



**INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO**

CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSIÓN	2	VIGENCIA	2022	Página	1 de 10
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	---------

Asunto	SEGUIMIENTO PQRSDC SEGUNDO SEMESTRE DE 2024
Dependencia	SECRETARIA GENERAL
Responsable	RAFAEL EDUARDO ESCOBAR ANILLO (E)

**ANTECEDENTES**

Resolución No. 211 del 24 de agosto de 2018 implementa en el portal web un esquema de atención a las PQRSDC, con el propósito de disponer de la ventanilla única que permita recepcionar inquietudes, manifestaciones, observaciones, opiniones, entre otros; con el objetivo de atender la comunidad en general. Así mismo 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" y 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.

**DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO**

Conforme al memorando de encargo, se realizó seguimiento al segundo semestre del año 2024, de acuerdo a la información suministrada por la unidad responsable de administrar el aplicativo y de la confirmación con los reportes.

Durante el periodo -julio a diciembre- se recibieron y atendieron PQRSDC, Así:

TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
Sugerencia	4	(1.23 %)
Petición	193	(59.57 %)
Queja	28	(8.64 %)
Reclamo	21	(6.48 %)
Denuncia	3	(0.93 %)
Consulta	75	(23.15 %)
<b>TOTALES:</b>	<b>324</b>	<b>100.00 %</b>

El seguimiento se realizó a las PQRSDC recibidas durante el segundo semestre de 2025. La información suministrada inicia en el registro 10185 hasta el 11492 que serían 1.307, sin embargo, el aplicativo registro del 10185 hasta el 10235 y continuó registrando del 11220 al

Vigilada Mineducación





11492, así las cosas, solo hubo 324 registros que ocuparon 415 páginas, que en algunos casos están mal parametrizadas.

Ahora bien, en detalle se evidenció lo siguiente:

**PETICIONES:**

Se recibieron 194 peticiones con las siguientes novedades:

- ✓ 36 peticiones fueron para Registro y Control, siendo la dependencia mas visitada en el aplicativo.
- ✓ Las peticiones 10190, 11357 dirigidas a la Licenciatura en Ingles y a la oficina de Talento Humano tiene evaluación, pero la observación es Null: Ejemplo:

**REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

**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

- ✓ El registro 10195 fue radicado a la oficina de derechos pecuniarios como Derecho de Petición.
- ✓ El registro 10231 tiene un error en el formato de texto : esta repisado y muy espaciado el texto

**REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

Dependencia: DIRECCION ADMINISTRATIVA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Asunto: Trabajo Social

Estado: Terminada

Solicitud: Realizar estudio socioeconómico

Respuesta: Nelva, julio 29 de 2024

Estudiante  
ANA SOFIA TRUJILLO  
BARREBAS NO. 17-71  
Nelva - Huila

Asunto: Respuesta a solicitud de Estudio Socioeconómico, reasignada a esta dependencia el 29 de julio del presente año.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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**

- ✓ Los registros 11245 Of. Jurídica, 11246 y 11249 of. Liquidacion; 11247, y 11251 Of. Financiera, 11248 y 11252 Fac. de Salud; 112450 Vic. Adtva. Tienen el mismo texto, atendidas cada uno independientemente.
- ✓ Las peticiones: 11253-11270 Of. Liquidación; 11254-11258 11262-11266 Vic. Adtva; 11255-11259-11263-11267-11271 Of. Financiera; 11256-11260-11264-11268-11272 Fac. Salud; 11257-11261-11265-11269 Of. Jurídica; 11382 a la 11391 de la Facultad de Ingeniería en consecutivo tienen el mismo texto y peticionario.
- ✓ Asimismo, las peticiones de la 11393 a la 11397 dirigida a la Vic. Académica y de la 11399 a la 11402, como también las peticiones de la 11410 a la 11414 dirigidas a la rectoría; de la 11416 a la 11420 y de la 11422 a la 11424 atendidas por la oficina de Graduados se muestran con el mismo texto
- ✓ La petición No. 11298 da respuesta de maneja muy ambigua y no resuelve.

**REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

Dependencia: FACULTAD DE EDUCACION  
 Asunto: SITUACIÓN ACADÉMICA  
 Estado: Terminada  
 Solicitud: Derecho de petición enviado y no respondido de parte de la Universidad  
 Respuesta: se envió a educación física

Código	Tipo	Origen	Buzon
11298	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
06/09/2024 02:46 PM		02/10/2024 04:53 PM	

- ✓ A continuación, se muestra que el peticionario hace la evaluación de insatisfacción además que el texto está desenchajado.

**REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

por la cual le invito a escribir al correo administracion.correos@usco.edu.co para que le indiquen los pasos a seguir para recuperar su cuenta.

