



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

1 de 31

Asunto	SEGUIMIENTO PQRSDC PRIMER SEMESTRE A2025
Dependencia	SECRETARIA GENERAL
Responsable	GLORIA POLANIA

ANTECEDENTES

Mediante la Ley 962 de 2005, artículo 59; “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 presten servicios públicos” en concordancia con la Ley 1437 de 2011 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 obtener una pronta solución”.

Igualmente, la Universidad Surcolombiana en cumplimiento a las leyes anteriormente expuestas se expide la Resolución No. 211 del 24 de agosto de 2018, por medio del cual se implementa en el portal web para la atención a las PQRSDC, con el propósito de disponer en la ventanilla única que permita recepcionar toda clase de inquietudes, manifestaciones, observaciones, opiniones entre otros, con el objetivo de dar una respuesta pronta y oportuna al personal administrativo, contratistas, estudiantes y la comunidad en general.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Mediante correo electrónico del 9 de julio de 2025, se asignan actividades a través del memorando 032 remitido por el jefe de Control Interno, por medio del cual se asigna el “Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas PQRSDC” correspondiente al primer semestre del año 2025.

Durante el periodo del 1 enero al 30 de junio del 2025; se recibieron y atendieron PQRSDC, así:

Del seguimiento que se realizó a cada una de las PQRSDC recibidas durante el primer semestre de 2025, la información suministrada inicia en el registro número 11493 hasta el 12006 que serían 514 registros, y se ocuparon 666 páginas.

De acuerdo a la información brindada por la Oficina de PQRSDC, en el cuadro No.1 podemos observar que los escritos que más se solicitan son derechos de petición los cuales representan el 63.62% y los escritos menos enviados son las sugerencias que representan el 0.39%. (Ver cuadro No.1).



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

2 de 31

TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIÓN	327	63.62%
CONSULTA	98	19.07%
QUEJA	51	9.92%
RECLAMO	27	5.25%
DENUNCIA	9	1.75%
SUGERENCIA	2	0.39%
TOTALES	514	100.00%

Cuadro No. 1 Total PQRSDC

De acuerdo anterior información, se procedió a identificar cual es el proceso con mayor número de PQRSDC, encontrándose que la DIRECCIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO, es el proceso que durante el primer semestre de 2025 recibió 126 PQRSDC, que representan el 63.62% de las solicitudes que llegan a la Universidad Surcolombiana, seguida de la OFICINA DE LIQUIDACIÓN Y DERECHOS PECUNIARIOS con 73 PQRSDC, que representan el 14.20% y los procesos que solo tienen un PQRSDC son la DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL DISCIPLINARIO, FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS, GESTIÓN INSTITUCIONAL AREA DE SERVICIOS GENERALES, NEIVA - LICENCIATURA DE INGLÉS, OFICINA ASESORA JURÍDICA, SEDE POSTGRADOS - VENTANILLA ÚNICA y SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. (Ver cuadro No. 2)

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJES
CENTRO DE INFORMACIÓN, TECNOLOGÍAS Y CONTROL DOCUMENTAL	48	9.34%
CONSEJO SUPERIOR	10	1.95%
CONSULTORIO JURÍDICO	3	0.58%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	0.58%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.19%
DIRECCIÓN DE CENTRO DE GRADUADOS	12	2.33%
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	126	24.51%
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	1	0.19%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	1	0.19%
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS	17	3.31%

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

3 de 31

FACULTAD DE EDUCACIÓN	13	2.53%
FACULTAD DE INGENIERÍA	11	2,14%
FACULTAD DE SALUD	18	3.50%
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN	24	4.67%
GESTIÓN INSTITUCIONAL AREA DE SERVICIOS GENERALES	1	0.19%
INSTITUTO DE LENGUAS EXTRANJERAS – ILEUSCO	6	1.17%.
NEIVA - LICENCIATURA DE INGLÉS	1	0.19%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	0.97%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	0,19%
OFICINA DE CONTRATACIÓN	10	1.95%
OFICINA DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	5	0.97%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	38	7.39%
OFICINA DE TESORERÍA	7	1.36%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN Y DERECHOS PECUNIARIOS	73	14.20%
RECTORÍA	17	3.31%
SECRETARIA GENERAL	22	4.28%
SEDE GARZÓN	2	0.39%
SEDE LA PLATA	5	0.97%
SEDE PITALITO	3	0.58%
SEDE POSTGRADOS - VENTANILLA ÚNICA	1	0.19%
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	0.19%
VICERRECTORIA ACADÉMICA	22	4.28%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	2	0.39%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	4	0.78%
TOTALES	514	100%

Cuadro No. 2 Total de PQRSDC por Dependencias.

Ahora bien, en detalle se evidenció lo siguiente:

PETICIONES

Se recibieron 327 peticiones con las siguientes novedades:

Revisado el sistema de PQRSDC se evidenció que se realizaron 90 peticiones a la Oficina de Registro y Control, siendo la dependencia más visitada en el aplicativo y le sigue la Oficina de Talento Humano con 38 derechos de petición.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

4 de 31

Por otra parte, se encontró que la Rectoría es la oficina que más derechos de petición se ha excedido en el tiempo oportuno de respuesta como es el caso de la petición con código 11560 del 20/01/2025, la cual se le dio respuesta con el código 25880 del 03/03/2025 el cual se le dio respuesta 30 días después; el derecho de petición con código 11828 del 02/05/2025 la cual se le dio respuesta con el código 26285 de 31/05/2025, el cual se dio respuesta 20 días después de presentado, de la misma manera el derecho de petición con código 11549 de 15/01/2025 se dio la respuesta con código 25725 de 10/02/2025 contestándose 18 días después del tiempo para resolver que son 15 días.

