

INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSIÓN	2	VIGENCIA	2022	Página	1 de 12
---------------	--------------	----------------	---	-----------------	------	---------------	---------

Asunto	SEGUIMIENTO PQRSDC PRIMER SEMESTRE DE 2024
Dependencia	SECRETARIA GENERAL
Responsable	ZULLY PAOLA PINILLA ALDANA

ANTECEDENTES

Artículo 59 Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, además la Ley 1755 de 2015 Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Acogiendo las normas dispuestas para las PQRSDC La Universidad Surcolombiana mediante Resolución No. 211 del 24 de Agosto de 2018 ha implementado en el portal web un esquema de atención a las PQRSDC al tiempo de establecer la ventanilla única que permite conocer las inquietudes, manifestaciones, observaciones, opiniones, entre otros; con el propósito de buscar alivio o solución oportuna a la comunidad en general.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El seguimiento se realizó al primer semestre del 2024, basados en la información suministrada por la unidad responsable de administrar el aplicativo y de la confrontación directa con los reportes que se generan.

En este periodo de tiempo (enero a junio) se recibieron y atendieron 263 PQRSDC, Así:

TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
Sugerencia	8	3.04 %
Petición	144	54.75 %
Queja	23	8.75 %
Reclamo	26	9.89 %
Denuncia	5	1.90 %
Consulta	57	21.67 %
TOTALES:	263	100.00 %

El periodo de seguimiento inicia el 1 de enero de 2024 y termina el 30 de junio de 2024 con códigos 9922 y 10184 respectivamente. A continuación se describe los hallazgos o novedades encontradas en cada una de las PQRSDC

PETICIONES:

Se recibieron 144 peticiones con las siguientes novedades:



- ✓ La Petición de código 9931 tiene evaluación. El formato está desadaptado al formato y no permite leer.
- ✓ La petición 9955 dirigida a Talento Humano fue atendida por la Administradora del aplicativo PQRSDC, así mismo sucedió con la petición 10165 dirigida al Consejo Superior atendida por Registro y Control.
- ✓ La petición 9956 recibida y atendida por la Oficina Jurídica, sin asunto "Null".
- ✓ Las de código 9961, 9988, 1005, 10016, 10027, 10069, 10072, 10092, 10099, 10136, tienen evaluación con observación, lasde código 10139 y 10166 con observación null

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación: null

- ✓ Las peticiones 9973 y 9974 se repite con la misma hora de recibido.
- ✓ La petición realizada a la Maestría en Educación fue resuelta por la Administradora del aplicativo porque esa dependencia no tiene activado el servicio.
- ✓ La petición 9979 dirigida a Rectoría supero el tiempo límite de respuesta.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9979	Petición	SGD Ventanilla	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
19/02/2024 01:54 PM		18/03/2024 02:01 PM	

- ✓ Las peticiones 9980,9981 y 9982 dirigidas a Talento Humano referencian el mismo contenido.

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

3 de 12

- ✓ La petición 9995 tiene el formato desadaptado

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024
2024.

Comendidamente me dirijo a usted, con el fin de dar respuesta al derecho de petición radicado el 20 de febrero de 2024, el cual me pronuncio en los siguientes términos:

Atentamente:

JULIO ROBERTO CANO
BARRERA/Programa
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Dirección de Departamento
Facultad de Economía y Administración
Universidad Surcolombiana
Piso 4, Edificio de Faceconomía.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9995	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
27/02/2024 04:50 PM		05/03/2024 09:42 AM	

- ✓ Las peticiones 9996,9997,9998,9999,1000,1001 recibidos por la Vicerrectoría Administrativa tienen el mismo contenido, al igual que las dirigidas a la facultad de Economía 1008,1009,10010,10011,10012, 10013 y 10014.
- ✓ L petición 10108 atendida por la facultad de Ingeniería superó el tiempo límite de respuesta

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
10108	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
09/05/2024 06:00 PM		05/06/2024 08:51 AM	

Las Peticiones 10175,10180, 10181 y 10184 con respuesta Null y Fecha Null

Ejemplo:

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Dependencia: VICERRECTORIA ACADEMICA
Asunto: Liquidación Matricula
Estado: Radicada
Solicitud: Derecho petición
Respuesta: null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
10175	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
25/06/2024 05:01 PM		null	

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.



