



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

1 de 15

Asunto

SEGUIMIENTO PQRSDC (I SEMESTRE 2023)

Dependencia

SECRETARIA GENERAL

Responsable

ZULLY PAOLA PINILLA ALDANA

ANTECEDENTES

De acuerdo a como lo establece la Constitución Política de Colombia en el artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución", la Universidad Surcolombiana mediante la Resolución No. 211 del 24 de agosto de 2018 reglamento el procedimiento interno para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas PQRSDC, presentadas por los estamentos de la Institución y la ciudadanía en general, dando estricto cumplimiento a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 con el propósito de garantizar este derecho.

Conforme a lo anterior, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de la vigencia 2023, la Universidad Surcolombiana mantuvo dispuesto los diferentes canales de acceso (presencial y virtual) para la recepción y solución a las PQRSDC.

De igual manera, esta casa de estudio tiene establecido en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el componente 4: Atención al Ciudadano y el componente 5: Transparencia y Acceso a la Información, actividades relacionadas con las PQRSDC, las cuales fortalecen los canales de comunicación y atención al público en general.

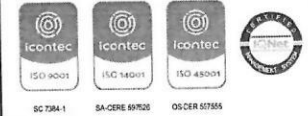
DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Conforme a lo establecido en el Plan Anual de Auditoria vigencia 2023 aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, se asignó el informe de seguimiento a las PQRSDC para el primer semestre de la presente vigencia, por parte del Jefe de la Oficina de Control Interno.

Para el desarrollo del presente informe, se solicitó a la Secretaria General la información objeto de seguimiento, relacionada con el reporte estadístico y el reporte de seguimiento y control de las PQRSDC correspondiente al primer semestre de 2023, siendo esta suministrada oportunamente.

Una vez recibida la información se pudo observar que el reporte estadístico consolidado de PQRSDC para el primer semestre del presente año fue de trescientos cuarenta y siete (347) en total, donde la primera se registró el 03 de enero de 2023 con código de referencia de 9694 y la última fue registrada el 30 de junio de 2023 con código de referencia 10040.

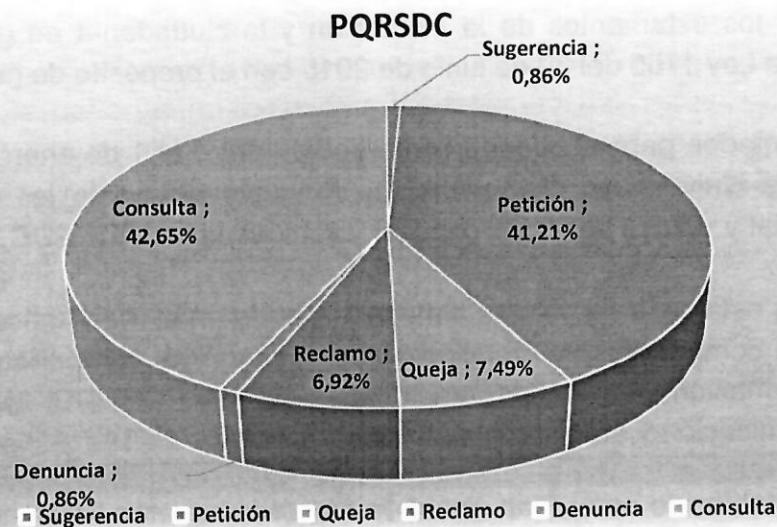




Conforme al reporte consolidado y mencionado anteriormente, se realizó el respectivo análisis y evaluación de los datos graficados a continuación:

TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
Sugerencia	3	0,86%
Petición	143	41,21%
Queja	26	7,49%
Reclamo	24	6,92%
Denuncia	3	0,86%
Consulta	148	42,65%
Totales	347	100%

Tabla1. Reporte de PQRSDC-Elaborado por Secretaria General



Grafica 1. Reporte de PQRSDC-Elaboración OCI

Se pudo verificar que de las trescientos cuarenta y siete (347) PQRSDC registradas en este primer semestre, gran parte fueron atendidas oportunamente en el tiempo establecido, dando buena orientación y comunicación en lenguaje claro, cumpliendo con la normatividad y dando respuesta concisa a la necesidad del usuario al acceder al servicio mediante la página web del portal institucional o a la Ventanilla Única del SGD.

Vigilada Mineducación

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.