Igualmente, la Vicerrectoría Académica con el derecho de petición 11524 del 08/01/2025 fue contestado con el código 25745 del 03/02/2025, 24 días después de instaurado en la Universidad.

De la misma manera, la Facultad de Salud se pasó en los términos para contestar el derecho de petición 11983 del 25/06/2025 el cual se dio respuesta mediante código 26746 del 23/07/2025 tomándose 17 días para dar respuesta.

De igual forma, la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas contestó el derecho de petición 11557 del 17/01/2025 con el código 25728 del 11/02/2025 17 días de pues de presentado, sobrepasando los términos establecidos por la USCO para contestar.

Las peticiones 11548 y 11549 dirigidas a la Oficina de Talento Humano, fueron radicadas dos veces, cuya respuesta fue que el peticionario debía dirigir la petición a otra oficina, lo cual sería un acto dilatorio ya que la Universidad Surcolombiana es una sola, y esta debería redireccionar la petición a la oficina correspondiente.

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Dependencia: OFICINA DE TALENTO HUMANO

Asunto: Solicitud entrante por SGD

Estado: Terminada

Solicitud: SOLICITUD SE ASIGNEN LOS CUPOS VACANTES DE ACUERDO A LOS ESTUDIANTES QUE NO REALIZARON SU PROCESO DE MATRICULA EN EL SEGUNDO LLAMADO-SE ENV?A PARA RECTORIA, VICERRECTORIA ACAD?MICA, OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL Y ADMISIONES-FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD-PROGRAMA DE MEDICINA

Respuesta: Cordial Saludo

Por medio del presente me permito informar que esta solicitud debe ser dirigida a vicerrectoria académica , quienes son los encargados de la parte académica.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11548	Petición	SGD Ventanilla	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
15/01/2025 09:17 AM		24/01/2025 05:36 PM	

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

5 de 31

La petición 11543 remitida al CITCD, el peticionario evaluó negativamente y la observación es que no hubo respuesta y que no dieron solución.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1. La información le llegó a tiempo?

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

Respuesta: no

Respuesta: no

Observación: Terminaron mi solicitud y no me solucionaron, ni respondieron nada

La petición 11525 remitida a la Rectoría, el peticionario evaluó negativamente y realizó la observación manifestando que no hubo respuesta.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1. La información le llegó a tiempo?

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

Respuesta: no

Respuesta: no

Observación: No obtuve respuesta



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

6 de 31

La petición 11544 y11573, dirigidos a la Oficina de Registro y Control Académico; la evaluación fue positiva, pero la observación es (Null).

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le lleo a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación: null

La petición 11767, dirigida a la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios, fue evaluada por peticionario quien manifestó en la observación, que dicha respuesta le falto pasar por el CITDC.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11767	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
20/04/2025 03:49 PM		05/05/2025 04:52 PM	

Página 359 de 667

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le lleo a tiempo?

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

Respuesta: no

Respuesta: no

Observación: El tramite tuvo que primero pasar por CTIC.

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 31

Las peticiones 11556, con destinatario la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios, se realizó la Evaluación y en la observación manifiesta que no se dio respuesta.

Código	Tipo	Origen	Destino
11556	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
16/01/2025 07:08 PM		21/01/2025 05:42 PM	

Página 75 de 667

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: no

Observación: NO SE DIO RESPUESTA

La petición 11606 dirigida a la Oficina de Registro y Control Académico, el peticionario evalúa negativamente y manifiesta en las observaciones que no fue resuelta su solicitud.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: no

Respuesta: no

Observación: FINALIZARON EL TRÁMITE SIN RESOLVER LA SOLICITUD

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

8 de 31

Las peticiones 11574 al 11576 fueron radicados en la Dirección de Registro y Control Académico fueron radicados en 3 oportunidades y la petición 11576 si fue evaluada con su respectiva observación, donde manifiesta que la respuesta no está completa.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación: Necesito saber la respuesta a la solicitud de notas de mi pregrado cómo egresada en el año 2001

Las peticiones con códigos 11622, dirigido a la Sede de Pitalito, el peticionario es ambiguo en la evaluación, donde califica positivamente, pero en la observación manifestaron que no recibieron una respuesta clara a la solicitud.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación: No recibí respuesta!

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

9 de 31

Las peticiones con códigos 11717 al 11720, dirigidos a la Oficina Asesora de Planeación, fueron radicados en 4 ocasiones y además tienen un error en el formato de texto: esta repisado.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Respuesta: Cordial saludo,
Natalia Zemanate
Desarrolladora de Negocios - TiQal

En respuesta a lo solicitado se le informa que la oficina de Palneacion no es la competente para definir o estudiar la propuesta de servicios o negocios ofertados por usted, por lo tanto se debe dirigir el PQR a la Vicerrectoría Administrativa para que atiendan su requerimiento.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11717	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
17/03/2025 03:55 PM		03/04/2025 09:17 AM	

Evaluación

1.La información le lleo a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación: Gracias por la respuesta.

