

Medellín, junio 8 de 2026

Señora

Manuela Franco

Estudiante

Universidad de San Buenaventura – Seccional Medellín

Ciudad

Asunto: Respuesta a derecho de petición - Solicitud de complementación de respuesta emitida dentro del radicado PQRSF2271

Cordial saludo, Manuela:

La Universidad de San Buenaventura - Seccional Medellín acusa recibo de su comunicación mediante la cual solicita la complementación de la respuesta emitida dentro del radicado PQRSF2271, relacionada con el servicio de parqueadero institucional.

De manera inicial, agradecemos sus observaciones, las cuales constituyen un insumo importante para la revisión y mejora continua de los servicios que la Universidad pone a disposición de la comunidad universitaria.

Con el propósito de brindar una respuesta clara, completa y de fondo frente a los aspectos planteados, nos permitimos complementar la información previamente suministrada, en los siguientes términos:

1. Respecto al cobro del parqueadero: La Universidad precisa que el servicio de parqueadero institucional ha conservado su naturaleza de servicio sujeto a cobro, conforme a las condiciones administrativas establecidas para su utilización por parte de la comunidad universitaria.

Sin embargo, se reconoce que actualmente existe una contingencia operativa asociada al sistema tecnológico de control de acceso vehicular, particularmente en relación con el funcionamiento de las máquinas de recarga, lectores de carné y talanqueras, razón por la cual, la Universidad ha dispuesto mecanismos alternos para permitir la continuidad del servicio mientras se adelanta el proceso de selección e implementación de un nuevo sistema de control de acceso vehicular.



• **Medellín:** Carrera 56C N° 51-110, barrio San Benito | **Hub de Innovación y Transferencia del Conocimiento:** Calle 30A N° 82A-26 Belén, Medellín, C.C. Los Molinos, Torre Ejecutiva, piso 20 | **Bello:** Calle 45 N° 61-40, barrio Salento | **PBX:** (4) 514 56 00 | **WhatsApp:** +57 300 702 8720

• **HUB de Innovación y Transformación Armenia:** Carrera 6 N° 6-25, Avenida Centenario | **PBX:** (6) 731 35 96 | **WhatsApp:** +57 315 201 2604

• **NIT:** 890307400-1 | www.usbmed.edu.co



SC 5931-1

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Frente a sus preguntas específicas, se informa:

1. ¿Cómo se efectuó el recaudo del parqueadero desde el momento en que dejó de operar el sistema de acceso mediante carné hasta la implementación del sistema de tiquetes físicos en junio de 2026?

Durante la contingencia del sistema tecnológico de control de acceso vehicular, la Universidad mantuvo habilitado el recaudo del servicio mediante un punto de pago asistido administrado por el área de Tesorería, como mecanismo alternativo para garantizar la continuidad del servicio de parqueadero. Este mecanismo se utiliza para atender situaciones en las que se presentan fallas tecnológicas, interrupciones en el suministro de energía, dificultades de conectividad u otras contingencias que afecten el funcionamiento normal del sistema automatizado de ingreso y salida de vehículos.

2. ¿Qué mecanismo utilizó la Universidad para verificar que los usuarios efectuaran el pago durante ese período?

Una vez realizado el pago en el punto de pago asistido, la Universidad entregaba un soporte en el que se registraban la placa del vehículo y la fecha de pago. Dicho documento debía ser presentado al momento de la salida de las instalaciones al personal encargado del control de acceso, quien verificaba la información y autorizaba la salida del vehículo.

Este mecanismo permitió realizar la validación del pago efectuado por los usuarios mientras se subsana la contingencia del sistema automatizado.

3. ¿Desde qué fecha exacta comenzó a operar el sistema de tiquetes físicos actualmente implementado?

El sistema de tiquetes físicos comenzó a implementarse a partir del 11/06/2026, como medida temporal de contingencia mientras se adelanta el proceso de selección e implementación del nuevo proveedor del sistema de control de acceso vehicular.

4. En caso de sostener que el cobro permaneció vigente de manera continua, agradecería indicar cuál es el soporte objetivo que permite realizar dicha afirmación.

