



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

1 de 13

Asunto	SEGUIMIENTO PQRSDC (Segundo Semestre 2022)
Dependencia	SECRETARIA GENERAL
Responsable	ZULLY PAOLA PINILLA ALDANA

(Se debe indicar el nombre del líder del proceso, el responsable del área o dependencia donde se practicará el seguimiento)

### ANTECEDENTES

Las PQRSDC son un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las instituciones por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado)

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC) implementado mediante Resolución No. 211 del 24 de Agosto de 2018 por la Universidad, es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la mejora continua.

Todo usuario tiene derecho a presentar ante la Institución peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

**PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

**QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

**RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

**SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

### DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Conforme a lo establecido en el Programa Anual de Auditoria previsto por la Universidad Surcolombiana para el año 2022, el seguimiento a las PQRSDC está previsto realizarlo 2 veces durante la vigencia. Para el caso que nos ocupa, corresponde el segundo semestre del año 2022.

Vigilada Mineducación



**INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO**

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

2 de 13

El desarrollo del seguimiento inicia con la solicitud de información a la unidad responsable – Secretaría General – para proceder a la respectiva revisión y valoración a que hubo lugar, así:

El reporte de seguimiento y control presenta 319 PQRSDC recibidas entre el 5 de julio y el 31 de diciembre de 2022, con referencia de códigos consecutivos del 9373 inicio y 9693 terminación, del cual pudimos realizar la siguiente evaluación:

**CONSOLIDADO PQRSDC – SEMESTRE B DE 2022 ( Julio a Diciembre)**

TIPO	TOTAL	PARTICIPACIÓN (%)
Petición	122	38.24 %
Queja	15	4.70 %
Reclamo	23	7.21 %
Sugerencia	3	0.94 %
Denuncia	10	3.13 %
Consulta	146	45.77 %
<b>TOTALES:</b>	<b>319</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte – OCI

Se verificó que las PQRSDC fueron atendidas dentro de los plazos establecidos y conforme a la Ley; la respuesta fue de orientación adecuada, con respuestas apropiadas y lenguaje claro para los usuarios del sitio web -portal institucional – ventanilla única del SGD, salvo algunos casos en particular los cuales se detallan en cada ítems.

El análisis se practicó a las 319 PQRSDC recibidas y las 189 evaluaciones, así:

**1. PETICIONES : 122 - 38.24%**

Dependencia	# de Registros	% de Participación
Centro de Admisiones	53	43.44%
Oficina de Liquidaciones	10	8.19%

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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.



Fac. Economía y Administración Área de Personal	6 (12)	9.83%
Oficina de Contabilidad	5	4.09%
Rectoría	4	3.27%
CITCD Centro de Graduados Fac. Educación Fac. Ingeniería Vicerrectoría Académica Vicerrectoría Administrativa	3 (18)	14.75%
Bienestar Universitario Oficina Jurídica Oficina de Contratación Sede Pitalito Vicerrectoría de Investigación y Proyección S.	2 (10)	8.19%
Consejo Académico Control Disciplinario Fac. Ciencias Exactas y Naturales Fac. Ciencias Sociales y Humanas Fac. Ciencias Jurídicas y Políticas Servicios Generales Oficina de Archivo Oficina de Control Interno Oficina de Tesorería Sistema Gestión Ambiental	1 (10)	8.19%

Fuente: Reporte - OCI

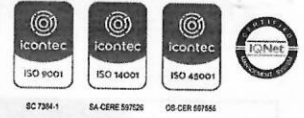
Se recibieron 122 Peticiones durante el periodo (Semestre B de 2022), de las cuales la mayor participación fue la del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con 53 peticiones (43.44%) y 10 dependencias – Consejo Académico, Control Disciplinario, Fac. Ciencias Exactas, Fac. Ciencias Sociales, Fac. Ciencias Políticas, Servicios Generales, Archivo, Control Interno, Tesorería y el Sistema de Gestión Ambiental, con tan solo una (1) petición.

Se presentan las siguientes observaciones:

El registro 9408 dirigido a la Oficina de Servicios Generales respondió después del tiempo establecido para atender la petición.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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.



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

4 de 13

La respuesta al registro 9449 por parte de la facultad de Ingeniería NO es contundente, ni orienta al usuario del trámite que debe realizar para obtener la respuesta indicada.