QUEJAS:

El reporte manifiesta el ingreso de 23 Quejas recibidas durante el tiempo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (30) de junio de 2024. Su comportamiento fue el siguiente:

- ✓ La queja de código 9962, tiene evaluación.
- ✓ La queja de código 9976 con el formato desadaptado

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

y se mejore el sistema de atención y apoyo a los estudiantes en todas las sedes, garantizando un trato justo, eficiente y respetuoso.

En conclusión, solicito encarecidamente su intervención en este asunto y le insto a tomar medidas concretas para mejorar la calidad de los servicios administrativos ofrecidos a los estudiantes de todas las sedes de nuestra universidad. Es crucial que se promueva una cultura institucional que priorice el bienestar y el éxito académico de los estudiantes, eliminando cualquier barrera burocrática que obstaculice nuestro progreso.

Quedo a la espera de su pronta respuesta y acción sobre este tema.

Atentamente,

Evaluación

1. La información le fue dada a tiempo. **Jesus David Martinez Vargas**
Estudiante de Administración de Empresas

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación: Si bien dieron solución el día que fuimos por las fichas académicas, quiero que entiendan que la actitud frente a la generación de los

Respuesta: Jesús David, reciba un cordial saludo.

Al leer su mensaje radicado como "queja", en verdad es triste lo que expresa. Hace unos momentos todo el equipo se ha reunido para evaluar la situación que expone y ninguno de los colaboradores de la dependencia manifiesta que hayamos atendido de manera incorrecta a un estudiante, pues como servidores públicos es nuestro deber y responsabilidad atender a toda persona que se acerca a esta dependencia, llámese estudiante, docente, egresado, graduado, padre de familia, etc.,

Vigilada Mineducación





INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO EV-CON-FO-03 VERSIÓN 2 VIGENCIA 2022 Página 5 de 12

✓ Las de código 9985, 10080 y 10172 tienen evaluación, respuesta, observación y fecha null.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9985	Queja	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
22/02/2024 03:47 PM		28/02/2024 11:13 AM	

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación: null

Respuesta: Por medio de la presente informo que al correo se enviara una respuesta de acuerdo a esta solicitud.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
10080	Queja	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
24/04/2024 04:04 PM		29/04/2024 11:03 AM	

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: no

Respuesta: si

Observación: null

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 12

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Dependencia: OFICINA LIQUIDACION Y DERECHOS PECUNIARIOS

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

Estado: Radicada

Solicitud: Mi nombre es Linda Fabiana, pertenezco al programa de doble titulación. Mi pregrado de origen es Contaduría Pública con código 20232216342, mi programa alterno es Administración de Empresas con código 20241218718. Quisiera recibir la justificación del cobro por los conceptos de FORTALEC. CONECTIV. PREGRADO. SEGURO y CONSEJO ESTUDIANTIL, ya que me liquidaron un recibo por cada programa con los conceptos señalados.

Quedo atenta a pronta respuesta.

Respuesta: null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
10172	Queja	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
24/06/2024 10:49 PM		null	

RECLAMOS:

Allegaron al portal web institucional 26 reclamos que presentaron las siguientes novedades:

- ✓ El reclamo con código 9966 tiene texto encima uno de otro, al igual que la queja 10115

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

web institucional desde hace varias semanas. Finalmente, sobre la validación del pago de la matrícula de continuidad del período 2023-2, para la ceremonia de grado del 23 de febrero es pertinente y necesario manifestar que fue una información que no se encuentra acreditada en razón a que obedeció a una simple expresión de posibilidad y no de un hecho cierto como lo pretende hacer ver la estudiante puesto que la oficina de liquidación y derechos pecuarios es la competente para resolver este asunto de controversia.

Agradezco la atención prestada.

Atentamente:

JULIO ROBERTO CANO
Programa
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Dirección de Departamento
Facultad de Economía y Administración
Universidad Surcolombiana
Piso 4, Edificio de Faceconomía.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9966	Reclamo	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
09/02/2024 04:24 PM		14/02/2024 09:20 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.





INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

- ✓ En las quejas 10036, 10037, 10038, 10040, 10041, 10042, 10043 esta repetido el texto. Lo mismo presenta la queja 10049 con la 10050.
- ✓ La queja 10142 recepcionada por Rectoría fue atendida por la oficina de Liquidación. Fue evaluada.
- ✓ La código 10173 tiene evaluación con observación null.

SUGERENCIAS

Solo 8 de las 263 PQRSDC fueron sugerencias con las siguientes novedades:

- ✓ Las sugerencias 10044, 10045, 10046, 10047 No tienen texto a responder.
- ✓ Las quejas con código 10143 y 10144 fueron de prueba, dirigidas a Quejas y Reclamos.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Dependencia: QUEJAS Y RECLAMOS
 Asunto: Solicitud entrante por SGD
 Estado: Terminada
 Solicitud: PRUEBA VENTANILLA PQR
 Respuesta: prueba finalizada con ventanilla

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
10143	Sugerencia	SGD Ventanilla	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
06/06/2024 11:22 AM		06/06/2024 11:40 AM	

DENUNCIAS

Las denuncias fue la participación más baja del periodo (1.90%)

- ✓ Las denuncias 9933, 9939 y 10083 tienen evaluación.

Vigilada Mineducación





CONSULTAS

Después de las peticiones, las consultas fueron las que tuvieron mayor participación de atención en el periodo de análisis (enero a junio de 2024 – 21.67%) y presentaron las siguientes observaciones:

- ✓ Las consultas 9928 y 9929 se repite el texto.
- ✓ Las de código 9950, 10071 tienen respuesta
- ✓ La 10087, 10094 con evaluación y observación null

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Evaluación

1. La información le llegó a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación: null

- ✓ Las consultas 9954 9986 y la 10054, 10156, 10170 son pruebas al aplicativo

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Dependencia: DIRECCION GENERAL DE CURRICULO

Asunto: certificado

Estado: Terminada

Solicitud: prueba modulo

Respuesta: oK RECIBIDO

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9986	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
23/02/2024 03:07 PM		23/02/2024 04:07 PM	

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

9 de 12

- ✓ Las respuestas a las consultas 996 y 10106 superaron el límite de tiempo establecido.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Dependencia: FACULTAD DE INGENIERIA

Asunto: SOLICITUD DE INFORMACION

Estado: Terminada

Solicitud: hola muy buenas noches, los contacto desde la región del hulla, quisiera que me brindaran información de la Ing. de software, agradecería mucho si pudieran contactarme al número anexo.

Respuesta: Hola María José, buenas tardes. Para dar respuesta a su PQR, me permito informarle que toda la información sobre el programa de Ingeniería de Software, se encuentra publicada en el portal institucional <https://www.usco.edu.co/es/estudia-en-la-usco/programas-pregrado/ingenieria-de-software/> Cualquier información adicional con gusto será atendida en el correo electrónico ing.sotware@usco.edu.co

Quedo atenta a sus comentarios.

JASBLEIDY MAGRETH TRUJILLO MENDEZ
Secretaría Ejecutiva Decanatura Facultad de Ingeniería

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9967	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
09/02/2024 09:00 PM		06/03/2024 03:07 PM	

- ✓ La consulta 9993 dirigida a la Facultad de Educación fue atendida por la Facultad de Ingeniería.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Dependencia: FACULTAD DE EDUCACION

Asunto: Consulta sobre el acuerdo 046 de diciembre del 2012

Estado: Terminada

Solicitud: Buen día
Quisiera hacer una consulta

Lo que pasa es que hay una persona que estudió un semestre en la "Licenciatura en Matemáticas" en el periodo 2023-2 y lo sacaron por el Acuerdo/046/14dic2012 por perder cuatro (4) cursos en un (1) mismo periodo académico y tener un puntaje calificado inferior a tres punto cero (3.0).

Quisiera saber si esa persona se puede postular para otra carrera para el periodo 2024-2 en la Facultad de Ingeniería.

