



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

1 de 11

Asunto	SEGUIMIENTO PQRSDC (Segundo Semestre 2023)
Dependencia	SECRETARIA GENERAL
Responsable	ZULLY PAOLA PINILLA ALDANA

ANTECEDENTES

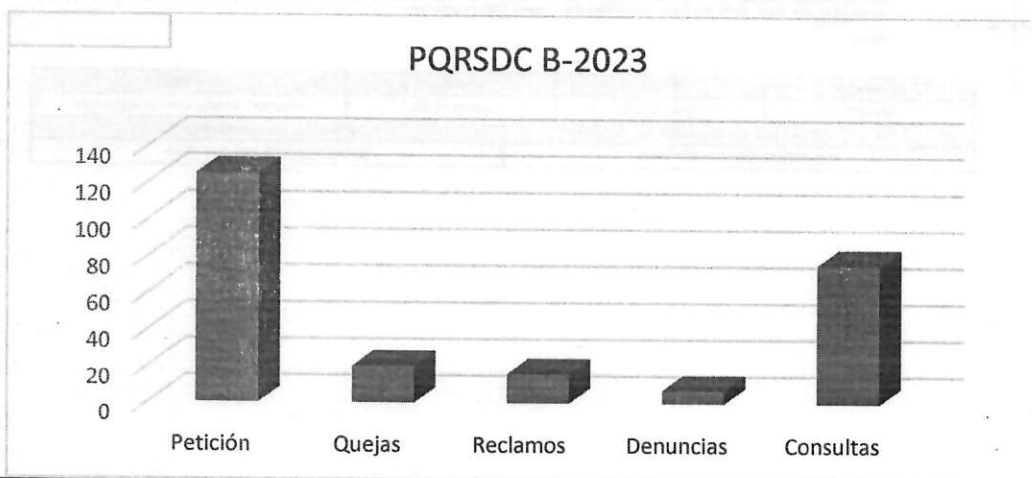
Conforme a las disposiciones normativas y con fundamento, Las PQRSDC son un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las instituciones por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado), por ende la Universidad Surcolombiana mediante Resolución No. 211 del 24 de Agosto de 2018 tiene implementado en el portal web el esquema de atención a las PQRSDC que permite conocer además las inquietudes, manifestaciones, observaciones, opiniones, entre otros, con el propósito de buscar alivio o solución oportuna a la comunidad en general.

Desde el año 2018 anualmente se realizan 2 seguimientos a las PQRSDC que se receptionan como método de evaluación, en especial la atención al público por este medio.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El seguimiento se realizó al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, conforme a la información suministrada por la oficina líder de este proceso y con el apoyo de la persona responsable de varias actividades inherentes a la recepción y respuesta de las PQRSDC y todo lo concerniente a esta obligación. Se evidenció que no hubo ninguna sugerencia durante el periodo evaluado.

Durante este lapso de tiempo se recibieron por parte de la institución 244 PQRSDC, atendidas en su mayoría con oportunidad. Así fue su participación:



Vigilada Mineducación



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

2 de 11

El reporte del periodo de observancia indica que el código 9678 es el primero y 9921 el último.

Ahora bien, en detalle se observó lo siguiente:

PETICIONES: 125 (51.23 %), con las siguientes objeciones:

Hubo 62 peticiones recepcionadas resueltas sin evaluación. 43 con Evaluación, 27 de estas con observación null. Se recibieron 16 por ventanilla y 4 referenciados como derecho de petición (códigos 9739, 9747,9815,9887)

La petición con código 9687 está en la página 15 con la información desadaptada al igual que los códigos 9742,9780, 9821, 9857, 9868, 9877.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2023 al 31/12/2023

es de notar que no pago arriendo, ni alimentación, ya que los tengo en el lugar donde desempeño mis labores.

Sin embargo, el primer documento cargado fue rechazado porque firmó la guía de no declarante, aludiendo que para la fecha 2022, era menor de edad y no podía generar ingresos, y la certificación fue RECHAZADA.

