

Componente	Evaluación Independiente
Elemento	Auditoria Interna
Proceso	Gestión Documental-Gestión Jurídica
Procedimiento	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas
Responsable	Líder del Proceso

ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORIA

OBJETIVO:
 Verificar el cumplimiento de los procedimientos y normatividad que se relaciona con el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas – PQRSDC- en la Universidad Surcolombiana.

- OBJETIVOS ESPECIFICOS:**
- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas generadas en la Universidad.
 - Comprobar que las estadísticas presentadas en el informe del periodo 2015-1 correspondan a las generadas por el sistema implementado en la Universidad para el registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
 - Verificar que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas, realizadas en el periodo 2015-1, y que cumplan con los tiempos establecidos en Resolución 166 de 2013 para dar trámite a la respuesta.

ALCANCE :

- Se verificaron las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas, que se tramitaron en las dependencias de la Universidad Surcolombiana a través del sistema de información que posee la Institución, **durante el período 2015-1**, analizando todas las PQRSDC, permitiendo conceptuar el grado de cumplimiento y análisis de los controles establecidos, específicamente en cuanto a tiempos.

- PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA:**
- Inspeccionar físicamente de los registros de las PQRSDC, del periodo a evaluar, realizadas por medio del sistema que se encuentra en el Portal Institucional, teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento.
 - En la fase de planeación de la auditoria se analizó la normatividad interna y externa aplicable, en la etapa de ejecución se verificaron y analizaron los documentos soportes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y consultas.



RESULTADO DE LA AUDITORIA

COMPROBACIÓN DE ESTADÍSTICAS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS PERIODO 2015-1

De acuerdo con la información suministrada a la Oficina de Control Interno, por el Coordinador de Centro de Documentación, la Universidad reporta las siguientes solicitudes de PQRSDC, tal cual se evidencia en el siguiente cuadro.

DEPENDENCIA	TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	Consulta	13	3.4 (%)
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	Petición	6	1.6 (%)
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	Queja	6	1.6 (%)
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	Reclamo	2	0.5 (%)
FACULTAD DE EDUCACION	Consulta	17	4.5 (%)
FACULTAD DE EDUCACION	Petición	4	1.0 (%)
FACULTAD DE EDUCACION	Queja	2	0.5 (%)
FACULTAD DE INGENIERIA	Consulta	10	2.6 (%)
FACULTAD DE INGENIERIA	Denuncia	1	0.3 (%)
FACULTAD DE INGENIERIA	Petición	1	0.3 (%)
FACULTAD DE INGENIERIA	Queja	1	0.3 (%)
FACULTAD DE SALUD	Consulta	15	3.9 (%)
FACULTAD DE SALUD	Petición	4	1.0 (%)
FACULTAD DE SALUD	Queja	1	0.3 (%)
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	Consulta	4	1.0 (%)
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS	Consulta	6	1.6 (%)
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	Consulta	4	1.0 (%)
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	Petición	3	0.8 (%)
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	Queja	1	0.3 (%)
OFICINA DE LIQUIDACIONES	Consulta	21	5.5 (%)
OFICINA DE LIQUIDACIONES	Petición	11	2.9 (%)
OFICINA DE LIQUIDACIONES	Queja	4	1.0 (%)
OFICINA DE LIQUIDACIONES	Reclamo	7	1.8 (%)
OFICINA DE TESORERIA	Consulta	1	0.3 (%)
OFICINA DE TESORERIA	Petición	2	0.5 (%)
OFICINA DE TESORERIA	Reclamo	3	0.8 (%)
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	Denuncia	1	0.3 (%)
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	Petición	1	0.3 (%)
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	Reclamo	1	0.3 (%)



INFORME DE AUDITORIA



CODIGO

EV-CON-FO-01

VERSION

3

VIGENCIA

2011

Página

3 de 7

VICERRECTORIA ACADEMICA	Consulta	7	1.8 (%)
VICERRECTORIA ACADEMICA	Denuncia	2	0.5 (%)
VICERRECTORIA ACADEMICA	Petición	9	2.4 (%)
VICERRECTORIA ACADEMICA	Queja	7	1.8 (%)
VICERRECTORIA ACADEMICA	Reclamo	1	0.3 (%)
RECTORIA	Consulta	2	0.5 (%)
RECTORIA	Denuncia	1	0.3 (%)
RECTORIA	Petición	5	1.3 (%)
RECTORIA	Queja	2	0.5 (%)
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y PROYECCION SOCIAL	Petición	1	0.3 (%)
SECRETARIA GENERAL	Consulta	3	0.8 (%)
SECRETARIA GENERAL	Petición	1	0.3 (%)
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Consulta	1	0.3 (%)
CENTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Consulta	8	2.1 (%)
CENTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Petición	5	1.3 (%)
CENTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Queja	6	1.6 (%)
CENTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Reclamo	1	0.3 (%)
CENTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Sugerencia	1	0.3 (%)
CENTRO DIRECCION DE SEDES	Queja	1	0.3 (%)
CENTRO DIRECCION DE SEDES	Reclamo	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE PERSONAL	Consulta	4	1.0 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE PERSONAL	Queja	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE RECURSOS	Sugerencia	1	0.3 (%)
OFICINA ASESORA JURIDICA	Denuncia	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Consulta	5	1.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Denuncia	2	0.5 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Petición	2	0.5 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Queja	4	1.0 (%)
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	Petición	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE SERVICIOS GENERALES	Consulta	4	1.0 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE SERVICIOS GENERALES	Petición	2	0.5 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE SERVICIOS GENERALES	Queja	1	0.3 (%)
CENTRO DE DOCUMENTACION,PRODUCCION INTELECTUAL Y PUBLICACIONES - BIBLIOTECA CENTRAL	Consulta	2	0.5 (%)
CENTRO DE DOCUMENTACION,PRODUCCION INTELECTUAL Y PUBLICACIONES - BIBLIOTECA CENTRAL	Petición	2	0.5 (%)
CENTRO DE DOCUMENTACION,PRODUCCION INTELECTUAL Y PUBLICACIONES - BIBLIOTECA CENTRAL	Queja	1	0.3 (%)
CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL	Consulta	78	20.5 (%)
CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL	Petición	35	9.2 (%)
CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL	Queja	8	2.1 (%)

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