Por esta razón en el análisis realizado a las trescientos cuarenta y siete (347) PQRSDC se evidenciaron ciento sesenta y ocho (168) evaluaciones de las cuales se tomaron algunas para ser detalladas en el presente informe:

PETICIONES

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	42	12,10%
CENTRO DE INFORMACION, TECNOLOGIAS Y CONTROL DOCUMENTAL	5	1,44%
CONSEJO ACADÉMICO	3	0,86%
DIRECCION DE CENTRO DE GRADUADOS	5	1,44%
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	1	0,29%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS	3	0,86%
FACULTAD DE EDUCACION	3	0,86%
FACULTAD DE INGENIERIA	3	0,86%
FACULTAD DE SALUD	5	1,44%
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	19	5,48%
FONDOS ESPECIALES	1	0,29%
GESTIÓN INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	0,58%
GESTIÓN INSTITUCIONAL AREA DE PERSONAL	8	2,31%
GESTIÓN INSTITUCIONAL AREA FINANCIERA	1	0,29%
GESTIÓN INSTITUCIONAL AREA INTERNACIONALES	1	0,29%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0,58%
OFICINA DE CONTRATACION	1	0,29%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,29%
OFICINA DE LIQUIDACIONES	22	6,34%
RECTORIA	5	1,44%
SECRETARIA GENERAL	3	0,86%
SEDE GARZON	1	0,29%
VICERRECTORIA ACADEMICA	5	1,44%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	1	0,29%
TOTAL	143	41,21%

Tabla2. Reporte de Peticiones-Elaboración OCI

Las peticiones recibidas en este primer semestre fueron de ciento cuarenta y tres (143) con un porcentaje de 41,21% en total, donde se evidencio mayor intervención en el Centro de





INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

4 de 15

Admisiones, Registro y Control con un total de cuarenta y dos (42) peticiones equivalentes al 12,10%; la Facultad de Economía y Administración con un total de 19 peticiones equivalente al 5,48% y la Oficina de Liquidaciones con un total de veintidós (22) peticiones equivalentes al 6,34 %.

En el análisis llevado a cabo se evidenciaron algunos casos de peticiones donde no se dio respuesta oportuna al usuario, como es el caso de la petición con código 9740 realizada a la Rectoría, no se dio respuesta durante el tiempo establecido y para el usuario no fue fácil acceder a la información de acuerdo a como lo manifestó en la evaluación. (Ver imagen 1)

Periodo de la información: 01/01/2023 al 30/06/2023

Dependencia: RECTORIA

Asunto: Solicitud entrante por SGD

Estado: Terminado

Solicitud: DERECHO DE PETICIÓN- SE ENVÍA PARA RECTORÍA

Respuesta: Neiva 15 de febrero de 2023

Señor
JUAN SEBASTIÁN LOSADA BARRIOS

Cordial saludo,

Por medio del presente queremos agradecer la sugerencia presentada mediante escrito. De esta manera, queremos informarle que la institución se encuentra realizando el estudio de pertinencia académica de los programas de pregrado en relación con las apuestas productivas del departamento.

En ese sentido, una vez se tengan los resultados de dicho estudio, será publicado por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Universidad.

Agradezco nuevamente su interés en pro de mejorar los procesos de nuestra Casa de Estudios.

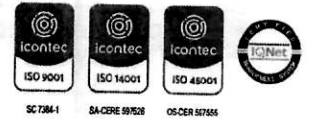
Cordialmente,

GERMÁN MONTEALEGRE
Funcionario PQRSD - Rectoría

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9740	Petición	SGD Ventanilla	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
13/01/2023 03:39 pm		15/02/2023 10:21 am	

Vigilada Mineducación

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.



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

5 de 15

Evaluación

1. La información le llegó a tiempo?

Respuesta: no

Observación: en físico.

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

Respuesta: no

Imagen 1. Reporte Control de Seguimiento-Secretaria General

De igual manera, se evidenció una petición registrada con código 9812 dirigida a la Oficina de Liquidaciones, respondida en el tiempo establecido, pero sin dar una solución oportuna al solicitante, toda vez que manifestó en la evaluación que la solicitud requerida jamás llegó. (Ver imagen 2)

Periodo de la información: 01/01/2023 al 30/06/2023

Dependencia: OFICINA DE LIQUIDACIONES

Asunto: Solicitud pagare

Estado: Terminado

Solicitud: Realizo por cuarta vez, solicitud de dos títulos valor (pagare). En uno soy deudora de mi crédito estudiantil y el segundo serví como codeudora del crédito estudiantil del señor Andrés Felipe Marín Palomino código. 2009181619. de no ser posible que se me entregue el pagare donde soy codeudora, solicito una copia del pagare anulado debidamente certificada y el paz y salvo de los dos títulos valor.

