

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 2015-2 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 2015-2, 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 2015-2**, 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 2015-2

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	10	3.3 (%)
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	Petición	5	1.7 (%)
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	Queja	1	0.3 (%)
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	Reclamo	2	0.7 (%)
FACULTAD DE EDUCACION	Consulta	7	2.3 (%)
FACULTAD DE EDUCACION	Petición	3	1.0 (%)
FACULTAD DE EDUCACION	Queja	1	0.3 (%)
FACULTAD DE INGENIERIA	Consulta	6	2.0 (%)
FACULTAD DE INGENIERIA	Petición	2	0.7 (%)
FACULTAD DE INGENIERIA	Reclamo	1	0.3 (%)
FACULTAD DE SALUD	Consulta	6	2.0 (%)
FACULTAD DE SALUD	Petición	1	0.3 (%)
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	Consulta	2	0.7 (%)
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	Queja	1	0.3 (%)
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS	Consulta	6	2.0 (%)
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS	Petición	4	1.3 (%)
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS	Reclamo	2	0.7 (%)
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS	Sugerencia	1	0.3 (%)
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	Consulta	1	0.3 (%)
OFICINA DE LIQUIDACIONES	Consulta	15	5.0 (%)
OFICINA DE LIQUIDACIONES	Petición	8	2.6 (%)
OFICINA DE LIQUIDACIONES	Queja	6	2.0 (%)
OFICINA DE LIQUIDACIONES	Reclamo	1	0.3 (%)
OFICINA DE TESORERIA	Consulta	3	1.0 (%)
OFICINA DE TESORERIA	Petición	1	0.3 (%)
FONDOS ESPECIALES	Petición	1	0.3 (%)
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	Consulta	1	0.3 (%)
VICERRECTORIA ACADEMICA	Consulta	7	2.3 (%)
VICERRECTORIA ACADEMICA	Petición	9	3.0 (%)

VICERRECTORIA ACADEMICA	Reclamo	2	0.7 (%)
RECTORIA	Consulta	3	1.0 (%)
RECTORIA	Denuncia	1	0.3 (%)
RECTORIA	Petición	3	1.0 (%)
RECTORIA	Queja	2	0.7 (%)
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y PROYECCION SOCIAL	Queja	1	0.3 (%)
SECRETARIA GENERAL	Consulta	1	0.3 (%)
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Petición	2	0.7 (%)
CENTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Consulta	10	3.3 (%)
CENTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Petición	6	2.0 (%)
CENTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Queja	1	0.3 (%)
CENTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Reclamo	1	0.3 (%)
CENTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Sugerencia	9	3.0 (%)
CENTRO DIRECCION DE SEDES	Consulta	3	1.0 (%)
CENTRO DIRECCION DE SEDES	Petición	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE PERSONAL	Consulta	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE PERSONAL	Denuncia	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE PERSONAL	Petición	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE PERSONAL	Queja	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE RECURSOS	Consulta	1	0.3 (%)
OFICINA ASESORA JURIDICA	Consulta	3	1.0 (%)
OFICINA ASESORA JURIDICA	Denuncia	1	0.3 (%)
OFICINA ASESORA JURIDICA	Petición	2	0.7 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Consulta	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Petición	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Queja	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Reclamo	1	0.3 (%)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE SERVICIOS GENERALES	Denuncia	2	0.7 (%)
CENTRO DE DOCUMENTACION,PRODUCCION INTELCTUAL Y PUBLICACIONES - BIBLIOTECA CENTRAL	Denuncia	1	0.3 (%)
CENTRO DE DOCUMENTACION,PRODUCCION INTELCTUAL Y PUBLICACIONES - BIBLIOTECA CENTRAL	Petición	1	0.3 (%)
DIRECCION GENERAL DE CURRICULO	Consulta	1	0.3 (%)
CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL	Consulta	71	23.4 (%)
CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL	Denuncia	4	1.3 (%)
CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL	Petición	27	8.9 (%)
CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL	Queja	11	3.6 (%)
CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL	Reclamo	4	1.3 (%)
CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL	Sugerencia	3	1.0 (%)
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	Consulta	2	0.7 (%)