La petición 11641 remitida al CITCD, fue evaluada y en las observaciones manifiesta que responde temas diferentes a lo solicitado en el PQRSDC.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le lleo a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: no

Observación: La respuesta a mi requerimiento no fue resuelta debido a que el proceso que me mencionan no es el que necesito, debido a que yo puedo ingresar a la plataforma sin embargo al modulo de notas me solicita nuevamente usuario y clave eso es lo que requiero.... Gracias



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

10 de 31

La petición 11937 dirigida al CITCD, fue evaluada y con una observación negativa donde se manifiesta que no da una información útil y no responden lo solicitado.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación: La información no fue útil. No responde a mi solicitud. Yo solo necesito pagar un certificado de notas finales de la maestría pero para ello debo poder ingresar al sitio web con mi usuario de egresado.

La petición 11648, fue evaluada y es la única que en sus observaciones recibió una felicitación.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación: LOS FELICITO. GRACIAS.

Las peticiones 11704 y 11740, remitidos a la Dirección de Registro y Control Académico, son evaluadas, pero sin observaciones. (Null).



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

11 de 31

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1. La información le llegó a tiempo?

Respuesta: si

Observación: null

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

Respuesta: si

La petición 11645 remitida a la Dirección de Registro y Control; se le realizó evaluación por parte del peticionario y además hizo una observación donde manifestó que no le dieron respuesta.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1. La información le llegó a tiempo?

Respuesta: si

Observación:

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

Respuesta: si

No respondieron a mi solicitud ya que por correo ni por pqr me dieron una respuesta favorable, ni siquiera porque ya está desde hace tiempo el pago de el certificado

La petición 11827 dirigida a la Vicerrectoría de Investigación y Proyección Social, fue evaluada por el peticionario y dejando una observación negativa donde manifiesta que la información suministrada es incompleta.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

12 de 31

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: si

Respuesta: si

Observación:

Respuesta incompleta. Está pendiente el envío del informe financiero de los ingresos y gastos asociados a la participación de la universidad en este evento, durante el año anterior y la presente vigencia, incluyendo: ventas de publicaciones, arrendamiento, viáticos y transporte de los funcionarios e invitados, etc.

La petición 11759 y 11760, fue radicado en 2 ocasiones a la Rectoría, los cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario, pero no adjuntaron ninguna petición.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Dependencia: RECTORIA
Asunto: Informe de ejecución presupuestal
Estado: Terminada
Solicitud: ok
Respuesta: Cordial saludo,
No existe ninguna petición adjunta.
Cordialmente,
GERMÁN MONTEALEGRE
Funcionario PQRSD

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11759	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
10/04/2025 07:52 PM		05/05/2025 02:56 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

13 de 31

Las peticiones 11968 a la 11972 remitido por la ALCALDIA DE TARQUI, fue radicado en 5 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario, como también se realizó la evaluación y en la observación manifestó que NO DIERON RESPUESTA.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: no

Respuesta: no

Observación: NO TENGO RESPUESTA

La petición 11861, dirigida a la Oficina de Talento Humano, fue evaluado negativamente y con la observación que no sea dado respuesta a lo peticionado.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Respuesta: Cordial Saludo

Por medio del presente informo que se dará la respuesta al correo electrónico silviajaramillosanchez@gmail.com, dentro del termino que estipula la ley.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11861	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
19/05/2025 04:30 PM		20/05/2025 11:05 AM	

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: no

Respuesta: no

Observación: no se ha emitido respuesta

Las peticiones 11504 y 11505 dirigidas a la Oficina de Registro y Control, fueron radicadas dos veces, los cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

Las peticiones con códigos 11564 y 11565 fue radicado en la Dirección de Registro y Control Académico fueron radicados en dos ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

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

14 de 31

Las peticiones con códigos 11567 al 11571 fueron radicados en la Dirección de Registro y Control Académico fueron radicados en 5 oportunidades, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las peticiones con códigos 11577 y 11578 fueron radicados en la Dirección de Registro y Control Académico fueron radicados en 2 oportunidades, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las peticiones con códigos 11579 al 11603 fueron radicados en la Dirección de Registro y Control Académico fueron radicados en 24 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las peticiones con códigos 11611 al 11619, fueron radicados en la Facultad de Salud, en 9 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las peticiones 11626 al 11640, fueron radicadas en la Dirección de Registro y Control Académico, en 15 oportunidades la misma solicitud, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las peticiones 11650 al 11662 y el 11664, radicadas en la Secretaría General, se encuentran repetidos los mismos PQRSDC en 13 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las peticiones 11671 al 11674, están radicados en la Dirección del Centro de Graduados, en 4 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las peticiones 11678 al 11682, están radicados en la Secretaria General en 5 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las peticiones 11683 al 11687 están radicados en la Facultad de Ingeniería, en 5 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las peticiones 11689 al 11691, están radicados en la Facultad de Educación, en 3 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las peticiones 11692 al 11694, está radicado en el Consultorio Jurídico, en 3 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las peticiones 11698 al 11702, están radicados en Secretaría General, en 5 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario y la solicitud no es clara para dar una respuesta precisa.

