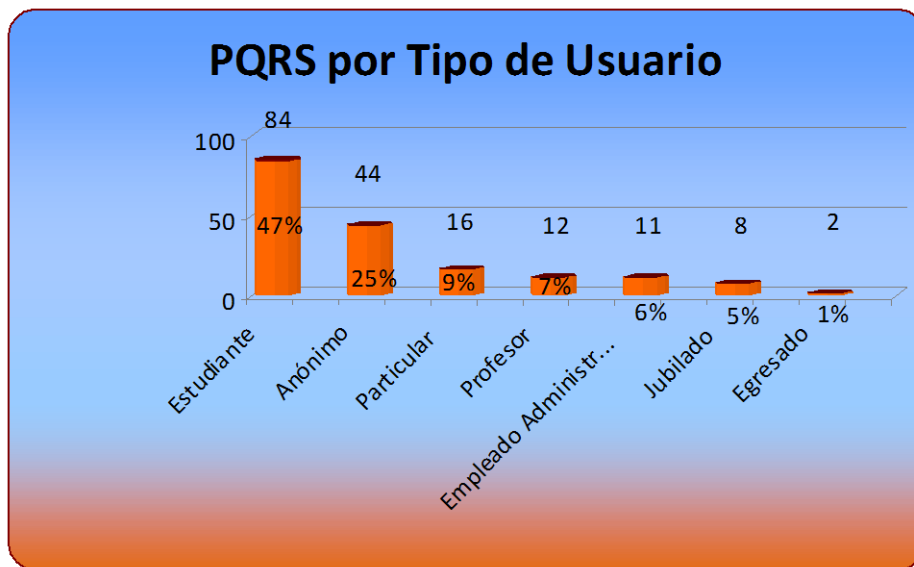
COMENTARIOS POSITIVOS: Durante el segundo semestre de 2010 se presentaron 6 comentarios positivos; 4 para funcionaria del Restaurante, 1 para el Servicio Médico por la amabilidad del personal en general y 1 para la Universidad por apertura de la Oficina de Quejas y Reclamos.

PQRS POR TIPO DE USUARIO

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que la mayoría de los peticionarios son estudiantes de la Universidad, que representan el 47% del total de las PQRS recibidas y continúa siendo muy representativa la cantidad de PQRS de procedencia anónima (25%), lo cual hace imposible entregar una respuesta y en algunos casos hacer precisión sobre las situaciones presentadas o solicitar ampliación de la información que permita la implementación de acciones correctivas.

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	84	47%
Anónimo	44	25%
Particular	16	9%
Profesor	12	7%

Empleado Administrativo	11	6%
Jubilado	8	5%
Egresado	2	1%
TOTAL	173	100%



OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS

Durante el presente período, en la Sede Cali, se dio respuesta oportuna a 96 PQRS de las 108 recibidas (89%), lo cual indica la eficacia de las acciones correctivas implementadas para mejorar el tiempo de respuesta.

La Sede Tuluá respondió oportunamente 14 de las 17 PQRS recibidas, lo cual equivale al 82%.

La Sede Palmira respondió oportunamente a 1 de las 48 PQRS recibidas, lo cual equivale al 2%.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA

Las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2010 están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
OFICINAS ADSCRITAS A LA RECTORÍA		
Despacho	5	4,5%
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	1	1%
Oficina de Informática y Telecomunicaciones	5	4,5%
Oficina de Comunicaciones	1	1%
Dirección de Nuevas Tecnologías y Educación Virtual	1	1%
TOTAL	13	12%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		
Servicio Médico	44	41%
Sección de Restaurante	12	11%
Sección de cultura recreación y deporte	5	4,5%
TOTAL	61	56,5%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA		
Área de Admisiones	4	3,50%
Área de Registro Académico	3	2,75%
Área de Matrícula Financiera	3	2,75%
División de Bibliotecas	2	2%
Despacho de la Vicerrectoría Académica	2	2%
TOTAL	14	13%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA		