Posteriormente, decidí, que la firmara mi señor padre, para avalar mi sostenimiento, CARGUE del cual no recibí respuesta ni positiva ni negativa, al correo registrado en la inscripción el cual es arocacastrom@gmail.com

Solicitando por favor, su valioso apoyo, de permitir sea llamada nuevamente, y dar realización a la meta de ser parte de esta prestigiosa institución , afianzando mi proyecto de vida.

Muchas gracias por su atención y solidaridad.

Adjunto documentos que fueron rechazados

Evaluación

Respuesta: Cordial saludo.

1.La información le llego a tiempo? **2.Fue fácil acceder a la información a través de este**
 María Fernanda, le sugiero que envía su petición a los correos: Vicesacademica@usco.edu.co y legalviceacademica@usco.edu.co

Respuesta: si El próximo 21 de julio se realizará la **Respuesta** al último Comité de Admisiones para revisar el comportamiento de la matrícula del segundo llamado y de conformidad a los cupos que queden se analizarán las diferentes solicitudes que se reciban.

Observación: null
 Atte,

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9687	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
06/07/2023 08:27 PM		07/07/2023 09:29 AM	

Vigilada Mineducación



REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2023 al 31/12/2023

ESTUDIANTE DE POSTGRADO DE ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA.

Respuesta: GRUPO DE LIQUIDACIONES DE DERECHOS PECUNIARIOS
2.2 307

Neiva- Huila, 1 de septiembre de 2023.

Señor
ALAN DAVID MONTOYA QUINTERO
Estudiante Postgrado de Anestesiología y reanimación
Alandamo1989@gmail.com
Universidad Surcolombiana

Asunto: CONTESTACIÓN QUEJA
Ref. Solicitud de devolución de dineros del valor de Contribución de ICETEX

Cordial saludo.

De acuerdo a la solicitud de la referencia, lo preceptuado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y los artículos 13 y ss. de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en lo relativo al Derecho de Petición como norma fundamental, comedidamente me permito dar contestación en los siguientes términos:

1. La información le llegó a tiempo? 2. Fue fácil acceder a la información a través de este

Respuesta: si El día 24 de agosto del presente año, la oficina de Liquidación de Derechos Pecuniarios recibió mediante correo electrónico SOLICITUD DE RESPUESTA A DERECHOS FINANCIEROS por parte de Postgrados clínicos.

Observación: Seguidamente, se dió contestación al correo el día 25 de agosto, indicándole al señor Yeison la situación presentada con algunos estudiantes, sin embargo, ese mismo día, se dió trámite de la expedición de los certificados financieros de todos los estudiantes relacionados que habían pagado el valor de la contribución.

Así mismo, mediante Memorando de fecha 25 de agosto se relaciona la siguiente información:

PERIODO ACADÉMICO: 2023-1C
COMPROBANTE DE RECAUDO: 1812849
VALOR DE MATRICULA: \$ 7.603.691
VALOR CONTRIBUCIÓN PAGADA POR EL ESTUDIANTE: \$303.642
DEVOLUCIÓN VALOR CONTRIBUCIÓN AL ESTUDIANTE: \$303.642.

En razón a lo anterior, se le informa que el valor a devolver no es el de la matrícula financiera sino el valor de contribución descontado por el ICETEX, en la resolución 1037 del periodo 2023-1C. Igualmente, es importante manifestar que no solo se tramitó su solicitud sino la de 10 compañeros más, por lo tanto, no se debe presumir que la diligencia en el trámite, no se dió por intereses personales por parte del Funcionario Armando Rubiano.

Finalmente, se le informa que la oficina de liquidación ya remitió los certificados al Coordinador de Especialización en Anestesiología, el doctor JESUS HERNAN TOVAR CARDOZO, para que continúe con el trámite correspondiente de la respectiva devolución.

