



## INFORME DE AUDITORIA



CODIGO

EV-CON-FO-01

VERSION

3

VIGENCIA

2011

Página

1 de 4

Componente	Evaluación Independiente
Elemento	Auditoria Interna
Proceso	Gestión Documental-Gestión Jurídica
Procedimiento	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
Responsable	Líder del Proceso

## ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORIA

**OBJETIVO:**

Verificar el cumplimiento de los procedimientos y normatividad que se relaciona con el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Universidad Surcolombiana.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas generadas en la Universidad.
- Comprobar que las estadísticas presentadas en el informe del periodo 2014-1 correspondan a las generadas por el sistema implementado en la Universidad para el registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Verificar que las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, realizadas en el periodo 2014-1, y que cumplan con los tiempos establecidos en Resolución 166 de 2013 para dar trámite a la respuesta.

**ALCANCE :**

- Se verificaron las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que se tramitaron en las dependencias de la Universidad Surcolombiana a través del sistema de información que posee la Institución, durante el periodo 2014-1, analizando todas las PQRSDC, permitiendo conceptuar el grado de cumplimiento y análisis de los controles establecidos, específicamente en cuanto a tiempos.

**PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA:**

- Inspeccionar físicamente de los registros de las PQRSDC, del periodo a evaluar, realizadas por medio del sistema que se encuentra en el Portal Institucional, teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento.
- En la fase de planeación de la auditoria se analizó la normatividad interna y externa aplicable, en la etapa de ejecución se verificaron y analizaron los documentos soportes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y consultas.



## RESULTADO DE LA AUDITORIA

## COMPROBACIÓN DE ESTADÍSTICAS

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS PERIODO 2014-2

De acuerdo con la información suministrada a la Oficina de Control Interno, por el Coordinador de Centro de Documentación, la Universidad reporta las siguientes solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas, tal cual se evidencia en el siguiente cuadro.

DEPENDENCIA	TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	Consulta	6	1.5 (%)
	Petición	10	2.4 (%)
	Queja	1	0.2 (%)
FACULTAD DE EDUCACION	Consulta	13	3.2 (%)
	Queja	1	0.2 (%)
	Reclamo	2	0.5 (%)
	Sugerencia	1	0.2 (%)
FACULTAD DE INGENIERIA	Consulta	16	3.9 (%)
	Petición	1	0.2 (%)
	Queja	1	0.2 (%)
FACULTAD CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	Consulta	2	0.5 (%)
FACULTAD DE SALUD	Consulta	20	4.9 (%)
	Denuncia	1	0.2 (%)
	Queja	2	0.5 (%)
	Reclamo	1	0.2 (%)
	Sugerencia	1	0.2 (%)
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	Consulta	8	2.0 (%)
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS	Consulta	1	0.2 (%)
	Petición	3	0.7 (%)
OFICINA DE LIQUIDACIONES	Consulta	36	8.8 (%)
	Petición	14	3.4 (%)
	Queja	3	0.7 (%)
	Reclamo	10	2.4 (%)
OFICINA DE TESORERIA	Petición	4	1.0 (%)
	Queja	1	0.2 (%)
	Reclamo	4	1.0 (%)
FONDOS ESPECIALES	Consulta	1	0.2 (%)
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	Petición	1	0.2 (%)
VICERRECTORIA ACADEMICA	Consulta	15	3.7 (%)
	Petición	6	1.5 (%)
	Queja	1	0.2 (%)
	Reclamo	2	0.5 (%)
RECTORIA	Consulta	6	1.5 (%)
	Petición	2	0.5 (%)
	Queja	1	0.2 (%)
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y PROYECCION SOCIAL	Consulta	1	0.2 (%)
SECRETARIA GENERAL	Consulta	8	2.0 (%)

<b>SECRETARIA GENERAL</b>	Petición	2	0.5 (%)
	Queja	1	0.2 (%)
<b>CENTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES</b>	Consulta	5	1.2 (%)
	Petición	6	1.5 (%)
	Sugerencia	1	0.2 (%)
<b>CENTRO DIRECCION DE SEDES</b>	Consulta	5	1.2 (%)
<b>GESTION INSTITUCIONAL AREA DE PERSONAL</b>	Queja	5	1.2 (%)
<b>GESTION INSTITUCIONAL AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Consulta	1	0.2 (%)
	Petición	1	0.2 (%)
	Queja	2	0.5 (%)
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>	Petición	1	0.2 (%)
<b>GESTION INSTITUCIONAL AREA DE SERVICIOS GENERALES</b>	Consulta	1	0.2 (%)
	Petición	1	0.2 (%)
	Queja	1	0.2 (%)
	Sugerencia	1	0.2 (%)
<b>CENTRO DE DOCUMENTACION,PRODUCCION INTELLECTUAL Y PUBLICACIONES - BIBLIOTECA CENTRAL</b>	Consulta	3	0.7 (%)
	Petición	1	0.2 (%)
<b>DIRECCION GENERAL DE CURRICULO</b>	Petición	1	0.2 (%)
<b>CENTRO DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL</b>	Consulta	98	24.0 (%)
	Denuncia	1	0.2 (%)
	Petición	54	13.2 (%)
	Queja	4	1.0 (%)
	Reclamo	4	1.0 (%)
<b>OFICINA DE ARCHIVO</b>	Petición	2	0.5 (%)
<b>TOTAL</b>		<b>409</b>	<b>100 %</b>

- En las estadísticas generadas por el sistema de PQRSDC "Estadísticas de Tipos de Solicitud de PQRS", no se especifica por sí mismo las fechas de las mismas o reportes generados, lo cual crea incertidumbre al momento de verificarla ya que no se tiene certeza del período reportado.