Las peticiones 11723 al 11728, están radicados en la Rectoría, en 6 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

15 de 31

Las peticiones 11732 al 11736, están radicados en la facultad de Economía y Educación, en 5 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11737 y 11738, están radicados en la Dirección Centro de Graduados, en 2 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11741 y 11742 están radicados en el CITCD, en 2 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11771 al 11791, están radicados en el CITCD, en 21 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11794 al 11797, están radicados en la Sede de la Plata, en 4 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11798 al 11800, están radicados en el Consejo Superior, en 3 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11815 al 11817 y del 11819 al 11822, están radicados en la Oficina de Registro y Control Académico, en 7 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11823 al 11825, están radicados en la Facultad de Economía y Administración, en 3 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11833 al 11844, están radicados en la Oficina de Talento Humano, en 12 ocasiones los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11855 al 11858, están radicados en la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios, en 4 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11876 y 11879 y del 11881 al 11886, están radicados en la Oficina de Contratación, en 9 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11919 y 11926 están radicados en la Oficina de Talento Humano, en 8 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11938 y 11939, están radicados la Oficina de Talento Humano, en 2 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.

Las Peticiones 11950 y 11952, están radicados en la Oficina de Talento Humano, en 3 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo petionario.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

16 de 31

Las Peticiones 11991 y 12001, están radicados en la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios. en 11 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

QUEJAS

Se realizó seguimiento a los PQRSDC de enero a junio de 2025, se encontraron 51 quejas, las cuales representan el 9.92% del total de las solicitudes que se radican en la Universidad Surcolombiana; donde la mayoría de las quejas se presentan en la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios con 20 quejas que representan el 3.89% de los PQRSDC, seguida del Centro de Información, Tecnologías y Control Documental con 6 quejas que representan el 1.17%, las oficinas de Dirección de Registro y Control Académico, Facultad de Economía y Administración, Secretaría General con 4 quejas cada una que representan el 0.78% cada una, los procesos Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Instituto de Lenguas Extranjeras – ILEUSCO y la Vicerrectoría Académica les fueron instaurados 3 quejas a cada uno, que representan el 0.58% cada uno del total de PQRSDC.

Las quejas 11507 al 11522 dirigidas a la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios, fueron radicadas en 16 ocasiones las cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

Las quejas 11862 al 11864 dirigidas a la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios, fueron radicadas en 3 ocasiones, las cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

Las quejas 11913 y 11914, fueron radicadas en el CITCD, en 2 ocasiones las cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

Las quejas 11933 y 11934, fueron radicadas en la Secretaría General, en 2 ocasiones las cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

RECLAMOS

Durante el primer semestre del 2025, a través del portal web institucional se recibieron 27 reclamos que representan el 5.25%, las cuales presentaron las siguientes novedades:

Una vez revisada la plataforma, se pudo evidenciar que la Dirección de Registro y Control Académico es la dependencia con más reclamos, con 13 reclamos que representan el 2.53% de los PQRSDC, seguido de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas con 4 reclamos que representan el 0.78%, junto con la Facultad de Educación con 4 reclamos que representan el 0.78%, le siguen la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios con 3 reclamos que representan el 0.58%, la Oficina de Tesorería con 2 reclamos que representan el 0.39% de los reclamos y por último el proceso de Vicerrectoría Académica con 1 reclamo que representa el 0.19% de PQRSDC.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

17 de 31

El reclamo 11743 al 11745, fueron radicadas en la facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, en 3 ocasiones, las cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

El reclamo 11851 al 11854, fueron radicadas en la Facultad de Educación, en 4 ocasiones, las cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

La petición 11980 y 11981 reclamo, fueron radicadas en la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios. en 2 ocasiones, las cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

Los reclamos 11956 al 11963 y del 11965 al 11967, fueron radicadas en la Dirección de Registro y Control Académico en 11 ocasiones, las cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

Por lo anterior, podemos deducir que, ante la duplicidad de reclamos, el total real de reclamos es de 11 durante el primer semestre de 2025.

SUGERENCIAS

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio A2025, la Universidad Surcolombiana solo registro dos sugerencias, una en la Dirección de Registro y Control Académico y la otra en la Facultad de Ingeniería cada una representa 0.19% de los PQRSDC, las cuales fueron contestadas oportunamente.

DENUNCIAS

Durante el primer semestre 2025 se presentaron nueve (9) denuncias que representan el 1.75% de los PQRSDC, de los cuales la mayoría de denuncias se presentaron (6) al Consejo Superior que representan el 1.17%, (1) se presentó al Centro de Información, Tecnologías y Control Documental, (1) a la Facultad de Educación y (1) a la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios, cada uno representan el 0.19% de los PQRSDC; los cuales se atendieron con normalidad y no hubo evaluación.

Las denuncias con código 11803 al 11808, dirigidas al Consejo Superior, fueron radicadas 6 oportunidades, y poseen el mismo texto y el mismo peticionario.

En atención a la duplicidad de denuncias, podemos colegir que en realidad serían 4 las denuncias presentadas dentro del primer semestre del 2025.