Atentamente,  
 Catherine M.  
 CITCD

Código	Tipo	Origen	Buzon
11425	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
27/11/2024 11:30 AM		27/11/2024 03:58 PM	

1. La información le llegó a tiempo?      2. Fue fácil acceder a la información a través de este  
 Respuesta: no      Respuesta: no

Observación: No me fue dada ninguna respuesta a la solicitud presentada.

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

4 de 10

- ✓ Las peticiones 11443 y 11444 orientas por la Vic. Adtva. están repetidas con diferente hora de respuesta. Pero las Peticiones números 11446 y 11447 atendidas por Registro y Control tienen la misma hora de registro.
- ✓ Las peticiones que se relacionan a continuación están dirigidas a ILEUSCO con el mismo texto sugiriendo que se considere como derecho de petición, solo una con evaluación: 11469,11470,11471,11472,11473,11474,11475,11476,11477 y la 11468 con respuesta null.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

Dependencia: INSTITUTO DE LENGUAS EXTRANJERAS - ILEUSCO

Asunto: Inscripciones y Admisiones

Estado: Radicada

Solicitud: En el archivo adjunto radico derecho de petición para información de seleccionados de ILEUSCO.

Respuesta: null

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11468	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
20/12/2024 09:18 AM		null	

- ✓ La Oficina de contabilidad atendió la petición No. 11481 de respuesta null como la anterior.
- ✓ También sucedió con las Peticiones de la 11484 a la 11491 radicadas para Registro y Control tienen el mismo texto y destinatario.

**QUEJAS:**

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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	5 de 10
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	---------

El reporte consolidado refleja el 8.64% para 28 quejas del total de las PQRSDC registradas durante el periodo de observancia, con las siguientes anotaciones propuestas mediante el seguimiento.

- ✓ Solo hubo 4 quejas con evaluación.
- ✓ La queja 10233 dirigido a la Fac. de ingeniería y la 11285 a la sede Pitalito muestran el formato del aplicativo mal distribuido. Utiliza dos paginas teniendo la posibilidad de utilizar solo una. Esta es una evidencia:

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
10233	Queja	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

25/07/2024 10:16 AM

31/07/2024 02:16 PM

- ✓ Los registros 11233, 11346, 11375, y 11479 reflejan evaluación. La 11373 también fue evaluada presentando observación null, así:

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

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





- ✓ El formato de la queja 11310 refleja que el formato está mal producido, tal como se muestra a continuación. Igual ocurre con la queja con consecutivo No.11323.

**REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

necesidades como estudiante, asimismo, le indicamos acercarse a la Oficina de Carnetización y Control de Acceso para coordinar la solicitud y debida entrega del carnet físico

Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros servicios y la atención a las inquietudes de nuestros estudiantes.

Cordialmente.

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

**Evaluación**

	Código	Tipo	Origen	Buzon
1.La inform	11310	Queja	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Respuesta	Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
	13/09/2024 03:37 PM		01/10/2024 04:23 PM	

Observación: No me resolvió la inquietud. Me dicen de volver a la oficina la cual he ido varias veces y no hay personal activo

- ✓ Los registros 11313,11314,11315 tienen el mismo contexto en la narración de la queja dirigida a la biblioteca, el cual fueron atendidas de forma individual.
- ✓ Como indicación de igualdad los registros de las quejas 11455,11456,11457 y 11458 tienen el mismo texto.

**RECLAMOS:**

Se recibieron por medio del portal web institucional 21 reclamos que presentaron las siguientes novedades:

- ✓ El reclamo con código 10221 es el único que muestra evaluación.
- ✓ El registro No. 10229 fue dirigido a la Rectoría, pero atendido por la vicerrectoría académica.
- ✓ El resto de reclamos se atendieron con oportunidad dentro del plazo establecido.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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 10

**SUGERENCIAS**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre (semestre B de 2024) la Universidad Surcolombiana solo registró 4 sugerencias que fueron concebidas como prueba del aplicativo por parte del Centro de Tecnologías Información y Control Documental, dirigidas a: 11275 al mismo CITCD, y 11278,11281,11282 ala Dirección general de Currículo.

**REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

Dependencia: CENTRO DE INFORMACION, TECNOLOGIAS Y CONTROL DOCUMENTAL

Asunto: Solicitud entrante por SGD

Estado: Terminada

Solicitud: PRUEBA DE PQR SOPORTE AL SGD 16/08/2024

Respuesta: Cordial saludo.  
Prueba de ventanilla terminada.  
Gloria Polonia  
Administradora Sistema PQRSDC

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11275	Sugerencia	SGD Ventanilla	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
16/08/2024 09:17 AM		16/08/2024 11:16 AM	

**DENUNCIAS**

Las denuncias 3 del periodo se dirigieron 2 a la Oficina de Liquidación de matrícula y la otra a la Facultad de Economía. Se atendieron con normalidad. No hubo evaluación.