La siguiente imagen muestra que el reporte de Seguimiento y Control - en algunos casos - NO permite establecer cortes o espacios para la buena presentación del documento (márgenes, saltos de página, etc)

Ejemplos:

**REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Respuesta: Cordial saludo.

Jackeline, en atención al PQRSD recibido, m permito informarle que las solicitudes para la expedición de las diferentes tipologías documentales académicas se reciben a través del correo de la dependencia competente. Recuerde que es necesario adjuntar los comprobantes de pago por cada certificado o ficha académica que solicite. Correo: registro@usco.edu.co

Atte,

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9487	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
25/08/2022 02:25 pm		26/08/2022 05:27 pm	

1.La información le lleo a tiempo?

2.Fue fácil acceder a la información a través de este

Respuesta: si

Respuesta: no

Observación: null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9541	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	

Página 253 de 508

**REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

04/11/2022 10:43 pm	10/11/2022 10:15 am
---------------------	---------------------

**Evaluación**

1.La información le lleo a tiempo?

2.Fue fácil acceder a la información a través de este

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

Atendiendo a su solicitud, procedemos a dar respuesta, sea la oportunidad para indicar que el Acuerdo 003 de 2012 define a la práctica extramuros como una "actividad académica vinculada a las necesidades curriculares", dicha actividad según el mismo reglamento (AC 003 DE 2012) establece en el artículo 3 los requisitos que permitirán dar viabilidad a la solicitud de prácticas, el reglamento constituye la guía básica para poder llevar a cabo las actividades académicas relacionadas con las prácticas, es por ello que ante la falta de alguno de ellos no será posible la aprobación del Consejo de Facultad; ahora bien, para el caso que los ocupa la discusión sobre la necesidad de la práctica debe originarse dentro del Comité de Currículo de Programa, pues este es el espacio que permite proponer la inclusión de esta actividad académica dentro del currículo y proponer el cambio del curso de Teórico a Teórico Practico, esta discusión se ha planteado por otros docentes tanto en este periodo como en periodos anteriores; sin embargo, nuestra capacidad de acción o decisión se ve sometida al marco normativo vigente, esto no nos impide trasladar la discusión como se ha hecho en solicitudes similares, es valido señalar que las decisiones tomadas frente a las prácticas tienen además carácter presupuestal, pues los recursos con los que ha contado la universidad se han visto limitados durante los últimos años; no obstante, sea el momento para indicar que si bien la solicitud de la práctica podría considerarse como una cosa juzgada, los argumentos y la propuesta que se venían haciendo a través de este mecanismo académico nos otorga otra perspectiva para tener en cuenta a analizar en futuras solicitudes.

1. La información le llegó a tiempo?

Respuesta: si

Respuesta: si  
Sin otro particular y atentos a cualquier otra inquietud.

Observación:

Se dificulta leer la respuesta de manera inmediata porque aparece primerola encuesta.  
Atentamente,

Al dar respuesta a la solicitud se informa que las practicas que estuvieron sujetas a aprobacion fueron solamente las de los cursos de carácter "Teórico-prácticos" para un total de (161 prácticas).

Agradezco su atención y estaré atenta a cualquier inquietud,

Cordialmente

ZULLY PAOLA PINILLA ALDANA  
Secretaria General

Evaluación

1. La información le llegó a tiempo?

2. Fue fácil acceder a la información a través de este

Respuest	Código	Tipo	Origen	Buzon
	9543	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Observac	Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
	05/11/2022 10:14 am		17/11/2022 05:02 pm	

El registro 9527 fue utilizado como prueba y tenido en cuenta en el reporte.

La oficina de Gestión Institucional – Área de Personal Talento respuesta equivocada al usuario, por ende detalla en la evaluación su descontento.

Se repiten en 2 ocasiones el registro No. 9593, 9594, 9595, 9596, 9599,

Las evaluaciones del registro 9641 se repiten 3 veces.



**INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO**

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

6 de 13

Las siguientes peticiones tienen observación en la evaluación : 9415, 9424, 9425, 9427, 9445, 9502, 9542, 9549, 9555, 9589, 9560, 9623, 9652, 9659, 9670

Estas peticiones referencian en la evaluación la observación como Null: 9428, 9431, 9440, 9449, 9450, 9480, 9483, 9487, 9508, 9525, 9553, 9559, 9567, 9571, 9584, 9586, 9594, 9599, 9602, 9607, 9613, 9621, 9624, 9629, 9641, 9643, 9648, 9654, 9656, 9658, 9663, 9665, 9666, 9671.