CONSULTAS

Las Consultas ocupan el segundo puesto después de los derechos de petición ya que representan el 19.07% del total de las PQRSDC, corresponde a las 98 consultas que se atendieron en el periodo de enero a junio a 2025.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

18 de 31

Se estableció que la oficina con más Consultas son la Dirección de Registro y Control Académico y la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios con 18 consultas cada una que representan el 3,50% de los PQRSDC cada una, le sigue la facultad de Economía y Administración con 11 consultas, que representan el 2.14%, la Vicerrectoría Académica con 9 consultas que representan el 1.75%, Facultad de Salud con 7 consultas que representan el 1.36%, el Centro de Información, tecnologías y Control Documental con 6 consultas que representan el 1,17% y las oficinas con una sola consulta son las oficinas de Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Instituto de Lenguas extranjeras – ILEUSCO, Neiva – Licenciatura en Inglés, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Contratación, Rectoría, Sede Pitalito cada una representa el 0.19% de los PQRSDC.

Revisado el aplicativo de la universidad se encontró que siete (7) consultas, se han pasado en el tiempo oportuno de respuesta, siendo la Vicerrectoría Académica con la consulta que más tarde se ha contestado, la cual ingresó con código 11501 del 06/01/2025 y se le dio respuesta con el código 25746 del 13/02/2025, 24 días después de presentado.

La Rectoría le sigue con la consulta con código 11525 del 08/01/2025, la cual se le dio respuesta con el código 25718 de 10/02/2025, el cual se dio respuesta 21 días después de presentado

De la misma manera, la Facultad de Salud se pasó en los términos para contestar la consulta con código 11506 de 07/01/2025, se dio la respuesta con código 25697 de 07/02/2025 contestándose 20 días después del tiempo para resolver, que son 15 días.

Por otra parte, la Oficina de Planeación con la consulta 11552 del 15/01/2025 fue contestado con el código 25677 del 06/02/2025, 16 días después de instaurado en la Universidad.

Del mismo modo, la Facultad de Educación se pasó en los términos para contestar el derecho de petición 11689 del 27/02/2025 el cual se dio respuesta mediante código 25963 del 21/03/2025 tomándose 16 días para dar respuesta, lo mismo sucede con la consulta con código 27/02/2025, dándole respuesta 16 días después con código 25964 del 21/03/2025 y por último la consulta 11691 de fecha 27/02/2025 donde se da respuesta 16 días posteriores a su radicación.

Las Consultas 11528 y 11537 dirigidas a la Oficina de Liquidación de Derechos pecuniarios, fueron radicadas diez oportunidades, los cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

Las Consultas 11823 al 11825, están radicados en la Facultad de Economía y Administración, en 3 ocasiones, los cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

Las Consultas 11893 y 11894 dirigidas a la Facultad de Ingeniería, fueron radicadas 2 oportunidades, los cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

19 de 31

Las Consultas 11895 al 11898 y del 11900 y 11901, dirigidas a la Vicerrectoría Académica, fueron radicadas 6 oportunidades, los cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

Las Consultas 11976 y 11977 dirigidas a la Sede de Garzón, fueron radicadas 2 oportunidades, los cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario.

Las Consultas 11928 y 11931 dirigidas a la Secretaría General, fueron radicadas 4 oportunidades, los cuales tienen el mismo texto y el mismo peticionario y la información esta sobrepuesta, lo cual no es clara la información solicitada.

Estado:	Terminada
Solicitud:	no puedo realizar mi inscripción por que en el listado de colegios no aparece el mio, envié mi diploma y adjunto datos del dane. Nombre: COLEGIO ALFRED MARSHALL Código 311001800499 Dirección: KR 16 185 10 Teléfono: 3046618544 -- 3133161984 Departamento: BOGOTÁ, D.C. Municipio: BOGOTÁ, D.C. Estado: ANTIGUO-ACTIVO Tipo: INSTITUCION EDUCATIVA Calendario: A Sector: NO OFICIAL Zona URBANA Estrato: Rector: SHARIF YANINE AREVALO CASTELLANOS Información Complementaria Niveles, Grados: BÁSICA SECUNDARIA VEINTITRE VEINTICUATRO MEDIA VEINTICINCO VEINTISEI Modelos: ADULTOS PROGRAMA PARA JOVENES EN EXTRAEDAD Y ADULTOS Infraestructura Tecnológica: Computadores: 0 Energía eléctrica: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE
Respuesta:	Señor EDUARDO ANDRÉS CUMBE MEDINA

La Consulta 11559 dirigida a la Oficina de Talento Humano, le da respuesta al usuario remitiéndolo a otra oficina y el procedimiento a seguir es que esta debe remitir dicha consulta a la oficina correspondiente directamente



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

20 de 31

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Dependencia: OFICINA DE CONTRATACION

Asunto: Certificado Laboral

Estado: Terminada

Solicitud: Buenas tardes.
Agradezco si tienen y pueden compartirme un certificado de mi tiempo laborado en la universidad durante mi época de estudiante, comprendida entre los años 2008 a 2012, como monitorea de laboratorio de crudos y derivados y como investigadora en el grupo de investigación de presiones y yacimientos.