INFORME DE AUDITORIA



CODIGO

EV-CON-FO-01

VERSION

3

VIGENCIA

2011

Página

4 de 10

OFICINA DE ARCHIVO	Petición	1	0.3 (%)
Totales:		303	100.0 (%)

Una vez verificadas las PQRSDC registradas en el segundo semestre de 2015, y verificado el tiempo de respuesta y la efectividad de las mismas, se realizan las siguientes observaciones:

- Se observa un incumplimiento a la Resolución 166 de 2013, en el tiempo de respuestas de 11 PQRSDC, teniendo en cuenta que estas se llegaron a demorar hasta 2 meses, para dar respuesta. En muchas de las respuestas se excusan por la demora, argumentando problemas internos.

Dependencia: CENTRO DIRECCION DE SEDES
Asunto: Otro
Estado: Terminado
Solicitud: Buenas Tardes
 Quisiera pedir información sobre los horarios de clases que se tendrá en el segundo semestre de 2015, en la carrera ingeniería agrícola en la sede Pitalito. quiero saber si existe la posibilidad de tomar las clases en horas de la noche y fines de semana.

Respuesta: agradezco mucho su colaboración
 Señor
 Marco Fidal Cardona de la Cruz

Respecto de su inquietud me permito manifestar que el programa de Inbg Agrícola que ofrece la Universidad Surcolombiana en la ciudad de Pitalito es DIURNO y las clases se programan de lunes a viernes en el transcurso del día.

Los estudiantes que ingresan al programa deben tener disponibilidad total del tiempo para el estudio.

Cualquier duda adicional con gusto.

ING. YAMIL ARMANDO CERQUERA ROJAS

Codigo	Tipo	Origen	Buzon	Fecha Petición	Fecha Respuesta
2079	Consulta	S - Sitio web	Portal www.usco.edu.co	2015-07-02 14:14:00	2015-08-24 15:17:45

POSIBLE NEGLIGENCIA DE QUIEN MANEJA LAS PQRSDC

Dependencia: FACULTAD DE INGENIERIA
Asunto: Atención a docentes
Estado: Terminado
Solicitud: Buen día, mi reclamo es que el profesor HERMOSA ROJAS LUIS FERNANDO de constitución política no subió la nota y luego apareció cero y es como si no hubiera asistido a clases, pido por favor arreglar ese asunto ya que me perjudica en el semestre. Gracias por su atención.

Respuesta: Buenos días
 Andrés Leonardo
 Teniendo en cuenta la demora en darle respuesta a su solicitud, desde la administración del PQRSO solicito responder de inmediato y observamos que la solicitud la ha dirigido a una oficina que no correspondía y por eso se presentó la demora, ramito a continuación la respuesta que me han enviado del programa de Derecho, para su conocimiento.

Cordial saludo Señor Gustavo Ramírez Herrera,

En atención al reclamo identificado con código 2084, remitido a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, por parte del Señor Erwin Aranda Aranda, Decano de la Facultad de Ingeniería, y que refiere a la corrección de nota del curso de Constitución Política, orientado por el Docente Luis Fernando Hermosa Rojas, de manera comedida me permito solicitar se informe el nombre y demás datos del estudiante en aras de efectuar la correspondiente revisión y requerir al Docente para que proceda a las correcciones respectivas.

De igual forma, se sugiere al estudiante acercarse a las instalaciones de la Jefatura del Programa de Derecho, localizados en el tercer piso del Bloque de Educación para llevar a cabo el trámite respectivo.

Cortésmente,

Gabriel Orlando Realpe Benavides
 Jefe Programa de Derecho

Codigo	Tipo	Origen	Buzon	Fecha Petición	Fecha Respuesta
2084	Reclamo	S - Sitio web	Portal www.usco.edu.co	2015-07-03 11:22:13	2015-08-31 09:21:52



INFORME DE AUDITORIA



CODIGO

EV-CON-FO-01

VERSION

3

VIGENCIA

2011

Página

5 de 10

Dependencia: GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Asunto: Otro

Estado: Terminado

Solicitud: soy estudiante de lengua castellana, en el transcurso del periodo del 20151 en el mes de abril-mayo cuando nos encontramos desempeñamos las actividades academicas me enferme y perdi un niño, queria saber si el seguro que pagamos cada semestre que cuesta 5500pesos cubre con alguno de los gastos que esto me a proporsionado. muchas gracias

Respuesta: Señora
YINA MARCELA SUAREZ CAMPOS
Estudiante Programa Lengua Castellana
Universidad Surcolombiana
Ciudad.