Con lo anterior, se da respuesta total a la petición formulada por usted, habiendo cumplido con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

5 de 11

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2023 al 31/12/2023

presentada ante la Dirección Administrativa de Bienestar Universitario. Segundo, Que según lo manifestado de las molestias presentadas en horas de la mañana de la estudiante y que al acudir al consultorio de salud de la Universidad Surcolombiana, no encontró la atención oportuna. Nos permitimos informarle que la Doctora en turno se encontraba cubriendo su turno en la facultad de salud el día 15 de Septiembre, el cual también debe ser atendido por la misma médica. Que respecto a su horario de atención en la sede central de la Universidad Surcolombiana, es de lunes a viernes en horario de la mañana de 8:00 AM a 12:00 PM.
Por último, se hace el llamado de atención al área de salud de bienestar para prestar una atención óptima y garantizar un excelente servicio a toda la comunidad estudiantil de la Universidad Surcolombiana en aras del bienestar universitario.
Finalmente, a los inconvenientes presentados en la página para agendar las citas debido a fallos operativos en la plataforma, hacemos la recomendación de solicitar las citas de manera presencial en caso de que la plataforma presente fallas.
Esperamos haber dado respuesta a la queja presentada, de ante mano ofrecer disculpas a las molestias presentadas y de nuevo reiterar que cualquier inconveniente, puede remitirlo al correo de bienestar bienestar@usco.edu.co o a la oficina de bienestar universitario ubicada en el tercer piso del bloque central de la universidad Surcolombiana.

Evaluación

Atentamente

1. La información le fue clara?
#9898 META GUARNIZO
Director Administrativo Bienestar Universitario.

Respuesta: si

2. Fue fácil acceder a la información a través de este sitio web?

Respuesta: no

Observación: null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9795	Queja	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
15/09/2023 10:45 AM		04/10/2023 03:42 PM	

La queja de código 9898 fue dirigida a C.I.T.y C.D. fue de prueba

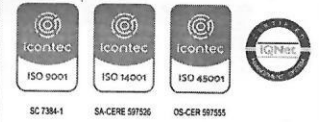
RECLAMOS: 16 (6.56 %)

10 de los reclamos recepcionados durante el semestre B de 2023 no tienen evaluación; solo 6 tienen la evaluación y 4 de ellas con observación null.

Los reclamos con código 9708 y 9800 tienen el diseño de la página en desorden.

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.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

6 de 11

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2023 al 31/12/2023

Lectura crítica 68 x 22%
Matemáticas 65 x 35%
Ciencias Naturales 63 x 12%
Inglés 63 x 25%
Sociales y ciudadanas 61 x 6%

Realice el ejercicio indicado multiplicando el puntaje que usted obtuvo en la prueba Saber 11 ICFES con el porcentaje que se ha dispuesto en el Programa, para que obtenga el puntaje total de 62.18

El cuadro de ponderaciones se encuentra en el INSTRUCTIVO GUÍA PASO A PASO en el numeral 4, si desea verificar lo manifestado.

Por lo anterior no ha lugar a su reclamo.

Si requiere información adicional acerca del proceso de admisiones, utilice el correo: registro@usco.edu.co

Atte.

Evaluación

1.La información le llegó a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación	Código	Tipo	Origen	Buzón
		9708	Reclamo	Sitio web
	Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
	13/07/2023 00:53 PM		18/07/2023 02:40 PM	

Página 48 de 375

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2023 al 31/12/2023

Evaluación

1.La información le llegó a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: no

Observación:

Cordial saludo. Gracias. Estimo previo a la encuesta se debe trasladar contenido de esa respuesta ya que, NO SE POSEE ELEMENTOS por parte del solicitante respecto a si se responde o no lo EFECTIVAMENTE lo solicitado. Pues una respuesta vaga en el sentido de que se está analizando o no sé que otra cosa podría venir, es VANA, no se estaría respondiendo de manera Directa lo solicitado.
Gracias. Atte. HtoCabreraZ.

Página 189 de 375

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.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

7 de 11

DENUNCIAS: 7 (2.87 %)

Las denuncias fueron recibidas y atendidas conforme a la norma establecida para responder, solo la identificada con código 9918 tuvo evaluación desafortunadamente de insatisfacción.

La denuncia de 9681 dirigida a CITYCD fue de prueba

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2023 al 31/12/2023

Dependencia: CENTRO DE INFORMACION, TECNOLOGIAS Y CONTROL DOCUMENTAL
 Asunto: AsAsAsAs
 Estado: Terminada
 Solicitud: AsAsAs
 Respuesta: N/A

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9681	Denuncia	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
05/07/2023 07:12 PM		07/07/2023 07:53 AM	

CONSULTAS: 76 (31.15 %)

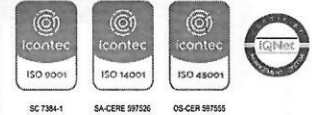
Se evidenció que en las respuestas a las 76 consultas utilizaron el tiempo estipulado. Se registraron 41 evaluaciones, 31 tienen como observación null y una (9845) con N.N.