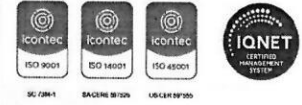
**CONSULTAS**

El 23.15 % del total de las PQRSDC corresponde a las 75 consultas que se atendieron durante el periodo de julio a diciembre 2024.

- ✓ Los reportes dirigidos a la Facultad a la facultad de ingeniería identificados como consulta Nos. 10211 y 11454; 11223 a Talento Humano; 11224 a la Oficina de Graduados; 11348

Vigilada Mineducación





a Registro y Control, fueron evaluados con observación Null como ha ocurrido en alguna de las PQRSDC descritas y evidenciadas anteriormente.

- ✓ El registro 11243 dirigido a CITCD fue catalogado como test de confirmación por parte del mismo centro.

**REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

Dependencia: CENTRO DE INFORMACION, TECNOLOGIAS Y CONTROL DOCUMENTAL  
 Asunto: TEST DEL MODULO  
 Estado: Terminada  
 Solicitud: Test de confirmación del correo y protección por captcha.  
 Respuesta: Test satisfactorio

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11243	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
13/08/2024 02:40 PM		13/08/2024 02:43 PM	

- ✓ La Facultad de Educación dio respuesta a la consulta sin percatarse que en el texto hubo errores de ortografía

**REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

Dependencia: FACULTAD DE EDUCACION  
 Asunto: CONSULTA DE CALENDARIO PARA CURSAR POSGRADO  
 Estado: Terminada  
 Solicitud: Cordial saludo.  
 De manera comedida quisiera conocer el calendario y el proceso a seguir para poder cursar el Doctorado en Educación y Cultura Ambiental.  
 Gracias.  
 Respuesta: Ya cedió respuesta a la solicitud

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11287	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
28/08/2024 09:41 PM		10/09/2024 00:24 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](http://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**

- ✓ Las evaluaciones corresponden a las consultas 11279, 11286, 11334, 11441, 11478, 11450.
- ✓ Como se observa en la gráfica el registro 11350 corresponde a una consulta, tiene la estructura del reporte con falencias.

**REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Periodo de la información: 01/07/2024 al 31/12/2024

Le sugerimos estar en constante consulta en la página web de esta institución:

<https://quinchana.usco.edu.co/convocatoria/publico/> para mantenerse informado sobre las próximas convocatorias docentes.

Agradecemos su interés en formar parte de la Universidad Surcolombiana y quedamos atentos a cualquier consulta adicional que pueda tener.

Atentamente,

Pedro Murcia  
Área Legal - Vicerrectoría Académica

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11350	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
20/10/2024 05:26 PM		29/10/2024 05:08 PM	

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación: Incompleta debido a las preguntas realizadas en la misma

- ✓ Se repite el texto para las consultas Nos. 11428,11429,11430,11431 de una institución interesada. Las Nos. 11434, 11435,11436,11437,11440, 11441 enviada por un ciudadano, y las Nos. 11462,11463,11464,11465,11466,11467 enviadas por una empresa, fueron dirigidas a Registro y Control, atendidas todas.

**CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

Una vez revisada la información y cotejada con los reportes se concluye lo siguiente:

1. Se reitera como se mencionó en los informes anteriores (2024-1 y los dos del año 2023) que el aplicativo debe ser revisado y practicar los respectivos ajustes en cuanto a:
  - ✓ Parametrización en el diseño de las páginas.
  - ✓ Lógica en la cuantificación, consecutivos y respuestas.
  - ✓ Optimización del diseño de las páginas (texto)
  - ✓ Sugerencia y/o obligatoriedad en realizar la evaluación





INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

10 de 10

2. Las pruebas de confirmación o verificación del aplicativo NO deben ser cuantificadas por cuanto altera la estadística en el reporte de informe.
3. La oficina responsable del proceso debe hacer seguimiento y evaluación interna a la reacción oportuna de los administradores o quienes atienden las PQRSDC
4. Se observó que el lenguaje utilizado en esta ocasión fue mas acertado, sin embargo persiste, especialmente en la Facultad de ingeniería que la persona responsable de este proceso da respuesta sin límites a las PQRSDC que allegan. El caso que nos ocupa NO orientó o trasladó la necesidad a la unidad competente y/o requerida para que el usuario quede satisfecho.
5. Las novedades, ajustes o mejorar que sufra el aplicativo dispuesto en la página institucional para la recepción de las PQRSDC como nos obliga la Constitución Política, la Ley 1755/2015, Ley 1474/2011 entre otras; deben ser socializadas con toda la comunidad universitaria para garantizar el buen uso.

Elaborado por:	MARIA ELCY VALENZUELA MORA	Firma		Fecha	30-01-2025
Aprobado por:	JUAN MANUEL CHARRY MOSQUERA	Firma		Fecha	30-01-2025

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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.