Cordial saludo.

Con la presente me permito informar que de acuerdo pregunta en el PQRSD identificado por el código 2092.

Enviamos un correo al programa de lengua castellana solicitando información sobre usted como estudiante: nombre, apellido, código, teléfono, correo y al mismo tiempo solicitando que le informaran presentarse en las instalaciones de la oficina de Bienestar Universitario.

Envié un correo a la previsora de seguros pidiendo información ¿que cubre el seguro en este caso. la respuesta es clara solo aporta una parte o mas bien un pequeño apoyo cuando se trata de enfermedades gravosas como lo son el VIH SIDA o como lo es el CÁNCER, es decir en este caso no cubre absolutamente nada; de acuerdo a esta información de manera personal en dialogo le explique que cubre el seguro y le informe en que consiste servicio de salud que presta la Universidad y en momento de ingresar a la institución.

Atentamente,

BERNARDA MARTINEZ DE GAMBOA
Profesional de Gestión Institucional
Area de Bienestar Universitario.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon	Fecha Peticion	Fecha Respuesta
2092	Consulta	S - Sitio web	Portal www.usco.edu.co	2015-07-05 20:15:15	2015-08-20 16:04:19

Dependencia: CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL

Asunto: Otro

Estado: Terminado

Solicitud: soy estudiante de la licenciatura de educación fisica de a universidad pedagógica nacional de bogotá, quisiera hacer una trasferencia a su universidad, aplace semestre estando en el noveno por mi estado de gestación y la carta de cancelación total de semestre tiene fecha de septiembre o octubre del año 2014, quisiera saber si me es posible hacer la trasferencia a su universidad, gracias

Respuesta: Cordial saludo.

El estudio de las transferencias es de competencia de las Jefaturas de Programa, conforme a las disposiciones internas establecidas por parte del Consejo Superior Universitario. Por favor dirijase al respectivo Programa de Lic. en Educación Física, Recreación y Deporte, donde le comunicarán con respecto al procedimiento estipulado.

Atte,

SUSANA DIAZ CHARRIS
Directora

Codigo	Tipo	Origen	Buzon	Fecha Peticion	Fecha Respuesta
2109	Consulta	S - Sitio web	Portal www.usco.edu.co	2015-07-13 09:53:08	2015-08-10 08:47:36





INFORME DE AUDITORIA



CÓDIGO

EV-CON-FO-01

VERSION

3

VIGENCIA

2011

Página

6 de 10

Respuesta:

Señor
LUIS CARLOS SUÁREZ MEDINA
Estudiante Programa de Derecho
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Universidad Surcolombiana
Presente

Ref: Respuesta a su petición a su Sugerencia radicada en el link de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Cordial saludo:

En atención a su sugerencia enviada a través del link Peticiones, Quejas y Reclamos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas y tal y como le manifesté de manera verbal la semana pasada, el Curso de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, código 129782 - 03, cuyo docente Titular es el doctor ARISTIDES PENA ZUNIGA, será orientado a partir de la fecha por el docente HERNANDO ANDRES GAVIRIA TRIBALES.

Cordialmente,

LUCERO DIAZ GARZÓN
Secretaría Académica

Codigo	Tipo	Origen	Buzon	Fecha Petición	Fecha Respuesta
2123	Sugerencia	S - Sitio web	Portal www.usco.edu.co	2015-07-21 15:26:54	2015-08-20 16:24:20

Dependencia:

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS

Asunto:

Atencion a docentes

Estado:

Terminado

Solicitud:

Comedidamente me remito a uds, con el fin de solicitar muy respetuosamente, una opción de poder registrar la cátedra de Derechos Humanos y derecho internacional Humanitario, con un docente diferente al señor ARISTIDES PENA ZUNIGA, con quien vi esa cátedra el semestre pasado la cual perdí, ya que considero que su sistema de calificación es arbitrario, toda vez que el resultado de las notas que saco, las dio a conocer una vez terminado el semestre lo que no dio posibilidad alguna de conocer con anterioridad como se iba avanzando en el mismo, además, el señor docente es una persona que no conpagina con dicha cátedra, por cuanto su rechazo reiterado a las personas que trabajamos fue la constante durante sus clases, por lo que de manera arbitraria cambio los horarios de ciertas clases en horas no adecuadas para quienes trabajamos, lo que ocasiono veces en las explicaciones de muchos temas.
En consecuencia acudo a uds para una opción.
Gracias por la atención prestada

Respuesta:

Señor
LUIS FELIPE CALDERON FIERRO
Estudiante Programa de Derecho
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Universidad Surcolombiana
Presente

Ref: Respuesta a su petición radicada en el link de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Cordial saludo:

En atención a su Petición enviada a través del link Peticiones, Quejas y Reclamos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas y tal y como le manifesté de manera verbal la semana pasada, el Curso de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, código 129782 - 03, cuyo docente Titular es el doctor ARISTIDES PENA ZUNIGA, será orientado a partir de la fecha por el docente HERNANDO ANDRES GAVIRIA TRIBALES.

Cordialmente,

LUCERO DIAZ GARZÓN
Secretaría Académica

Codigo	Tipo	Origen	Buzon	Fecha Petición	Fecha Respuesta
2126	Petición	S - Sitio web	Portal www.usco.edu.co	2015-07-22 11:45:16	2015-08-20 16:26:51



INFORME DE AUDITORIA



Dependencia: FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS
Asunto: Otro
Estado: Terminado
Solicitud:

buenas tardes:

me dirijo a ustedes respetuosamente, ya que tengo problemas para matricularme, debido a que perdí una materia llamada epistemología, la cual esta reservada para los estudiantes de primer semestre y por consiguiente no puedo realizar el proceso de matricula.

ademas es imposible matricular materias en el horario de 6 am a 8 am por motivos de trabajo

ante ello, agradecería su colaboración para realizar adecuadamente la matricula o una alternativa para acceder a ella.

att
paula andrea mazorra
derecho nocturno
cod. 20142130487

Respuesta: Señor
SERGIO ERIC TOVAR RAMÍREZ
C.C 98031254361

Cordial saludo.
Por medio del la presente, le solicitamos la complementación su petición de información realizada el 23/07/2015 a las 3:57 pm. Por cuanto la descripción realizada: "el tema de no poder matricular materias" no es suficiente para poder cumplir con su petición satisfactoriamente, por ese lo invitamos a complementar agregando la causa de dicho percance.

Respetuosamente,

OFICINA ASESORA JURÍDICA

Table with 6 columns: Codigo, Tipo, Origen, Buzon, Fecha Petición, Fecha Respuesta. Row 1: 2127, Consulta, S - Sitio web, Portal www.usco.edu.co, 2015-07-22 16:41:31, 2015-08-19 17:25:03

Dependencia: FACULTAD ECONDMIA Y ADMINISTRACION
Asunto: Otro
Estado: Terminado
Solicitud:

buenas tardes por la presente me remito a solicitarles una petición para poder matricularme debido a que yo pague hasta el 29 de julio en las horas de la mañana mediante una trasferencia y pues el día que me matricule no habian horarios asignados y teniendo esperanzas que el día de hoy pudiera inmatricularme ha sido denegado mi acceso solicito una pronto respuesta gracias

Respuesta: ..

Table with 6 columns: Codigo, Tipo, Origen, Buzon, Fecha Potción, Fecha Respuesta. Row 1: 2162, Petición, S - Sitio web, Portal www.usco.edu.co, 2015-08-03 15:25:15, --





INFORME DE AUDITORIA



CODIGO

EV-CON-FO-01

VERSION

3

VIGENCIA

2011

Página

8 de 10

Dependencia: CENTRO DIRECCION DE SEDES
Asunto: Otro
Estado: Terminado
Solicitud: solicito informacion sobre cuales fueron los permisos otorgados para que estudiantes de la sede pitalito del programa de derecho realizaran grafitis abiertamente con la benevolencia de docentes y administrativos de la sede pitalito atentando contra la buena estetica que hasta la fecha venia teniendo la sede pitalito quedo atento a sus respuesta.