ADMINISTRATIVA		
Sección de Mantenimiento y Ejecución de Obras	4	3,5%
Sección de Seguridad y Vigilancia	3	2,5%
Sección de Servicios Varios	2	2%
Sección de Compras y Administración de Bienes	1	1%
División Financiera	1	1%
División de Recursos Humanos	1	1%
TOTAL	12	11%
Facultad de Ingeniería	4	3,50%
Facultad de Humanidades	2	2%
Facultad de Ciencias de la Administración	1	1%
Facultad de Ciencias Naturales y Exactas	1	1%
TOTAL SEDE CALI	108	100%
Sede Regional Tulúa	17	100%
Sede Regional Palmira	48	100%
TOTAL	177	

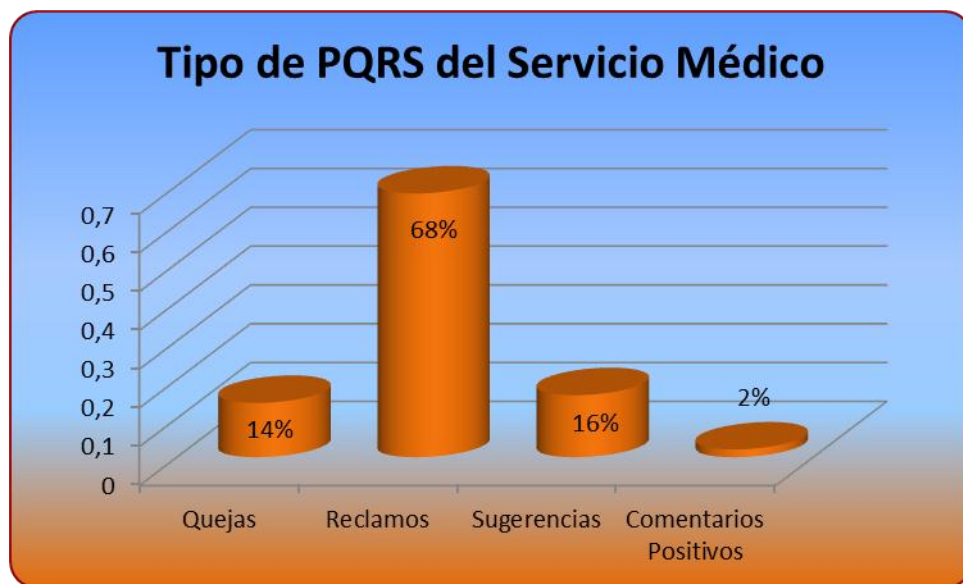
Clasificación de las PQRS por Dependencia



DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS

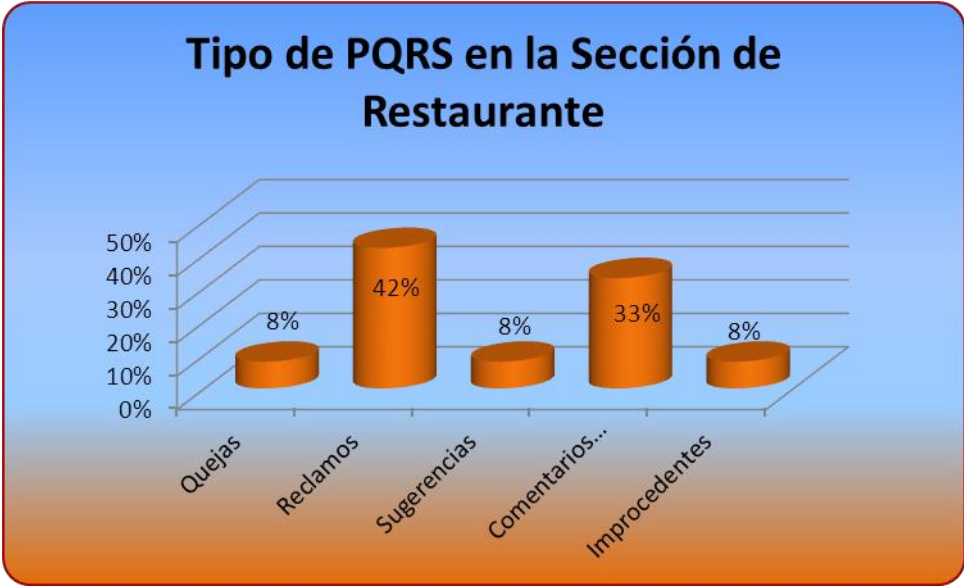
El Servicio Médico de La Universidad del Valle, adscrito a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, es la dependencia con el mayor número de PQRS durante el presente período, 44 en total, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:

TIPO DE PQRS EN EL SERVICIO MÉDICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	6	14%
Reclamos	30	68%
Sugerencias	7	16%
Comentarios Positivos	1	2%
TOTAL	44	100%

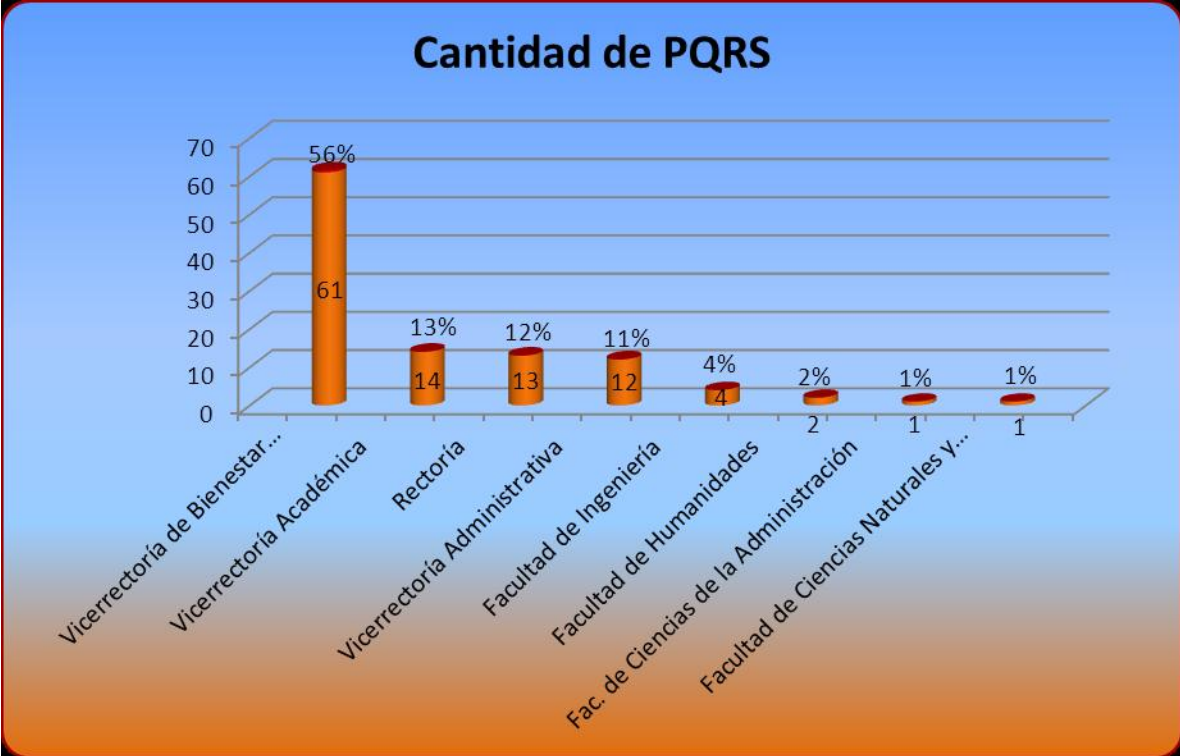


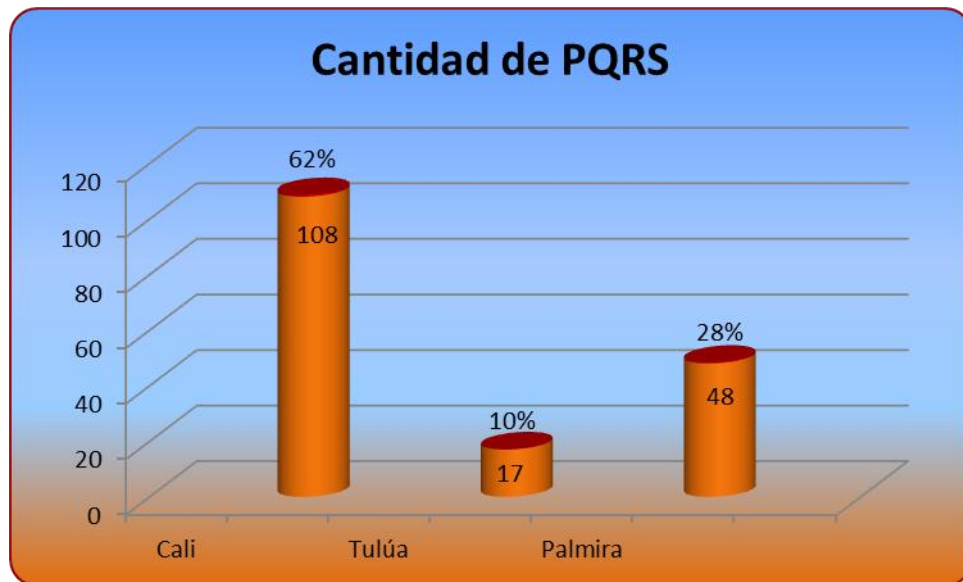
Está seguida por la Sección de Restaurante, dependencia igualmente adscrita a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, la cual cuenta con un total de 12 PQRS distribuidas así:

TIPO DE PQRS EN LA SECCIÓN DE RESTAURANTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	1	8%
Reclamos	5	42%
Sugerencias	1	8%
Comentarios Positivos	4	33%
Improcedentes	1	8%
TOTAL	12	100%



La información anterior permite concluir que la Vicerrectoría de Bienestar Universitario es la dependencia con el mayor número de PQRS, pues al sumar sus dependencias adscritas, se obtiene un total de 61 PQRS que representa el 56,48% del total recibido.





ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA

Con base en los resultados del Programa, la Oficina de Quejas y Reclamos mediante los oficios OPQR-73-11 y OPQR-74-11, solicitó a las dependencias con el mayor número de no conformidades recurrentes presentar las acciones correctivas, preventivas o de mejora propuestas, las cuales se presentan a continuación (las copias de los oficios mencionados se anexan al presente informe).

ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO

La mayoría de los Reclamos sobre adecuación y mantenimiento de espacios, el cual representa el 25% del total de las PQRS del Servicio Médico está referida a la ubicación del televisor, que no permite una adecuada visualización a los pacientes; además el audio se concentra en el área de autorizaciones. La acción correctiva propuesta pretende mejorar esta situación.

Las demás acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas por el Servicio médico están enfocadas a reducir los tiempos de espera en todos sus servicios, debido a que es una no conformidad generalizada entre los usuarios. Este reclamo representa el 23% del total.

Para mejorar la calidad del servicio, que es una queja que representa el 14% del total de las PQRS del Servicio Médico, y sensibilizar al personal frente a los usuarios, se ofrece capacitación en atención al usuario.

TIPO de PQRS	DESCRIPCIÓN DE LA PQRS REITERATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reclamo	Adecuación de espacios: Reubicación del Televisor	11	25%
Reclamo	Tiempo de espera en los diferentes servicios	10	23%
Queja	Mal servicio o mala actitud frente al usuario	6	14%

Las siguientes son las acciones propuestas:

- Para Adecuación de espacios: Ubicación del televisor
Reubicación de turneros, sonido y sala de espera, según recomendación del proveedor de audiovisuales, por ser la mejor opción costo beneficio. Por condiciones técnicas y económicas no es posible cambiar el televisor de sitio. (Cerrada)
- Para demora en atención en autorizaciones:
Fortalecer sistema de priorización de órdenes según semaforización con el personal de atención al usuario y archivo (atención por fichas de acuerdo a prioridad - atención preferencial a mayores de 65 años, embarazadas, niños, discapacitados, personas agudamente enfermas e inmunosuprimidos)
Acortar los tiempos de espera para autorizaciones por auditoría y disminuir los procedimientos que deben esperar
Revisión de turnos y aumento del apoyo en horas pico
- Para Demora en entrega de Medicamentos:
Reuniones mensuales con el proveedor de medicamentos.
Fortalecer la utilización de la línea de atención al usuario disponible 24 horas.
Comunicación con los laboratorios
Socialización de líneas de atención al usuario a la red de farmacias.
- Para demora en atención telefónica:
Disponer de una persona exclusiva para atención telefónica.
Se mejoró la planta telefónica y se logró que se considere prioridad dentro del soporte técnico en caso de daño. (Cerrada)
- Para dificultades presentadas en la atención por personal administrativo y medico:
Re inducción por parte de recursos humanos en cuanto a atención al usuario.
Discusión directa de casos y quejas presentadas con los responsables de procesos para plantear soluciones. (Cerrada)

Se anexa el reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por el Servicio médico de la Universidad.

ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR LA SECCION DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Debido a que las PQRS de la Sección de Cultura, Recreación y Deporte están relacionadas principalmente con los espacios y adecuaciones de las áreas deportivas, la solución a estas no conformidades no están directamente en manos de la dependencia, sino en los planes de mejoramiento a nivel Institucional.

El Jefe de la dependencia, el señor Leonardo Bolaños, ha presentado un informe donde manifiesta que estas obras están contempladas en el Plan maestro de la Universidad como un todo denominado adecuación de las áreas deportivas (gimnasio, piscina, pista atlética), que se está realizando en fases.

La fase I incluye las siguientes obras:

- Construcción de baños auxiliares, los cuales se entregaron y se pusieron al servicio de los usuarios
- Adecuación de la piscina, que inició el 1 de Septiembre y se inauguró el 14 de mayo de 2.011

En relación a la adquisición de equipos para el gimnasio, se informa que aunque eso solamente será posible una vez el gimnasio se amplíe con las obras del Plan Maestro, se ha aprobado el Proyecto de compra de los equipos por estampilla; actualmente la sección de compras está realizando la evaluación de los distintos proveedores para adjudicar el contrato y proceder a la compra de los mismos.

Adicionalmente, en respuesta a las solicitudes de los usuarios, se adquirió una balanza para el gimnasio, la cual se encuentra al servicio de la comunidad universitaria.

Se anexa copia del oficio enviado por el Jefe de la Sección de Cultura, Recreación y Deporte.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL DE TULUÁ

La Sede Tuluá ha presentado 17 PQRS durante este período, lo cual representa un 10% del total de las PQRS recibidas.

Se solicitó a la Sede, vía correo electrónico, enviar las acciones correctivas relacionadas con las Quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el período.

Aunque sólo se presentó una queja reiterativa sobre docente de inglés de la Sede Tuluá, se implementaron también acciones correctivas y preventivas respecto a dos reclamos recibidos, por ser situaciones que generan gran molestia e incomodidad entre los usuarios, o que interfieren con el normal desempeño de las clases: Uno de los reclamos está relacionado con picaduras de mosquitos y el otro con fallas de iluminación en uno de los salones de la Subsede Príncipe.

Las acciones correctivas se describen a continuación:

- Corte de césped de las subsedes: Villa Campestre, Victoria y Príncipe (espacios de la Sede Regional de Tulúa) y programación de corte bimensual o de acuerdo con la necesidad
- Fumigación de las tres subsedes con una periodicidad semestral, según lo presupuestado por la Sede
- Compra y reposición de los tubos de las lámparas dañadas y en adelante, realizar la gestión requerida cuando se presenten dificultades con la iluminación en los salones de clase

Como Acción Preventiva para las fallas de iluminación, muy comunes en la Sede Príncipe, se han comprado repuestos para cambiarlos continuamente, lo cual ha permitido mejorar en este aspecto y reparar los daños en el menor tiempo posible.

- Como respuesta a las Quejas sobre docente de inglés de la Sede, se realizaron varias reuniones con el docente en cuestión y con los estudiantes; de acuerdo a esto el Coordinador de Ingeniería de sistemas le envía una carta al docente con un pliego de solicitudes para modificar su actitud frente a los cursos venideros y le sugiere al profesor en dicho pliego que sea más flexible en cuanto al uso de las TIC`s en el salón de clase.
- Como acción correctiva posterior se define la programación académica del segundo semestre del 2011 sin asignación de carga académica para el docente.

Se anexa el reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Tulúa.

MEDICIÓN Y ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Del total de 109 PQRS recibidas en Cali, 31 corresponden a usuarios anónimos; por lo tanto quedan disponibles para la medición 78 usuarios, de los cuales se tomó como muestra a aquellos que presentaron sus PQRS a través del correo electrónico o que aportaron la información del mismo para recibir sus respuestas.