Las consultas 9683 y 9684 tienen el mismo texto a la misma hora de emisión y respuestas con horario diferente.

En las Consultas 9720, 9731, 9788, 9798, 9837 tienen el diseño de la página con reparos.

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

8 de 11

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2023 al 31/12/2023

Dependencia: OFICINA DE CONTABILIDAD
Asunto: CONSULTA
Estado: Terminada
Solicitud: Cordial saludo

Me dirijo a ustedes de la forma más cordial, para elevar una consulta personal respecto al pago de las vacaciones proporcionales para los docentes catedráticos.

Basada en el ART.33 DECRETO 1279 DE 2002 Las vacaciones se liquidan con base en los siguientes valores, en la fecha en la cual inicia el disfrute de aquellas.

- a) La remuneración mensual;
- b) Una doceava (1/12) de la Prima de Servicios;
- c) Una doceava (1/12) de la Bonificación por Servicios Prestados.

Al ser inferior aun año, se liquida proporcional. Mi duda es, al liquidarse y aplicar la formula, el factor divisor para determinar la proporcionalidad debe ser dividir por 360 días y multiplicar por el número de días contratados o dividido por 720 y multiplicado por el número de días contratados.

Agradezco mucho me apoyen con esta inquietud.

Respuesta: Señora SANDRA MILENA SAPUY SILVA

Respetada Sandra Milena:

En atención a su solicitud elevada como consulta, mediante este medio, comedidamente me permito comunicarle que en concordancia con sus comentarios y la normatividad vigente, las VACACIONES, se liquidan por periodos anuales o proporcionales al periodo laborado.

Al ser inferior a un año, la formula aplicada corresponde a: FACTOR SALARIAL (Determinado por los conceptos estipulados en su solicitud) se multiplica por el numero de días contratados y/o laborados durante el periodo objeto de liquidación y se divide por 720 días.

Esto considerando que para liquidar las vacaciones se requieren dos variables el salario y los días trabajados o periodo a liquidar. Para calcular las prestaciones se debe tener en cuenta que el mes laboral equivale a 30 días.

Esperamos así haber dado respuesta a su consulta.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9788	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	

Página 173 de 375

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2023 al 31/12/2023

ÁREA LEGAL
Vicerrectoría Académica
Universidad Surcolombiana
Av. Pastrana Borrero Cra. 1a.
Neiva, Huila
COLOMBIA

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9798	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
17/09/2023 09:24 AM		09/10/2023 09:37 AM	

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: no

Observación:

La plataforma me solicita la evaluación de la respuesta antes de haber leído, es extraño eso.

Página 186 de 375

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

9 de 11

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2023 al 31/12/2023

Dependencia: OFICINA LIQUIDACION Y DERECHOS PECUNIARIOS
Asunto: Novedades estudiantes antiguos (matrículas de continuidad, reintegros y demás)
Estado: Terminada
Solicitud: Asunto: Consulta sobre Condonación de Matrícula Cero y Regularización de Estado Académico
 Estimados responsables de la Oficina de Liquidación,
 Espero se encuentren bien. Me dirijo a ustedes con el propósito de resolver algunas dudas y realizar el proceso de condonación de matrícula cero que no pude completar previamente.
 Mi nombre es Brayam Alexis Castro Correa y soy estudiante de Ingeniería de software con código 20151133815. Lamentablemente, debido a circunstancias personales, no pude cumplir con el proceso de condonación de la matrícula cero dentro del plazo establecido. Esto ha generado un atraso en mi situación académica, y me preocupa que pueda afectar mi pronta participación en temas de grado.
 Por lo tanto, quisiera saber cuáles son los pasos a seguir para regularizar mi estado académico y resolver la situación de la condonación de matrícula cero. Me gustaría ponerme al día lo antes posible y poder quedar a paz y salvo con la institución.
 Agradeceré enormemente su orientación y asesoría sobre este asunto. Si es necesario, estoy dispuesto a proporcionar cualquier documentación adicional que sea requerida para facilitar el proceso de resolución.
 Por favor, quedo atento a su respuesta y agradezco su pronta atención.
 Saludos cordiales