Respuestas: Buenas tardes
 Diego
 Con el respeto acostumbrado y con vergüenza ajena por la demora en dar respuesta a su petición, me permito anexar el oficio dirigido a la oficina de Quejas y Reclamos a raíz de la solicitud urgente de respuesta a través de un correo electrónico enviado a la Sede desde el PQRSD de la Usco.
 De no obtener respuesta satisfactoria por favor dirigirse directamente al correo rectoria@usco.edu.co.
 Con gusto
 Gustavo Ramirez Herrera
 Administrador PQRSD USCO

Codigo	Tipo	Origen	Buzon	Fecha Peticion	Fecha Respuesta
2247	Petición	S - Sitio web	Portal www.usco.edu.co	2015-09-27 12:02:52	2015-10-20 18:22:57

Dependencia: FACULTAD DE INGENIERIA
Asunto: Otro
Estado: Terminado
Solicitud: buenas tardes señores, sera que por medio de usted me permite o me pueden brindar informacion sobre el programa de estudio para ingenieria civil ya que estoy interesado en saber cual los tramites para poder estudiar esta linda ingenieria.

Respuesta: de antemano les agradezco por su atención prestada
 Buenas tardes,
 Adjunto envío folleto informativo de Ingeniería Civil, respecto a inscripción y matrícula debe de estar pendiente en la plataforma de la universidad donde se anuncia lo indica fechas y proceso.
 Espero la información enviada sea satisfactoria, cualquier inquietud adicional con gusto
 Gracias
 JASBLEIDY TRUJILLO
 Secretaria Facultad de Ingeniería

Codigo	Tipo	Origen	Buzon	Fecha Peticion	Fecha Respuesta
2334	Consulta	S - Sitio web	Portal www.usco.edu.co	2015-11-09 14:53:23	2015-12-07 14:51:02



INFORME DE AUDITORIA



CODIGO

EV-CON-FO-01

VERSION

3

VIGENCIA

2011

Página

9 de 10

Solicitud:

El día 21 de Noviembre del 2015 llegamos a las instalaciones de la universidad Surcolombiana y nos dirigimos al auditorio Olga Tony para realizar la actividad de Clausura de nuestro Colegio Surcolombiano Timanco el cual habíamos pagado y separado el lugar desde el día 29 de septiembre del 2015 en horas de la mañana, el día 20 de Noviembre recibimos una llamada donde nos decían que no nos podían prestar el auditorio porque tenían otro evento de la facultad de economía y que nos adecuarían otro a lo cual respondimos que otro lugar no servía por la cantidad de gente que teníamos para la asistencia al evento.

el sábado 21 de Noviembre del presente año llegue y me recibió la persona delegada por la Universidad para mostrarme el lugar que habían adecuado, que era el auditorio del 3 piso de la biblioteca central, lo revise pero la capacidad de sillas eran insuficientes además de no contar con la tarima que se necesitaba así que le dije a esta persona que definitivamente no me servía, así que ellos procedieron a abrirnos el Olga Tony, comenzamos a realizar nuestras adecuaciones internas y pasado un tiempo llego un señor de nombre Carlos Aguirre diciendo que ellos tenían un evento programado y que teníamos que salirnos porque ellos eran la academia y que primaba ese evento esta señor siempre estubo de una manera grosera y altanera, le dio la orden a los estudiantes que estaban afuera que entraran al recinto lo cual me opuse y de manera verbal y cordial siempre le dije que no los hiciera ingresar puesto que yo tenía el permiso adjudicado desde casi dos meses atrás yo tenía en mi poder fotocopia de mi recibo de pago, en repetidas ocasiones le dije que me mostrara el permiso que el tenía para estar en este lugar a esa hora y nunca me mostro nada, siempre me decía que el tenía eso programado hace mucho tiempo pero jamás soporto nada, al mismo instante estaban ingresando nuestros niños estudiantes que son menores de edad y a este señor no le importó eso y en repetidas ocasiones le recordé que priman los derechos de los niños y la seguridad e integridad de ellos y haciendo caso omiso y de manera grosera siguió dando orden de ingresar a sus estudiantes, este señor acompañado de la decana de la facultad la señora Myriam Lozano que de igual manera se comportó grosera y gritando en todo momento, una de nuestras profesoras se encontraba en la puerta del auditorio ayudando al ingreso de nuestros estudiantes y el señor Aguirre la empuja apartándola de la puerta se le hizo la reclamación que como se le ocurre empujar a una mujer y más si él es profesor de la Universidad, con esto demostró su bajo nivel cultural además mostrando acciones violentas al género femenino el cual en nuestro país estamos tan afectados por estos hechos.