Como mecanismo de medición se utilizó la encuesta, la cual fue enviada por correo electrónico a 56 usuarios; se recibieron 11 diligenciadas. Aunque la cantidad de encuestas diligenciadas recibidas no son suficientes para realizar un análisis real, se indican a continuación los resultados obtenidos.

FACILIDAD PARA PRESENTAR SOLICITUD AL PROGRAMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		
--	--	--

2 usuarios con calificación 3	18,18%	Apenas Bien
3 usuarios con calificación 4	27,27%	Bastante Fácil
6 usuarios con calificación 5	54,54%	Muy Fácil
11	99,99%	

Según la información de las encuestas se evidencia que más del 81% de los encuestados manifiestan que es muy fácil o Bastante Fácil acceder al Programa de atención de PQRS.

ATENCIÓN DE LA OFICINA DE Q&R

2 usuarios con calificación 1	18,18%	Pésima
2 usuarios con calificación 3	18,18%	Apenas bien
3 usuarios con calificación 4	27,27%	Buena
4 usuarios con calificación 5	36,36%	Excelente
11	99,99%	

Un poco más del 63% de los encuestados considera que la atención de la Oficina fue Buena o Excelente.

¿ FUE RESPONDIDA LA PQRS ?

11	100%	SI
----	------	----

Aunque en una de las encuestas recibidas el usuario manifestó no haber recibido respuesta, en una investigación posterior se pudo determinar y confirmar con el encuestado que sí había sido resuelta su PQRS y su respuesta inicial era un error. Por lo tanto, El 100% de los usuarios manifestó haber recibido su respuesta.

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA
--

4 usuarios con calificación 1	36,36%	Nada Satisfecho
1 usuarios con calificación 2	9,0%	Poco Satisfecho
2 usuarios con calificación 3	18,18%	Algo Satisfecho
4 usuarios con calificación 5	36,36%	Totalmente satisfecho
11	100%	

El 54% de los usuarios indicó estar Algo o Totalmente Satisfecho.

El 46% respondió estar Poco o Nada Satisfecho.

Dos de los 4 Usuarios que indicaron estar Nada Satisfechos con la respuesta recibida, también indicaron que la atención en la Oficina de Quejas y Reclamos fue pésima. Esto muestra que el 50% de las personas relacionan directamente el nivel de "Satisfacción con la respuesta" con el nivel de "Atención de la Oficina de PQRS".

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL PERÍODO JULIO – DICIEMBRE DE 2010

1. A través de la Oficina de Comunicaciones se enviaron mensajes de divulgación de la Oficina de Quejas y Reclamos a funcionarios y estudiantes de la Universidad, indicando el objetivo del Programa de PQRS y la manera de acceder al mismo.
2. Se llevó a cabo la primera socialización a las Sedes Regionales en la ciudad de Cartago durante Comité de Calidad de Regionalización.
3. Una vez designados todos los responsables de las PQRS, se llevó a cabo la socialización a las Dependencias y Facultades e Institutos de la Universidad en la Sede Cali, con una asistencia del 89%.
4. Se realizaron modificaciones al Manual de Procedimientos, consignadas en la versión 2 del Manual "Recepción y Trámite para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias".
5. A través de la Oficina de Comunicaciones se enviaron mensajes de divulgación de la Oficina de Quejas y Reclamos a funcionarios y estudiantes de la Universidad, haciendo énfasis en los aspectos a tener en cuenta en el momento de formular una PQRS.
6. Se presentaron los datos relacionados con el indicador de la Oficina de Quejas y Reclamos correspondientes al segundo semestre de 2010

ANEXOS

1. Copia de Oficio OPQRS-73-11. Solicitud de Reporte de Acciones Correctivas, preventivas o de mejora, al Servicio Médico de la Universidad.
2. Copia de Oficio OPQRS-74-11. Solicitud de Reporte de Acciones Correctivas, preventivas o de mejora, a la Sección de Cultura, Recreación y Deporte de la Universidad.
4. Copia de oficio enviado por el Jefe de la Sección de Cultura, Recreación y Deporte, informando sobre los planes de mejoramiento de las áreas deportivas.
5. Reporte de Acciones correctivas, preventivas o de mejora entregadas por la Sede Regional de Tulúa.
6. Reporte de Acciones correctivas, preventivas o de mejora entregadas por el Servicio Médico de la Universidad.