Agradezco responder dentro de los tiempos establecidos y adjuntar lo requerido,

Atentamente,

Nini Piedad Hernandez Herrera

Respuesta: Cordial saludo.

Comedidamente, me permito informar que su solicitud ya está en trámite y la respuesta será enviada a su correo.

Sin otro particular.

Atentamente,
Liz Lozano Anzoategui
Liquidación de Derechos Pecuniarios

Código	Tipo	Origen	Buzón
9812	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
05/02/2023 09:45 pm		20/02/2023 04:24 pm	

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

6 de 15

Evaluación

1.La información le llegó a tiempo?

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

Respuesta: no

Respuesta: no

Observación: Jamás llegó la solicitud

Imagen 2. Reporte Control de Seguimiento-Secretaria General

Así mismo, sucedió con la petición de código 9715 la cual fue dirigida a la Dirección de Centro de Graduados donde finalmente el usuario no quedo satisfecho con la respuesta recibida, toda vez que manifestó no poder acceder al correo y donde no pudo tampoco acceder a la información.

Por último, en las peticiones de este primer semestre se identificaron algunas que presentaron como Null en la observación de la evaluación realizada, como son el caso de las registradas con los siguientes códigos: 9704,9708,9711,9714,9728, 9729, 9741,9760, 9766, 9769, 9791, 9793, 9813,9824, 9835, entre otras.

QUEJAS

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL	7	2,02%
CENTRO DE DOCUMENTACION, PRODUCCION INTELLECTUAL Y PUBLICACIONES - BIBLIOTECA CENTRAL	1	0,29%
CENTRO DE INFORMACION, TECNOLOGIAS Y CONTROL DOCUMENTAL	1	0,29%
CENTRO DIRECCION DE SEDES	1	0,29%
DIRECCION DE CENTRO DE GRADUADOS	1	0,29%
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	1	0,29%
FACULTAD DE INGENIERIA	2	0,58%
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	1	0,29%
GESTIÓN INSTITUCIONAL AREA DE SERVICIOS GENERALES	2	0,58%
OFICINA CONTABILIDAD	1	0,29%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,29%
OFICINA DE LIQUIDACIONES	3	0,86%
OFICINA DE TESORERIA	1	0,29%
VICERRECTORIA ACADEMICA	1	0,29%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	2	0,58%
TOTAL	26	7,49%

Tabla3. Reporte de Quejas-Elaboración 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, 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.



Para este primer semestre de la vigencia 2023, se registró un total de veintiséis (26) Quejas, equivalentes al 7,49% de las PQRSDC reportadas a 30 de junio de la presente vigencia, donde se pudo evidenciar que la dependencia donde hubo mayor relevancia en este tipo de solicitud fue en el Centro de Admisiones, Registro y Control con un total de siete (7) Quejas de las cuales cuatro (4) registradas con códigos 9828,9985,9999 y 10006 fueron direccionadas de manera incorrecta por el usuario, toda vez que eran competencia de otras dependencias.

Por otro lado, se pudo evidenciar un caso particular de una Queja registrada con código 10035 dirigida a la Oficina de Liquidaciones donde el usuario nunca tuvo respuesta y en el reporte aparece como Null (Ver imagen 3).

Periodo de la información: 01/01/2023 al 30/06/2023

Dependencia: OFICINA DE LIQUIDACIONES

Asunto: Liquidación en la matrícula

Estado: Radicado

Solicitud: Buen día. Me permito solicitar revisión de liquidación de la matrícula de mi hija Dayra Yuliana Cabrera Perdomo CC. 1077843511, debido al costo generado:
 1 Soy madre soltera no tengo apoyo económico por parte de su padre, tengo acuerdo judicial en el Juzgado de Familia de Garzón donde el padre de mi hija donde se comprometió a dar una mensualidad y desde hace aproximadamente 8 años no tengo su apoyo económico y el incumplimiento del acuerdo.
 2. Mi hija reside en zona rural en la vereda Jagualito del municipio de Garzón.
 3. El Recibo anexo de servicio de electricidad es extracto 1. Anexo recibo.
 4. El estrato socioeconómico en el Sisbén es B2 de mi hija. Anexo certificado.
 5. No tuve ningún descuento por el programa matrícula O, cuando unos de los requisitos es; "Pertener a estratos socioeconómicos 1, 2 o 3 e informar en la Oficina de Admisiones..." en mi ficha de Sisbén B2, residó en zona rural, el servicio de energía es estrato 1. Anexo soporte de Sisbén y recibo de energía.
 6. Mi salario no supera los 2 salarios mínimos legales vigentes. Anexo último certificado laboral.
 Gracias por su colaboración