La afirmación se sustenta en que el servicio de parqueadero no fue suprimido ni declarado en dicho momento gratuito por la Universidad, y en que se mantuvieron mecanismos alternos de pago y recaudo a través de la caja institucional durante la contingencia operativa.

• **Medellín:** Carrera 56C N° 51-110, barrio San Benito | **Hub de Innovación y Transferencia del Conocimiento:** Calle 30A N° 82A-26 Belén, Medellín, C.C. Los Molinos, Torre Ejecutiva, piso 20 | **Bello:** Calle 45 N° 61-40, barrio Salento | **PBX:** (4) 514 56 00 | **WhatsApp:** +57 300 702 8720

• **HUB de Innovación y Transformación Armenia:** Carrera 6 N° 6-25, Avenida Centenario | **PBX:** (6) 731 35 96 | **WhatsApp:** +57 315 201 2604

• **NIT:** 890307400-1 | www.usbmed.edu.co



SC 5931-1

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Sin perjuicio de lo anterior, la Universidad toma nota de su observación frente a la percepción de los usuarios durante el periodo en que el sistema automatizado no estuvo en funcionamiento, razón por la cual se fortalecerán los canales de información a la comunidad universitaria sobre los mecanismos temporales de pago, las condiciones de uso y las novedades operativas del servicio.

2. Respetto a la seguridad

La Universidad informa que el parqueadero institucional cuenta con un esquema general de seguridad integrado por personal de vigilancia, control de acceso, monitoreo y apoyo mediante el sistema de Circuito Cerrado de Televisión -CCTV-.

Adicionalmente, durante las vigencias 2025 y 2026 la Universidad ha adelantado acciones de fortalecimiento tecnológico en materia de CCTV y monitoreo, como parte de su estrategia institucional de seguridad.

Frente a su inquietud sobre una eventual modificación del esquema de vigilancia, se informa que:

De acuerdo con la información suministrada por el área competente, no se ha presentado disminución del personal asignado al esquema general de seguridad de la sede. Sin embargo, la distribución operativa del personal puede variar según las necesidades del servicio, los horarios académicos, el flujo de personas y vehículos, y las condiciones propias de la operación institucional.

En todo caso, la Universidad garantiza la atención de eventualidades a través del personal de seguridad disponible en la sede, los canales internos de reporte, el monitoreo institucional y los protocolos de atención definidos para situaciones que puedan presentarse en las instalaciones.

Por razones de seguridad institucional, la Universidad no suministra información detallada sobre número exacto de vigilantes, turnos, rutas, ubicación específica de cámaras, puntos de monitoreo o protocolos internos de reacción, toda vez que dicha información hace parte de la gestión preventiva y operativa de seguridad del campus.

3. Respetto a la expresión “seguridad y comodidad” contenida en el tiquete

La Universidad entiende su inquietud y precisa que la expresión contenida en el tiquete debe interpretarse en el contexto de una medida temporal de contingencia, cuyo propósito

• **Medellín:** Carrera 56C N° 51-110, barrio San Benito | **Hub de Innovación y Transferencia del Conocimiento:** Calle 30A N° 82A-26 Belén, Medellín, C.C. Los Molinos, Torre Ejecutiva, piso 20 | **Bello:** Calle 45 N° 61-40, barrio Salento | **PBX:** (4) 514 56 00 | **WhatsApp:** +57 300 702 8720

• **HUB de Innovación y Transformación Armenia:** Carrera 6 N° 6-25, Avenida Centenario | **PBX:** (6) 731 35 96 | **WhatsApp:** +57 315 201 2604

• **NIT:** 890307400-1 | www.usbmed.edu.co



SC 5931-1

VIGILADA MINEDUCACIÓN

es mantener la prestación organizada del servicio de parqueadero mientras se implementa una solución tecnológica definitiva.

La referencia a la “seguridad” se relaciona con la necesidad de conservar un control mínimo de ingreso, permanencia y salida de vehículos, así como un soporte físico que permita organizar el uso del parqueadero durante la contingencia del sistema automatizado.

La referencia a la “comodidad” no pretende indicar que el sistema de tiquetes físicos sea superior al sistema automatizado mediante carné, sino que busca ofrecer una alternativa operativa que permita continuar utilizando el parqueadero institucional sin suspender el servicio mientras se supera la contingencia tecnológica.