Como Institución decidimos retirarnos para no tener que exponer a nuestros niños y cuerpo docente a mas agresiones verbales y físicas, realizamos el evento en el auditorio del 3 piso de la biblioteca, de una manera incomoda donde el espacio fue insuficiente y de igual manera el aire acondicionado.

Agradecemos su colaboración para que se haga un llamado de atención a estas dos personas Carlos Aguirre y Myriam Lozano para que mejoren su comportamiento puesto que representan la imagen de la Universidad y de una facultad.

Agradeciendo su atención prestada

Andrés Franco
Coordinador Administrativo

Respuesta:

Buen día, Andrés.

Me permito remitirle la respuesta que ha proyectado la División de Bienestar Universitario, específicamente el señor Carlos Arturo Vallejo Colorado, encargado del auditorio.

De la misma manera, le comento que la Oficina de Control interno se encargó del asunto.

Cordialmente,

José Eliseo Baicué Peña
Encargado PQR de Rectoría

Codigo	Tipo	Origen	Buzon	Fecha Peticion	Fecha Respuesta
2373	Queja	S - Sitio web	Portal www.usco.edu.co	2015-11-25 09:45:22	2015-12-14 09:59:28

Según las estadísticas generadas del 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2015, se registraron: 79 Peticiones, 26 Quejas, 14 Reclamos, 13 Sugerencias, 10 Denuncias y 161 Consultas, a continuación se evidencia un comparativo entre los dos últimos semestres analizados:

Estadísticas Vigencia 2015A		
TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	%
Consulta	205	53.8 (%)
Denuncia	8	2.1 (%)
Petición	95	24.9 (%)
Queja	46	12.1 (%)
Reclamo	23	6.0 (%)
Sugerencia	4	1.0 (%)
Total	381	100.0 (%)

Estadísticas Vigencia 2015B		
TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	%
Consulta	161	53.1 (%)
Denuncia	10	3.3 (%)
Petición	79	26.1 (%)
Queja	26	8.6 (%)
Reclamo	14	4.6 (%)
Sugerencia	13	4.3 (%)
Totales:	303	100.0 (%)

Teniendo en cuenta la relación de los dos totales de las estadísticas, la vigencia pasada y la actual sus diferencias son:



INFORME DE AUDITORIA



CODIGO

EV-CON-FO-01

VERSION

3

VIGENCIA

2011

Página

10 de 10

- Las **Consultas** tuvieron una **disminución del 21.4%** en relación al semestre pasado.
- Las **Denuncias** tuvieron un **aumento del 20%** en relación al semestre pasado.
- Las **Peticiones** tuvieron una **disminución del 17%** en relación al semestre pasado.
- Las **Quejas** tuvieron una **disminución del 43%** en relación al semestre pasado.
- Los **Reclamos** tuvieron una **disminución del 40%** en relación al semestre pasado.
- Las **Sugerencias** tuvieron un **aumento del 70%** en relación al semestre pasado.

CONCLUSIONES

- Existen solicitudes que se pueden responder con mayor eficiencia, teniendo en cuenta el tipo de consulta que se realizan.
- Existen incumplimiento a la Resolución 166 de 2013, en cuanto al tiempo de respuestas, teniendo en cuenta que 11 PQRSDC tomaron hasta dos meses en ser resueltas.
- Existe una PQRSDC, la 2162 no fue respondida según el reporte suministrado por el sistema de PQRSDC en el segundo semestre del 2015.

Elaborado por:	Jonathan Andrés Cano	Firma:		Fecha:	19/02/2016
Revisado por:	José Gerardo Vidarte Claros	Firma:		Fecha:	19/02/2016
Aprobado por:	José Gerardo Vidarte Claros	Firma:		Fecha:	19/02/2016