La observación para el ítem 9688, es que en la respuesta reporta NULL y en la casilla de fecha de respuesta también Null:

Respuesta:

null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9688	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
27/12/2022 06:17 pm		null	

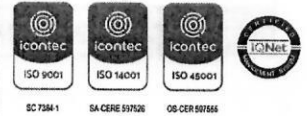
**2. QUEJAS : 15 - 4.70%**

Dependencia	# de Registros	% de Participación
Centro de Admisiones Oficina de Liquidaciones	3 (6)	40%
Rectoría	2	13.3%
CITCD Centro de Graduados Fac. de Educación Fac. de Salud Bienestar Universitario Sede Pitalito Vicerrectoría Académica	1 (7)	46.6%

Fuente: Reporte - OCI

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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.



**INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO**

Las Quejas atendidas durante el segundo semestre de 2022 fueron 15, que representan el 4.7% con relación al total de las PQRSDC recibidas, en las que se evidenció lo siguiente:

Se observó que en los registros con código 9412, 9439, 9466, 9583, 9673 tienen evaluación con observación null. Así mismo el código 9685 y 9686 tienen la misma inconsistencia: Respuesta y fecha de respuesta null.

Respuesta:

null

Código	Tipo	Origen	Buzon
9685	Queja	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
27/12/2022 02:05 pm		null	

Respuesta:

null

Código	Tipo	Origen	Buzon
9686	Queja	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
27/12/2022 02:13 pm		null	

**3. RECLAMOS : 23 - 7.21%**

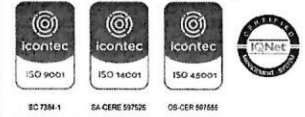
Dependencia	# de Registros	% de Participación
Centro de Admisiones	9	39.13%
Oficina de Liquidaciones	5	21.73%
Vicerrectoría de Investigación	3	13.04%
CITCD Fac. Economía y Administración	1 (2)	8.69%
Fac. de Salud Área de Personal	2 (4)	17.39%

Fuente: Reporte - OCI

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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.

*Handwritten signature and initials*



**INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO**

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

8 de 13

Ahora bien, 23 Dependencias de la institución recibieron Reclamos durante el semestre B de la vigencia 2022, con participación del 7.21% del total de las 319 PQRSDC registradas. Durante el seguimiento se observó que hay novedades así:

Los reclamos se atendieron con oportunidad y en los tiempos de ley.

Los Reclamos con Evaluación y respuesta fueron los códigos 9419, 9432, 9638, 9661,9691

La novedad null en la observación se evidenció en los registros 9405, 9465, 9515, 9573,9561, 9609, 9674.

**4. SUGERENCIAS: 3 - 0.94%**

<i>Dependencia</i>	# de Registros	% de Participación
Centro de Admisiones Facultad de Economía y Administración Área Servicios Generales	1 (3)	0.94%

Fuente: Reporte – OCI

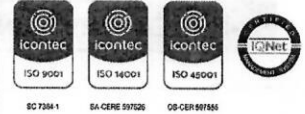
Durante el periodo de observancia (Julio a Diciembre/2022) solo hubo tres sugerencias (3) dirigida a: Centro de Admisiones, Facultad de Economía y Admón y al Área de Servicios Generales, atendidas oportunamente, con las siguientes novedades: Los registros Nos. 9552, 9617 reportan evaluación con observación null.

**5. DENUNCIAS: 10 - 3.13%**

<i>Dependencia</i>	# de Registros	% de Participación
Centro de Admisiones	2	60%
Control Disciplinario Rectoría	(6)	
Fac. Ciencias Jurídicas	1	40%
Fac. Educación Bienestar Universitario Sede Pitalito	(4)	

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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.



La comunidad en general formuló diez (10) denuncias, con las siguientes observaciones:

Numeral 9518 dirigido a la sede Pitalito, quien atendió sin darle atención al tema referido; se trata de una Denuncia y la respuesta hace referencia a obtenerlo de nuevo, sin ser muy claros en el procedimiento a llevar a cabo para tal fin.

Dependencia: SEDE PITALITO

Asunto: DEDUNCIA POR PERDIDA DEL CARNET ESTUDIANTIL

Estado: Terminado

Solicitud: EN EL AÑO 2017 SE ME EXTRAIVIO EL CARNET ESTUDIANTIL DE LA SEDE PITALITO

Respuesta: Hola LISVET VALENTINA .  
Cordial saludo, en el caso de perdida de carnet debe solicitarlo nuevamente por la plataforma duplicado, pagando \$5.000 pesos descargando factura por la pagina de la USCO.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9518	Denuncia	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
10/10/2022 11:18 am		01/11/2022 06:05 pm	

Las 9 denuncias restantes fueron atendidas por competencia en cada una de las instancias responsables.