Respuesta: null

Código	Tipo	Origen	Buzón
10035	Queja	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
28/06/2023 04:33 pm		null	

Imagen 3. Reporte Control de Seguimiento-Secretaria General





Por último, las demás dependencias donde se registró solicitud de Queja dieron respuesta en los términos y tiempos establecidos.

RECLAMOS

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	11	3,17%
CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS	2	0,58%
FACULTAD DE INGENIERIA	1	0,29%
GESTIÓN INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	0,87%
OFICINA DE LIQUIDACIONES	4	1,15%
SEDE LA PLATA	1	0,29%
VICERRECTORIA ACADEMICA	1	0,29%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	1	0,29%
TOTAL	24	6,92%

Tabla 4. Reporte de Reclamos-Elaboración OCI

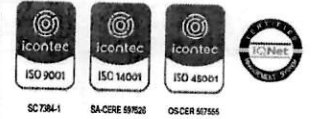
De acuerdo a como se evidencia en la tabla 4. los Reclamos registrados en el primer semestre de esta vigencia fueron veinticuatro (24), siendo el 6,92% en relación al total de las PQRSDC.

En la información reportada se evidencia que la dependencia donde hubo mayor registro de reclamos fue la de Centro de Admisiones, Registro y Control obteniendo un dato de once (11) reclamos, siendo el 3,17 % de la totalidad. Conforme a esto, se constató que esta dependencia dio respuesta a los reclamos dentro de los tiempos establecidos, con la finalidad de darle solución a los usuarios.

De igual manera se hizo un análisis exhaustivo de los reclamos registrados en el semestre 2023-1, donde se encontraron algunos casos particulares donde no se les dio una respuesta satisfactoria a los usuarios presentando inconformidad en las evaluaciones realizadas como también un reclamo que nunca dio respuesta notificándose como "Null".

Estos reclamos son detallados a continuación:

Vigilada Mineducación



GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO - PQR

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9787	Reclamo	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
24/01/2023 06:47 pm		26/01/2023 10:26 am	

Evaluación

1. La información le llegó a tiempo?

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

Respuesta: no

Respuesta: no

Observación: Respuesta sin solución de fondo, aún no me han entregado el carnet...

Imagen 4. Reporte Control de Seguimiento-Secretaria General

En este reclamo dirigido a la Gestión Institucional Área de Bienestar Universitario, donde un estudiante de maestría solicitaba la entrega del carnet estudiantil, se le dio respuesta de manera oportuna pero no se le dio solución al reclamo debido a que era un trámite que estaba retrasado por fallas internas del proceso. Por esta razón el estudiante evaluó con inconformidad la solicitud de reclamo.

Asimismo, sucedió con el reclamo orientado a la Oficina de Liquidaciones por parte de una estudiante que solicita el traslado de matrícula de continuidad del periodo 2022-2, donde manifiesta que esta es la segunda instancia que realiza con fin a que le den solución con su trámite. Por ende, en la evaluación de este reclamo la estudiante manifestó su inconformidad como se evidencia en la imagen 5.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9917	Reclamo	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
17/04/2023 07:58 pm		05/05/2023 03:51 pm	

Evaluación

1. La información le llegó a tiempo?

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

Respuesta: no

Respuesta: no

Observación: Está encuesta deberían hacerla al darle a uno, una solución concreta porque las diferentes áreas se dedican solo a tirarse la pelota de un lado otro y nadie soluciona

Imagen 5. Reporte Control de Seguimiento-Secretaria General

Vigilada Mineducación



Ahora bien, en el análisis realizado también se evidencio un reclamo que fue dirigido a la Oficina de Liquidaciones donde se solicita la devolución del valor de matrícula de un estudiante, solicitud que no fue respondida por la dependencia, siendo notificada como respuesta "Null".