Respuesta: Cordial Saludo,

Atendiendo a tu solicitud, comedidamente me permito informar que la Oficina de Contratación no expide certificados laborales, por lo tanto debe enviar dicha solicitud a la Oficina de Talento Humano talentohumano@usco.edu.co donde allí le darán pronta respuesta.

Muchas gracias

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11559	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
20/01/2025 02:31 PM		10/02/2025 11:41 AM	

La consulta 11697, radicado en la Facultad de Economía y Administración, fue evaluado con observación NULL y se observa una falla en la simetría de la aplicación la que la información queda superpuesta lo que impide su visibilidad a la información.

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

NOTA: El estudiante no podrá realizar esta modalidad en la empresa donde labora.

--

Francisco José Muñoz Ordoñez
Jefe de 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
11697	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
03/03/2025 11:37 AM		05/03/2025 03:08 PM	

1. La información: Respuesta: si

Observación: null

La consulta 11705, dirigida a la Oficina de Registro y Control, fue debidamente evaluada y la observación se calificó como 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

21 de 31

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

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

La consulta 11708, dirigida a la Dirección de Registro y Control, con evaluación negativa y con la observación que no han dado respuesta.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11708	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
11/03/2025 08:39 AM		27/03/2025 10:03 AM	

Página 282 de 667

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1.La información le llego a tiempo?

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

Respuesta: no

Respuesta: no

Observación: No me han dado respuesta

La consulta 11552 radicada a la Oficina Asesora de Planeación, responden remitiendo al peticionario a otra oficina, teniendo en cuenta la Universidad Surcolombiana es una sola, por lo tanto, el procedimiento sería que esta oficina redireccionará a la oficina correspondiente y no poner al usuario a esperar otros 15 días para que le contesten otra solicitud.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

22 de 31

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Dependencia: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Asunto: Programación Académica

Estado: Terminada

Solicitud: Soy estudiante nueva, en el pregrado de ciencias políticas 2025-1, necesito información sobre temas de horario y fechas con respecto a la inducción

Respuesta: Buenas tardes,
Comedidamente se le informa que el requerimiento de lo solicitado no es competencia de esta oficina y la misma debe enviarla a la oficina de Bienestar Universitario encargada de realizar dicho evento.

atentamente
Oficina Asesora de Planeación

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
11552	Consulta	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
15/01/2025 11:19 AM		06/02/2025 04:03 PM	

REPORTE SEGUIMIENTO Y

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

Evaluación

1. La información le llegó a tiempo?

2. Fue fácil acceder a la información a través de

Respuesta: no

Respuesta: no

Observación: No me han dado respuesta

La Consulta 11832, dirigida a la Dirección de Registro y Control Académico, fue evaluada positivamente y con 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

23 de 31

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Periodo de la información: 01/01/2025 al 30/06/2025

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

Por último, se hizo un análisis de los PQRSCD más solicitados por cada uno de los procesos, encontrándose lo siguiente:

En la Facultad de Economía lo más requerido en este primer semestre:

- Solicitud de Homologación de materias y transferencias.
- Informe sobre la modalidad de grados.
- Queja porque no contestan los correos.
- Devolución de pagos de matrículas y derechos de grado.
- Información de cómo apelar ante el Consejo de la Facultad por pérdida de cupo.
- Devolución de un pago de una especialización que no se aperturó.

Lo temas más solicitados en Lenguas Extranjeras:

- Solicitud de cupos para estudiar.
- Devolución de pago por pagar dos veces por equivocación en el número de convenio.
- Si es válida la homologación del SENA a la USCO por promedio.
- Falla en el aplicativo y no permite pagar.

Las peticiones más reclamadas en el CITCD son:

- La activación de correo para poder ingresar a ver las notas académicas.
- Fallas en el aplicativo quinchana y no deja subir documentos.
- Restablecimiento de contraseñas para postularse al concurso de docentes
- Actualización de datos personales (celular, apellidos y números de cédula)

La Oficina de Talento Humano se realizaron dos peticiones:

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

24 de 31

- Certificado Laboral en el CETIL.
- Corrección del Certificado Laboral.
- Copia de la liquidación de prestaciones sociales.
- Recurso de reposición y apelación a la resolución 48 de 2025.

En la Oficina de Liquidación y Derechos Pecuniarios, los PQRSCD más requeridos son:

- La generación de la liquidación para el pago de matrícula.
- Queja por el mal funcionamiento del aplicativo para subir documentos para la liquidación de pagos.
- Devolución de dineros por concepto de doble pago en los derechos de grado (Solemne y Ventanilla).
- Solicitud de plazo para el pago de matrículas.

En la Facultad de Ciencias Jurídicas, lo más peticionado:

- Inconformidad por los horarios
- Reintegros
- Traslados de otras sedes o de otras universidades.

En la Facultad de Salud lo más pretendido es:

- La homologación de materias de Enfermería para Medicina.
- Certificado laboral como residentes.
- Validación del título de médico para un trabajo.

En Rectoría las peticiones más pretendidas son:

- Ofrecimiento de becas a la Universidad.
- Quejas por falla en el aplicativo para la inscripción de docentes.
- Asignación de cupos vacantes del primer llamado.

Las peticiones más requeridas en la Facultad de Educación son:

- Solicitud de notas.
- Certificado Laboral.
- Desacuerdo por el nombramiento del representante de estudiantes de Licenciatura.