## 6. CONSULTAS : 146 - 45.77%

Dependencia	# de Registros	% de Participación
Centro de Admisiones	68	46.57%
Fac. Ingeniería	11	7.53%
Oficina de Liquidaciones	10	6.84%
Fac. Salud	7	4.79%
Centro de Graduados	5	6.84%
Fac. ciencias Jurídicas	(10)	6.84%
Fac. Educación	4	8.21%
Fac. Economía y Admón.	(12)	8.21%
Sede Garzón		
CITCD	3	6.16%
Sede La Plata	(9)	6.16%
Vicerrectoría Académica		
Bienestar Universitario		
Área de Personal	2	6.84%
Rectoría	(10)	6.84%
Secretaría General		
Vicerrectoría de Investigaciones		

Vigilada Mineducación



Dirección de Sedes  
Consejo Académico  
Dirección de Currículo  
Fac. Ciencias Exactas  
Fac. Ciencias Sociales  
ILEUSCO  
Aseguramiento de la Calidad  
Sede Pitalito  
Vicerrectoría Administrativa

1  
(9)

6.16%

146 Consultas se recibieron durante el semestre B de 2022, que corresponde al mayor número de PQRSDC atendidas, con participación del 45.77 % del total relacionadas (319)

En detalle las oficinas que atendieron las Consultas fueron las que se referencian en el cuadro anterior, por ende, fueron revisadas y analizadas para el respectivo seguimiento, el cual arrojó las siguientes apreciaciones:

La sede Garzón atendió la consulta 9384, dando respuesta a un asunto desconocido "OTRO". No se evidencia el texto de la consulta.

Dependencia: SEDE GARZON

Asunto: Otro

Estado: Terminado

Solicitud: consulta de homologacion

Respuesta: Hola como estas, la universidad Surcolombiana no realiza homologación, ya sería una vez inscrito en el programa que desee solicitarle directamente a la facultad de la competencia el mismo y ya ellos estudian el caso.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9384	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
08/07/2022 02:46 pm		22/07/2022 11:52 am	

El Centro de Admisiones atendió la consulta con código 9417 y referencia un correo personal para dirigirse al comité de admisiones.

La Consulta de código 9438 tiene evaluación con observación null y se repite 2 veces.

La Facultad de Ingeniería atendió la Consulta de código 9472 de manera informal, sin tener en cuenta que se necesitaba una orientación más precisa en cuanto al trámite que debió hacer el estudiante para solucionar su situación.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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.



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

11 de 13

Dependencia: FACULTAD DE INGENIERIA

Asunto: Novedades estudiantes antiguos (matrículas de continuidad, reintegros y demás)

Estado: Terminado

Solicitud: Buenas noches, que pena si molesto o interrumpo, pero debido a mi desesperación acudo a este correo, tengo un problema y me gustaría saber si me pueden ayudar con eso, tal vez con un numero de contacto o con una solución, me llamo Santiago Buitrago Manrique soy estudiante de la usco mi código es u20212200757, de ingeniería de software, mi inconveniente es que por problemas mayores a mí se me hizo casi imposible asistir y cumplir con trabajos de el segundo semestre, e incluso el poder cancelar materias a tiempo lo que conllevó a que mi promedio se viera muy afectado al punto de perder mi cupo y no poder sacar mi liquidación para un hipotético tercer semestre, les escribo para implorarles por ayuda para demostrarles que enserio me interesa seguir estudiando, pero no quiero perder mi cupo, ni perder lo que he hecho o empezar desde cero, quería saber si habría algo que se pudiera hacer algo como repetir el semestre o algo por el estilo, para comprobar que no es normal mi baja de notas les muestro mi promedio en el primer y segundo semestre, gracias por la atención y por favor si me pudieran ayudar estaría mas que agradecido, estoy muy desesperado, me gustaría que me pudieran ayudar si no es mucho pedir antes de que pase el día de liquidación, muchas gracias y buena noche.

Respuesta: Hola Santiago, buenas tardes.  
Quería saber si pudiste resolver tu situación.  
Me puedes enviar un correo electrónico a [facingenieria@usco.edu.co](mailto:facingenieria@usco.edu.co) y me cuentas como te fue.  
Adicionalmente, envíame tu número de celular para poder comunicarme contigo.

JASBLEIDY MAGRETH TRUJILLO MÉNDEZ  
Secretaria Ejecutiva Decanatura Facultad de Ingeniería

La respuesta a la Consulta 9497 se repite 3 veces.