Según las estadísticas generadas del 1 de Julio al 30 de Diciembre de 2014, se registraron: 110 Peticiones, 24 Quejas, 23 Reclamos, 4 Sugerencias, 2 Denuncias y 246 Consultas, a continuación se evidencia un comparativo entre los dos últimos semestres analizados:

Estadísticas Vigencia 2014A		
TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	%
Consulta	135	44.0 (%)
Denuncia	6	2.0 (%)
Petición	118	38.4 (%)
Queja	22	7.2 (%)
Reclamo	22	7.2 (%)
Sugerencia	4	1.3 (%)
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100.0 (%)</b>

Estadísticas Vigencia 2014B		
TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	%
Consulta	246	60.9 (%)
Denuncia	2	0.5 (%)
Petición	110	26.9 (%)
Queja	24	5.9 (%)
Reclamo	23	5.6 (%)
Sugerencia	4	1.0 (%)
<b>Total</b>	<b>409</b>	<b>100.0 (%)</b>

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

- Las **Peticiones** tuvieron una **disminución del 6.7%** en relación al semestre pasado.
- Las **Quejas** tuvieron un **incremento del 9%** en relación al semestre pasado.



## INFORME DE AUDITORIA



CODIGO

EV-CON-FO-01

VERSION

3

VIGENCIA

2011

Página

4 de 4

- Los **Reclamos** tuvieron un **incremento del 4.5%** en relación al semestre pasado.
- Las **Sugerencias** estuvieron estables en relación al semestre pasado.
- Las **Consultas** tuvieron un **incremento del 82.2%** en relación al semestre pasado..
- Las **Denuncias** tuvieron una **disminución del 66%** en relación al semestre pasado..

Se verificaron los soportes de las **PQRSDC** respectivas a la vigencia auditada, en donde se determinó lo siguiente:

- A raíz de las observaciones realizadas en informes anteriores, el sistema informático de las PQRSDC ha sido ajustado a la Resolución 166 de 2013, y de la misma manera, los reportes han sido mejorados en relación a los presentados en informes anteriores, lo cual hace más entendible la presentación de la información.
- Las PQRSDC fueron resueltas en los términos establecidos en la resolución 166 de 2013, y de la misma manera se observó que la información brindada en el Portal institucional fue actualizada a la resolución mencionada. De la misma manera se observó que las respuestas a las PQRSD solicitadas, son más completas e informativas que en las verificaciones pasadas, como se evidencia a continuación.

Respuesta: Señorita  
LILIANA ANDREA POLANIA SALAZAR  
Estudiante  
Programa de Licenciatura en Inglés  
Universidad Surcolombiana

REF: SU SOLICITUD.

Cordial saludo,  
Para los fines pertinentes le informo que:

1. Una vez verificado el sistema de información disponible en el sitio web [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co) Estadísticas Académicas 2014-2 matriculados, usted aun ostenta la calidad de estudiante matriculada en el Programa de Licenciatura en Inglés, como manifiesta "que solo asistió a dos clases pues le toco cancelar el semestre de inglés por motivos de viaje", se le sugiere realizar y verificar en el programa la respectiva cancelación de semestre, so pena de perder el cupo por rendimiento académico.

2. En cuanto al reingreso al Programa de Pedagogía Infantil, una vez revisado el rendimiento académico en el sistema de información de LILIANA ANDREA POLANIA SALAZAR código 20122114015, y en concordancia con lo dispuesto en el Manual de Convivencia-Acuerdo No 049 de 2004 del Consejo Superior Universitario que establece:

(...) "Artículo 13. El aspirante a reingreso, es aquel estudiante en receso que habiendo estado matriculado en algún programa de pregrado en la Universidad desea recuperar su condición de activo, para lo cual el estudiante deberá presentar solicitud escrita al respectivo Jefe de Programa, quien deberá comunicar la decisión al Consejo de programa correspondiente

PARAGRAFO 1. Una vez aceptado su reingreso, el estudiante deberá cogerse al plan de estudios vigente, previo análisis de las homologaciones a que hubiere lugar..." (...)

Se le sugiere realizar la solicitud de reingreso para el periodo 2015-1 ante la Jefe de Programa respectiva, durante las fechas que establezca el Consejo Académico en el Acuerdo "Por el cual se expide el Calendario de Actividades Académico Administrativas previsto para el primer y segundo periodo del año 2015". Autorización de reingresos por parte de los Jefes de Programa., el citado Acuerdo se publicará en el sitio Web de la Universidad aproximadamente al finalizar el mes de octubre o comienzos del mes de noviembre del presente año.

Atentamente,  
Lic./Abo. BLEYNER SOLANO NÁÑEZ  
PQRS Vicerrectoría Académica  
Universidad Surcolombiana

## CONCLUSIONES

- Se aplicaron los cambios en el sistema, según lo establecido en la Resolución 166 de 2013, y de la misma manera, se observó que las PQRSDC fueron tramitadas según la resolución mencionada.
- Las PQRSDC fueron resueltas y tramitadas dentro de los términos legales establecidos en la Resolución 166 de 2013.
- Se observó que las respuestas a las PQRSD solicitadas, son más completas e informativas que en las verificaciones pasadas

Elaborado por:	Jonathan Andrés Cano	Firma		Fecha	17/02/2015
Revisado por:	Carlos Salamanca Falla	Firma		Fecha	17/02/2015
Aprobado por:	Carlos Salamanca Falla	Firma		Fecha	17/02/2015