Dependencia: OFICINA DE LIQUIDACIONES

Asunto: DEMORA EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Estado: Radicado

Solicitud: Desde el pasado mes de mayo se radico en la oficina de Liquidación, la solicitud de devolución del valor de la matrícula por beca para estudio en los programas propios de la Universidad por estímulo educativo por ser hijo de empleado.
En Repetidas ocasiones mi madre había preguntado en la oficina de liquidación por la devolución y le indicaban que no se veía reflejado el doble pago, sin que a la fecha se haya realizado el tramite de devolución ya radicado casi hace 2 meses.
Mi mamá preocupada preguntó a la oficina de Contabilidad la semana pasada y le indicaban que no habían recibido ninguna cuenta por ese concepto, pero que si se veía reflejado el doble pago en el sistema financiero, en el día de hoy le tocó a mi mamá pedir ayuda a otro compañero para que le descargara el auxiliar y llevarlo a la oficina de Liquidación, para ver si por fin, se inicia el trámite de devolución del valor de la matrícula.
Notas de ingreso: 125-230041 de fecha 06 de enero de 2023 - 306-23093 de fecha 11 de mayo de 2023

Respuesta:

null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
10019	Reclamo	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
27/06/2023 09:49 am		null	

Imagen 6. Reporte Control de Seguimiento-Secretaria General

SUGERENCIAS

Luego de revisar y analizar el reporte de control de seguimiento realizado por Secretaria General, se pudo evidenciar que para el primer semestre de la vigencia 2023 la Universidad Surcolombiana recibió tres (3) sugerencias realizadas el día 24 de abril, con el mismo asunto y registradas con código 9929,9930 y 9931. Estas sugerencias mencionadas anteriormente quedaron en estado de radicado pero la respuesta fue notificada "Null", tal como se muestra en las siguientes imágenes (imagen 7,8 y 9):

Vigilada Mineducación

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.



Dependencia: UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
Asunto: Solicitud entrante por SGD
Estado: Radicado
Solicitud: PRUEBA PQR
Respuesta: null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9929	Sugerencia	SGD Ventanilla	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
24/04/2023 10:36 am		null	

Imagen 7. Reporte Control de Seguimiento-Secretaria General

Dependencia: UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
Asunto: Solicitud entrante por SGD
Estado: Radicado
Solicitud: PRUEBA PQR
Respuesta: null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9930	Sugerencia	SGD Ventanilla	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
24/04/2023 10:51 am		null	

Imagen 8. Reporte Control de Seguimiento-Secretaria General

Dependencia: UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
Asunto: Solicitud entrante por SGD
Estado: Radicado
Solicitud: PRUEBA PQR
Respuesta: null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9931	Sugerencia	SGD Ventanilla	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
24/04/2023 10:59 am		null	

Imagen 9. Reporte Control de Seguimiento-Secretaria General





DENUNCIA

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CENTRO DE INFORMACION, TECNOLOGIAS Y CONTROL DOCUMENTAL	1	0,29%
CENTRO DE DOCUMENTACION, PRODUCCION INTELLECTUAL Y PUBLICACIONES	1	0,29%
CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	1	0,29%
TOTAL	3	0,86%

Tabla 5. Reporte de Denuncia-Elaboración OCI

A corte de 30 de abril del presente año, la Universidad Surcolombiana recibió tres (3) denuncias por parte de la comunidad estudiantil, las cuales iban dirigidas para el Centro de Información, Tecnologías y Control Documental; el Centro de Documentación, Producción Intelectual y Publicaciones y el Centro de Admisiones, Registro y Control.

De acuerdo a lo anterior, de estas tres (3) denuncias, dos (2) de ellas fueron enviadas el 02 de junio de la vigencia 2023 por la misma persona, pidiendo dar solución a un caso de suplantación de documento para el ingreso en la plataforma de lleusco. En análisis de la respuesta dada por las dependencias se constató que se le dio la orientación adecuada y diferentes alternativas de solución con el fin de poder agilizar el proceso y que el estudiante no tuviera inconvenientes futuros.

En cuanto a la otra denuncia presentada al Centro de Información, Tecnologías y Control Documental, la cual va relacionada con la pérdida de carnet estudiantil, se constató que la dependencia mencionada anteriormente le dio una respuesta coherente, en los tiempos establecidos y con el lenguaje apropiado para que el usuario obtuviera pronta solución a su problema.

Estas denuncias esta registradas con los códigos: 9955,9968 y 9969.

CONSULTA

Por último, las consultas reportadas para este primer semestre de la vigencia 2023 fueron de ciento cuarenta y ocho (148) en total, siendo el mayor número de PQRSDC recibidas, equivalente al 42,65%.