En la facultad de Ingeniería, los PQRSCD más interpuestos son:



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

25 de 31

- Solicitud de cambio de carrera de Economía a Ingeniería.
- Solicitud de notas académicas.
- Solicitud de cupos para estudiar.

En la Dirección Centro de Graduados los temas más peticionados son:

- Actualización de datos personales.
- Copia del Acta de Grado
- Certificado del CETIL como residente del Hospital Universitario de Neiva.

En el Consejo Superior se presentaron las siguientes Peticiones:

- No aparece para votar en las elecciones y es egresado.
- No funciona la plataforma para participar en la convocatoria de docentes.
- Informe sobre la organización de la ceremonia de grado.

En el proceso de Bienestar Universitario las peticiones más frecuentes son:

- Inconformidad por la representación de la Universidad en los juegos nacionales.
- Informe de las fechas de inducción y el ingreso a clases.
- Informe sobre la fecha para ir a la valoración médica para ingresar a Educación Física.

La Secretaría General tuvo los siguientes PQRSCD:

- Solicitud de una Homologación de un estudiante que viene de la Universidad Cooperativa.
- Resultados de la prueba de inglés.
- Cómo inscribirse, si el Colegio de donde viene no aparece en los listados de Colegios de Bogotá.

En la Dirección de Registro y Control los PQRSCD más solicitados son:

- Certificación de notas, fichas académicas y diplomas.
- Validación de títulos académicos.

Las solicitudes de mayor concurrencia en la Vicerrectoría Académica son:

- Falla en el aplicativo para la inscripción al concurso de docentes.
- Solicitud cupo para estudiar en la Universidad.

En la Sede de la Plata se hicieron las siguientes peticiones:



- Reconocimiento de acreencias laborales de la obra de ampliación de las aulas
- Revisión de ponderado de notas

En la Sede de Pitalito se allegaron las siguientes peticiones:

- Solicitud de información de contenidos analíticos del programa de derecho.
- Si puede matricularse en pregrado si ya tiene una carrera y el ICFES es de 2008.

En la Oficina de Contratación las peticiones más frecuentes:

- Certificado laboral como monitora.
- Copia de Contratos.

En la Oficina Asesora de Planeación se hicieron dos peticiones:

- Solicitud de Horarios e inducción de estudiantes.
- Ofrecimiento de servicios de tecnología a la USCO.

En la Vicerrectoría Administrativa los asuntos más solicitados son:

- Solicitud para salir por el parqueadero.
- Solicitud demora en la entrega del carnet institucional.

La Unidad de Tesorería concurrieron las siguientes solicitudes:

- Solicitud de Ingresos y Retenciones.
- Fallas en el aplicativo para el pago de matrícula.

En la Vicerrectoría de Investigación y Proyección Social tuvo dos derechos de petición.

- Información de gastos e ingresos de la Feria del Libro.
- Solicitud de asignación de plaza para el servicio social.

En la Sede de Garzón hubo una sola petición.

- Solicitud de reintegro.

En la Oficina de Relaciones Nacionales e Internacionales, se hizo una petición.

- Solicitan los requisitos para hacer un convenio con la Alcaldía de Tarquí.

En la Oficina de Control Interno tuvo un solo PQRSCD.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

27 de 31

- Contestación de un oficio de la Contraloría.

En el Consultorio Jurídico se hizo una sola petición:

- Solicitud de un Certificado Laboral.

En la Oficina Asesora Jurídica realizaron un solo requerimiento.

- Solicitud sobre inhabilidad e impedimento.

La Oficina de Ciencias Exactas y Matemáticas, se hizo una sola petición:

- Solicitud de horario de estudio de estadística.

En la facultad de Ciencias Sociales y Exactas se realizó una sola consulta.

- Reclamo el valor de la matrícula tan alta para ese periodo académico.

En la Gestión de Servicios Generales se realizó una sola petición:

- Información sobre la bolsa de empleo para discapacitados.

En el proceso de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se presentó una petición:

- Certificación de discapacidad.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

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

28 de 31

Una vez realizado el seguimiento de los PQRSDC, se realizó el análisis de la información suministrada por la oficina de PQRSDC, donde se logró evidenciar las siguientes observaciones:

1. No se está dando la respuesta a los PQRSDC de manera correcta, ya que ponen al peticionario a enviarla nuevamente a otra oficina y lo que se debe hacer es re-direccionar directamente al proceso responsable del asunto objeto del requerimiento.
2. A pesar de las alertas presentadas por el aplicativo y los avisos por parte de la oficina de PQRSDC; hay oficinas que continúan excediendo los tiempos establecidos por la ley y la universidad para dar respuesta los PQRSDC.
3. Se sigue presentando fallas en el aplicativo ya que sobreponen los escritos uno sobre otro, impidiendo su correcta lectura.
4. Se están radicando los mismos PQRSDC, hasta 15 veces, entendido esto como el mismo texto y el mismo peticionario; colapsando así, al sistema operativo como del funcionario que da respuesta a las solicitudes.
5. No está dando respuesta clara, precisa y concisa por parte de algunos procesos a los PQRSDC.
6. El aplicativo sigue presentando fallas en cuanto al reporte de PQRSDC vencidos en términos, ya que el aplicativo no los está reportando inmediatamente, como se pudo evidenciar al momento del seguimiento en la respectiva oficina, existiendo debilidad en el control establecido para el seguimiento de calidad y el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSDC.
7. En atención a las observaciones presentadas por la Oficina de Control Interno, la oficina de PQRSDC, envía un reporte trimestral con el fin de fortalecer el control al seguimiento y cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSDC.
8. De acuerdo al reporte de PQRSDC, se concluye que los mayores peticionarios son los estudiantes con 399 peticiones a los diferentes procesos, seguidos de los docentes con 62 peticiones, siguen los Administrativos con 33 solicitudes y por último los proveedores con 20.