Se realizó una prueba al sistema de las PQRSDC desde la oficina de Gestión de Calidad, utilizando un código de consecutivo (9522) y se repitió 2 veces. Igualmente se realizó el mismo procedimiento (prueba), en esta ocasión desde la Rectoría, el cual obtuvo 2 evaluaciones con observaciones : una null y la otra con observación

La evaluación de las consultas código 9529, 9576, 9604 no reportan observación y se repite 2 veces.

La Oficina de Liquidaciones en la Consulta 9647 no orientó la respuesta con contundencia, además sugirió horario de atención presencial erróneo, sin incluir que en el portal institucional reposa toda la información relacionada.

Como se evidencia en la gráfica, la Consulta identificada con código 9684 registra respuesta null y en la fecha de repuesta.





Respuesta:

null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9684	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
27/12/2022 11:56 am		null	

Los códigos que se relacionan a continuación referencian null en la observación de la respuesta: 9381, 9383, 9414, 9417, 9426, 9430, 9435, 9436, 9438, 9441, 9446, 9451, 9452, 9454, 9459, 9464, 9472, 9474, 9476, 9479, 9484, 9497, 9506, 9507, 9520, 9531, 9541, 9554, 9556, 9560, 9575, 9578, 9579, 9587, 9598, 9601, 9606, 9610, 9631, 9645, 9646, 9649, 9651, 9660, 9664, 9667, 9672, 9675, 9684, 9693.

A continuación se relacionan los códigos que obtuvieron evaluación con observación formal: 9394, 9418, 9473, 9514, 9522, 9534, 9576, 9580, 9614, 9630, 9647.

#### CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Conforme a lo observado durante el desarrollo del seguimiento realizado a las PQRSDC recibidas por la Universidad Surcolombiana a través del portal institucional; se concluye lo siguiente:

De acuerdo a las observaciones realizadas y dadas a conocer en el informe anterior (Primer semestre - A-2022), el Sistema de las PQRSDC ha sufrido modificaciones de avance en cuanto a los reportes que genera el mismo sistema. En el caso particular del Reporte Consolidado, identifica el periodo, describe en detalle la cantidad y el porcentaje de participación con relación al universo o total de las PQRSDC recibidas. Selecciona y relaciona por dependencias y tipo de PQRSDC.

En cuanto al Reporte de Seguimiento y Control se implementó la Evaluación para todas las PQRSDC. En general la Evaluación no representa ninguna calificación, sin embargo en algunas oportunidades los usuarios manifiestan satisfacción o descontento del servicio o atención. Aunado a esto, en la misma evaluación la observación se manifiesta como null en un gran número de PQRSDC.

También se constató que el porcentaje de participación en el reporte individual por cada tipo de referencia (PQRSDC) NO está establecido proporcionalmente al porcentaje que ocupó cada tipo. Está calculado con relación al total de las PQRSDC recepcionadas y no en particular, basados en el porcentaje de participación.

Además el reporte de consolidado está organizado por dependencias en orden alfabético.

Vigilada Mineducación



## INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSIÓN	2	VIGENCIA	2022	Página	13 de 13
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	----------

En detalle se observó lo siguiente:

- ✓ El Centro de Admisiones se mantiene como la dependencia más visitada con el mayor número de PQRSDC solicitados, que en general atienden y resuelven con oportunidad y precisión.
- ✓ La Facultad de Ingeniería mantiene y persiste en la atención un lenguaje demasiado cálido que no permite orientar o resolver la situación que refieren en las distintas PQRSDC manifestadas por la comunidad en general.
- ✓ Las Sedes Regionales y algunas facultades deben establecer mecanismos más ágiles y eficaces de respuesta; pues es a ella (s) donde acuden, en especial los estudiantes y egresados, a solicitar algún tipo de servicio o información mediante las PQRSDC.

### Recomendaciones:

1. Realizar los ajustes necesarios al Sistema de las PQRSDC, con ocasión a la falla en la Evaluación, específicamente en la observación – null-.
2. Revisar y corregir la ecuación que totaliza el número de PQRSDC recibidas y el Consecutivo.
3. Diferenciar los PQRSDC que se realizan de prueba para que no se cuantifiquen como solicitudes realizadas.
4. Revisar el diseño del esquema establecido como documento (Sistema e Gestión Documental) para que distribuya de forma ordenada el texto.
5. Mantener actualizados a los administradores o responsables de las PQRSDC en cada una de las dependencias con el fin de garantizar el buen servicio y oportunidad de respuesta

Elaborado por:	MARIA ELCY VALENZUELA MORA	Firma		Fecha	02/16/2023
Aprobado por:	JUAN MANUEL CHARRY MOSQUERA	Firma		Fecha	02/16/2023

Vigilada Mineducación