Respuesta: Cordial saludo
 Comedidamente, me permito informar que revisado el sistema financiero, se evidencia que no presenta ninguna deuda para condonar en razón a matrícula cero.
 Si tiene alguna inquietud, por favor comunicarse al correo liderpecuniarios@usco.edu.co.
 Sin otro particular
 Atentamente
 Liz Lozano A

Código	Tipo	Origen	Buzón
9731	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	

Página 85 de 375

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2023 al 31/12/2023

Respuesta: Arq. JORGE MAURICIO SUÁREZ ALVAREZ, reciba un cordial saludo.
 En atención a la descripción de su consulta, es de precisar que la Universidad Surcolombiana dentro de sus modalidades de ingreso tiene: 1) Por estricto puntaje; 2) Por 4 regímenes especiales: 1. Comunidades indígenas; 2. Desplazados por la violencia; 3) Comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, y 4. Reinsertados en los procesos de paz. 3) Por Convenio Escuelas Normales y 4) Por Transferencia.
 En tal sentido, la Universidad Surcolombiana no cuenta de manera exclusiva con la disponibilidad de cupos en los programas de pregrado ni postgrados para los dignatarios de las juntas de acción comunal.
 Para su información, desde el 4 de septiembre del presente, se tienen abiertas las inscripciones para los programas de pregrado para el periodo 2024-1, cuyas condiciones, requisitos, fechas y demás aspectos relacionados con el proceso de admisiones, han sido aprobados por el Consejo Académico, contenidas en el INSTRUCTIVO GUÍA PASO A PASO, documento que usted encuentra en el banner de la página Institucional www.usco.edu.co

Atte,

Evaluación

1.La información le llegó a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Código	Tipo	Origen	Buzón
9837	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
25/10/2023 03:54 PM		30/10/2023 09:46 AM	

Página 251 de 375

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.





INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

10 de 11

Las consultas de códigos 9814 y 9802 dirigido a la Dirección General de currículo fueron de prueba.

El código 9806 se repite la respuesta en las páginas 195 y 196 del reporte de seguimiento.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Una vez revisada la información tanto del reporte consolidado como el de seguimiento se observó lo siguiente:

1. El reporte de seguimiento inicia en el código 9678 y termina en el 9921, que corresponde a 243 registros, sin embargo se evidenciaron 244.
2. El consecutivo en la codificación no es veraz: durante la vigencia 2023 fue el siguiente: Semestre A: 9694 a 10040 y Semestre B: 9678 a 9921; mientras que en segundo semestre de 2022 fue: 9373 a 9694 que dio continuidad en el A de 2023.
3. El reporte Control de seguimiento tuvo avance en cuanto a que identifica el periodo con fecha de inicio y fecha de terminación. Se muestra en todas las páginas independientemente que abarque 1,2 o 3 hojas.
4. Continúan siendo consecutivo las PQRSDC que son de prueba alterando los reportes.

Se recomienda:

1. Mantener actualizado, mejorado y disponible el portal web como canal de acceso a las PQRSDC como servicio fundamental a la ciudadanía.
2. Revisar el software que sostiene este aplicativo para corregir las fallas que aún persisten y que se han incluido en informes anteriores. Ej. Null en la observación de la evaluación, bloqueo de la encuesta, entre otros.
3. Recomendar a los funcionarios que atienden las PQRSDC utilizar lenguaje claro, preciso y veras, además de darle la solución con oportunidad.
4. Revisar las evaluaciones que tuvieron observaciones e insatisfacción.
5. Hacer seguimiento a las denuncias o quejas que fueron trasladadas por competencia a otras dependencias.

Elaborado por:	MARIA ELCY VALENZUELA MORA	Firma		Fecha	02-28-2024
Aprobado por:	JUAN MANUEL CHARRY MOSQUERA	Firma		Fecha	02-28-2024

Vigilada Mineducación