RECOMENDACIONES:

De acuerdo a las anteriores observaciones se procede hacer las siguientes recomendaciones:

1. Realizar el mantenimiento al aplicativo de PQRSDC, con el fin de corregir unas falencias de precisión, en el sentido que se sobreponen una información sobre otra.
2. Hacer una actualización al aplicativo, ya que en el sistema aparece que un PQRSDC está excediendo los tiempos establecidos para contestar y el aplicativo no está realizando la alerta.
3. Hacer un llamado de atención a los encargados de los procesos que deben contestar los PQRSDC, para que sean contestadas en el tiempo establecido por la Constitución Política y la ley, con el fin de evitar tutelas o algún proceso de carácter judicial.
4. A cada uno de los jefes de los diferentes procesos, recomendamos hablar con los funcionarios encargados de contestar los PQRSDC, para que sean contestados de manera clara, precisa y concisa a lo solicitado y si lo peticionado es de competencia de otro proceso, sea



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA


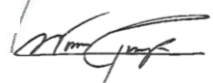
2022

Página

29 de 31

direccionado directamente y no sea devuelto al solicitante para que lo envíe a otra oficina, prestando un mal servicio al usuario.

5. Que el informe no sea trimestral, sino, cuando se dé la alerta de vencimiento de los términos de los PQRSDC, para que la Oficina de Control Interno realice la conminación a contestar en tiempo los PQRSDC.

Elaborado por:	LUIS FREDY LEÓN ACHURY	Firma		Fecha	15/08/2025
Aprobado por:	NORMA CONSTANZA GUARNIZO LLANOS	Firma		Fecha	15/08/2025



DEPENDENCIA	TO-TAL	%	ESTUDIA		DOCENT		AD-MTIVOS		PROVE	
			#	%	#	%	#	%	#	%
DIR. DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	126	24.51%	124	24,12					2	0,39
OFIC DE LIQUIDACIÓN Y DERECHOS PECUNIA-RIOS	73	14.20%	73	14,20						
CENTRO INFORMACIÓN, TECNOLOGÍAS Y CON-TROL	48	9.34%	22	4,28	26	5,06				
OFICINA DE TALENTO HUMANO	38	7.39%	8	1,56			30	5,84		
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION	24	4.67%	24	4,67						
SECRETARIA GENERAL	22	4.28%	22	4,28						
VICERRECTORIA ACADÉMICA	22	4.28%	12	2,33	10	1,946				
FACULTAD DE SALUD	18	3.50%	17	3,31			1	0,19		
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS	17	3.31%	15	2,92	2	0,389				
RECTORÍA	17	3.31%	7	1,36	8	1,556			2	0,39
FACULTAD DE EDUCACIÓN	13	2.53%	5	0,97	7	1,362			1	0,19
DIRECCIÓN DE CENTRO DE GRADUADOS	12	2.33%	11	2,14			1	0,19		
FACULTAD DE INGENIERÍA	11	2,14%	10	1,95	1	0,195				
CONSEJO SUPERIOR	10	1.95%	2	0,39	8	1,556				
OFICINA DE CONTRATACIÓN	10	1.95%	10	1,95						
OFICINA DE TESORERÍA	7	1.36%	3	0,58			1	0,19	3	0,58
INSTITUTO DE LENGUAS EXTRANJERAS – ILEUSCO	6	1.17%.	6	1,17						
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	0.97%	3	0,58					2	0,39
OFICINA DE RELACIONES N/LES E INTERNA/LES	5	0.97%							5	0,97
SEDE LA PLATA	5	0.97%	1	0,19					4	0,78
VICE DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	4	0.78%	4	0,78						
CONSULTORIO JURÍDICO	3	0.58%	3	0,58						



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

31 de 31

DIRECCIÓN ADTIVA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	0.58%	3	0,58						
SEDE PITALITO	3	0.58%	3	0,58						
SEDE GARZÓN	2	0.39%	2	0,39						
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	2	0.39%	2	0,39						
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	0,19%	1	0,19						
DIRECCIÓN ADTIVA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.19%							1	0,19
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	1	0.19%	1	0,19						
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	1	0.19%	1	0,19						
GESTIÓN INST. AREA DE SERVICIOS GENERALES	1	0.19%	1	0,19						
NEIVA - LICENCIATURA DE INGLÉS	1	0.19%	1	0,19						
SEDE POSTGRADOS - VENTANILLA ÚNICA	1	0.19%	1	0,19						
SISTEMA DE GSST	1	0.19%	1	0,19						
TOTALES	514	100%	399	77,63	62	12,06	33	6,42	20	3,89

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.