Muchas gracias, espero prontamente su respuesta

Respuesta: Cordial saludo... Con el propósito de atender su solicitud de información, me permito informarle que el estudiante a que se le aplicó el 046, pierde el cupo en el programa, para el caso "Licenciatura en Matemáticas" (por dos años), puede aspirar a cualquier otro programa que ofrezca la Universidad. Debe realizar el proceso de inscripción normal. En este momento ya puede hacer el proceso, las inscripciones están abiertas, hasta el 29 de abril (4pm) hay venta de pines. Cualquier información adicional, con gusto lo atenderemos. Buen día.

JASBLEIDY MAGRETH TRUJILLO MÉNDEZ
Secretaría Ejecutiva Decanatura Facultad de Ingeniería

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
9993	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
27/02/2024 11:11 AM		13/03/2024 11:32 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.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

10 de 12

Se observó que la consulta 10167 está dirigida a la Universidad del Tolima, sin embargo la administradora del sistema por instrucciones de un superior le dio traslado a la unidad que referencian "servicios Generales"

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2024 al 30/06/2024

Dependencia: GESTION INSTITUCIONAL AREA DE SERVICIOS GENERALES

Asunto: INFORMACION GENERAL

Estado: Re-Asignada

Solicitud: Buenas tardes
Señores
Dirección de Servicios Institucionales
Universidad del Tolima

Cordial saludo,

Mi nombre es Juan Carlos Andrade y trabajo en la Universidad Tecnológica de Pereira en un proyecto denominado Modernización y Desarrollo Organizacional, actualmente nos encontramos haciendo una investigación relacionada con la forma como las Universidades manejan el tema relacionado con el aseo, la seguridad y el mantenimiento institucional, a fin de conocer si lo tienen tercerizado a través de un prestador de servicios o es administrado directamente por la Institución.

De igual manera, nos gustaría saber cuál es la estructura de funcionamiento o el personal (plan de cargos) que tienen para la administración del aseo, la seguridad y el mantenimiento institucional.

Agradecemos su colaboración y comprensión.

Quedo atento a sus comentarios.

Cordialmente,

Respuesta: Cordial saludo.

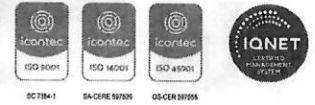
Por solicitud de la VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA se transfiere esta CONSULTA, por competencia a la OFICINA DE SERVICIOS GENERALES, con el fin de que la misma sea resuelta en los términos de Ley.

Gracias por su atención.

Gloria Polania
Administradora Sistema PQRSDC

Vigilada Mineducación





CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Durante el proceso de recolección y análisis de la información se pudo observar lo siguiente:

1. Como en el informe anterior correspondiente al semestre B de 2023 se reportó que la cuantificación de las PQRSDC tiene inconsistencias. El reporte de seguimiento y control contiene 263 PQRSDC y el consecutivo 262 códigos.
2. Se reitera que continúan generando consecutivo las PQRSDC de prueba alterando las estadísticas, reportes e informes que se produzcan.
3. Durante el primer mes del periodo en estudio –enero- se superó el límite de tiempo para atender las PQRSDC.
4. También continua, en esta ocasión con mayor frecuencia el desajuste o desadaptación del esquema de datos en cada una de las PQRSDC.

Se recomienda:

1. Realizar el respectivo mantenimiento al software-aplicativo de este sistema de atención implementado por la institución.
2. A pesar de haber mejorado y usado el lenguaje más apropiado, algunas dependencias insisten en manejar un lenguaje particular.
3. Las evaluaciones deben ser una herramienta para el mejoramiento continuo y permanente de la prestación de servicio. Revisar el diseño o plantilla actual y proponer cambios para que sea más utilizada.
4. Las PQRSDC que fueron trasladadas por competencia a otras dependencias deben ser monitoreadas hasta dar respuesta satisfactoria.
5. Se debe revisar el inventario de oficinas que utilizan este sistema como medio o canal de interacción con el entorno y la sociedad por cuanto hay dependencias o unidades administrativas que no lo usan, especialmente los del sector académico.

Elaborado por:	MARIA ELCY VALENZUELA MORA	Firma		Fecha	08-15-2024
Aprobado por:	JUAN MANUEL CHARRY MOSQUERA	Firma		Fecha	08-15-2024

Vigilada Mineducación





INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO



CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSIÓN	2	VIGENCIA	2022	Página	12 de 12
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	----------

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.