Entrando en detalle en la verificación de los datos presentados por Secretaria General, de las dieciocho dependencias que atendieron las consultas, las que más tuvieron participación a corte

Vigilada Mineducación



de 30 de junio del presente año fue el Centro de Admisiones, Registro y Control con un total de setenta y tres (73) consultas y la Oficina de Liquidaciones con un total de veinte (20) consultas.

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	73	21,04%
CONSEJO ACADÉMICO	2	0,58%
DIRECCION DE CENTRO DE GRADUADOS	1	0,29%
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	4	1,15%
FACULTAD DE EDUCACION	2	0,58%
FACULTAD DE INGENIERIA	3	0,86%
FACULTAD DE SALUD	14	4,03%
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	10	2,88%
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	0,58%
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE SERVICIOS GENERALES	1	0,29%
GESTION INSTITUCIONAL AREA FINANCIERA	1	0,29%
OFICINA DE ARCHIVO	1	0,29%
OFICINA DE LIQUIDACIONES	20	5,76%
SECRETARIA GENERAL	1	0,29%
SEDE GARZON	3	0,86%
SEDE LA PLATA	2	0,58%
VICERRECTORIA ACADEMICA	6	1,73%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	2	0,58%
TOTAL	148	42,65%

Tabla 6. Reporte de Consultas-Elaboración OCI

En el análisis realizado, se evidenciaron algunos casos relevantes de consultas que se precisan a continuación:

Gran parte de las consultas dirigidas a las dependencias de Centro de Admisiones, Registro y Control, y también a la Oficina de Liquidaciones tenían que ver con problemas al generar el comprobante de pago, asimismo como temas referentes a fechas de inscripciones, confirmación de matrícula por los estudiantes y cargues de documentos para admitidos, consultas a las que se les dio buen direccionamiento y solución durante el tiempo establecido.





INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

14 de 15

Por otro lado, se evidenciaron algunas consultas que tenían el asunto denominado como “otro” siendo registradas con código 9712,9713,9720, 9727. También se evidencian consultas que los usuarios hacen repetidamente a pesar de esta ser respondidas en primera instancia como es el caso de la registrada con condigo 9699, 9701 y 9700.

Por último, se evidenciaron consultas que no dieron respuesta y fueron notificadas como “Null”, como es el caso de las registradas con código: 10012,10014,10017,10019 y 10034. (Se anexa como evidencia imagen 10).

Dependencia: OFICINA DE LIQUIDACIONES

Asunto: Documentación liquidación para estudiantes admitidos

Estado: Radicado

Solicitud: Al momento de ingresar a la plataforma e intentar descargar el recibo para el pago de la matrícula dice "POR FAVOR VERIFIQUE SU INFORMACIÓN, USTED NO APARECE COMO ESTUDIANTE" y no se si sea algún fallo en la plataforma o en alguno de los documentos que envié. Estoy atenta a su respuesta, gracias.

Respuesta:

null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
10012	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
24/06/2023 04:39 pm		null	

Imagen 10. Reporte Control de Seguimiento-Secretaria General



Vigilada Mineducación

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.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

De acuerdo al resultado obtenido en la observación y análisis del reporte de seguimiento y control de las PQRSDC para el primer semestre de la vigencia 2023, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- Se observó en el reporte, que no todas las PQRSDC cuentan con la evaluación del servicio de las Dependencias.
- Se evidenciaron algunos reportes de PQRSDC que no dieron respuesta siendo estos notificados como "NULL".
- Se constató en el reporte que algunas peticiones fueron respondidas fuera del tiempo establecido.
- Cada respuesta otorgada por las diferentes dependencias de la Universidad Surcolombiana a los usuarios, se realizó mediante una comunicación clara, cumpliendo con la normatividad y dando respuesta concisa a la solicitud presentada.
- Verificar y actualizar el aplicativo diseñado para la recepción de las PQRSDC, con el fin corregir fallas en los reportes e informes.
- Finalmente, se recomienda continuar dando estricto cumplimiento a la Resolución 211 de 2018 facultada por la ley 1755 de 2015 y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, específicamente en el componente 4 y 5.

Elaborado por:	GABRIEL ENRIQUE ARGUELLO M.	Firma		Fecha	08/08/2023
Aprobado por:	JUAN MANUEL CHARRY MOSQUERA	Firma		Fecha	08/08/2023