La Universidad reconoce que el procedimiento actual puede implicar mayores desplazamientos y tiempos de espera para los usuarios frente al sistema automatizado previamente implementado, por lo que se reitera que se trata de una medida transitoria y que actualmente se adelanta el proceso correspondiente para contar con un proveedor que permita implementar un sistema de control de acceso vehicular más eficiente.

4. Respecto al cronograma de reparación o implementación del sistema

Actualmente, la Universidad se encuentra adelantando el proceso de evaluación y selección de un nuevo proveedor para el sistema de control de acceso vehicular.

Una vez finalice la etapa contractual y se defina el cronograma técnico de implementación, la Universidad informará oportunamente a la comunidad universitaria mediante los canales institucionales de divulgación las fechas relevantes de instalación, pruebas, puesta en funcionamiento y condiciones de operación del sistema.

A la fecha, el cronograma definitivo depende de la culminación del proceso de selección y contratación del proveedor correspondiente.

5. Respecto a la administración y destinación general de los recursos

En relación con su solicitud sobre la dependencia encargada de administrar los recursos obtenidos por concepto de parqueadero, se informa que la administración y registro financiero de dichos recursos corresponde a la Dirección Financiera de la Universidad, de conformidad con los procedimientos internos de recaudo, registro contable y administración presupuestal.



• **Medellín:** Carrera 56C N° 51-110, barrio San Benito | **Hub de Innovación y Transferencia del Conocimiento:** Calle 30A N° 82A-26 Belén, Medellín, C.C. Los Molinos, Torre Ejecutiva, piso 20 | **Bello:** Calle 45 N° 61-40, barrio Salento | **PBX:** (4) 514 56 00 | **WhatsApp:** +57 300 702 8720

• **HUB de Innovación y Transformación Armenia:** Carrera 6 N° 6-25, Avenida Centenario | **PBX:** (6) 731 35 96 | **WhatsApp:** +57 315 201 2604

• **NIT:** 890307400-1 | www.usbmed.edu.co



SC 5931-1

VIGILADA MINEDUCACIÓN

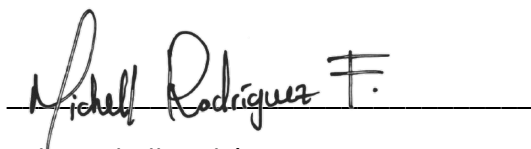
En cuanto a su destinación general, los recursos percibidos por este concepto ingresan al presupuesto institucional y se orientan, de manera general, al sostenimiento, operación, mantenimiento y mejoramiento de los servicios e infraestructura institucional, dentro de los cuales se encuentran las actividades asociadas a la administración de espacios físicos, movilidad, seguridad, mantenimiento y servicios de apoyo a la comunidad universitaria.

La presente respuesta se emite sin perjuicio de que, en caso de requerirse información financiera específica, detallada o documental, esta deba ser evaluada por la dependencia competente conforme a las normas aplicables, los procedimientos internos y las restricciones propias de la información contable, presupuestal o administrativa de la Institución.

Finalmente, la Universidad reitera su disposición de atender las observaciones de la comunidad universitaria y de continuar trabajando en la mejora del servicio de parqueadero institucional.

Esperamos que la presente comunicación complemente la respuesta emitida dentro del radicado PQRSF2271 y atienda de fondo las inquietudes formuladas en su derecho de petición.

Cordialmente,



Asly Michell Rodríguez Franco

Coordinadora de Espacios Físicos



• **Medellín:** Carrera 56C N° 51-110, barrio San Benito | **Hub de Innovación y Transferencia del Conocimiento:** Calle 30A N° 82A-26 Belén, Medellín, C.C. Los Molinos, Torre Ejecutiva, piso 20 | **Bello:** Calle 45 N° 61-40, barrio Salento | **PBX:** (4) 514 56 00 | **WhatsApp:** +57 300 702 8720

• **HUB de Innovación y Transformación Armenia:** Carrera 6 N° 6-25, Avenida Centenario | **PBX:** (6) 731 35 96 | **WhatsApp:** +57 315 201 2604

• **NIT:** 890307400-1 | www.usbmed.edu.co



SC 5931-1

VIGILADA MINEDUCACIÓN