



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSIÓN	3	VIGENCIA	2026	Página	1 de 15
---------------	--------------	----------------	---	-----------------	------	---------------	---------

Asunto	SEGUIMIENTO PQRSDC II SEMESTRE AÑO 2025
Dependencia	SECRETARIA GENERAL
Responsable	GLORIA POLANIA

CRITERIOS

La normatividad (PQRSDC) se fundamenta en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, donde establece "que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general y particular y a obtener pronta resolución", y esta se reglamenta principalmente por la Ley 962 del año 2005, Ley 1437 de 2011 y Ley 755 de 2015, donde se señala los procedimientos y términos que las entidades deben acatar al dar respuesta a las solicitudes planteadas, las cuales deben ser de fondo. De igual forma, la Universidad Surcolombiana en acatamiento a lo expuesto anteriormente, expide la Resolución No. 211 del 2018, en la cual consigna en su Artículo 3. "La Universidad Surcolombiana dará aplicación a los procesos y procedimientos establecidos por el Grupo Subsistemas de Gestión de Calidad, relacionados con los formatos preestablecidos para la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC) presentadas, así como lo relacionado con las Políticas de Seguridad de la Información, la protección de datos personales en concordancia con la Ley 1581 de 2012, y los Planes de Contingencia y Continuidad Informático".

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno mediante oficio del 27 de enero de 2026 dirigido al Secretario General de la Universidad Surcolombiana, solicita el reporte estadístico de seguimiento y control de las PQRSDC del II semestre del 2025, con el propósito de dar cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece la obligación de las Oficinas de Control Interno de vigilar el adecuado manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDC) y/o rendir informes semestrales a la Administración sobre su gestión.

En respuesta a lo anterior, la administradora del sistema PQRSDC adjunta los reportes generados en el módulo, correspondiente a los periodos comprendidos entre los meses de julio a diciembre del 2025, así:

Total PQRSDC:

TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
Sugerencia	9	(1.80 %)
Petición	261	(52.30 %)
Queja	41	(8.22 %)
Reclamo	38	(7.62 %)
Denuncia	19	(3.81 %)
Consulta	131	(26.25 %)
TOTALES:	499	100.00 %

Total por Dependencias:

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

3

VIGENCIA

2026

Página

2 de 15

DEPENDENCIA:	TOTAL:	PORCENTAJE:
CENTRO DE INFORMACION, TECNOLOGIAS Y CONTROL DOCUMENTAL	42	(8.42 %)
CENTRO DIRECCION DE SEDES REGIONALES	3	(0.60 %)
CONSEJO ACADEMICO	4	(0.80 %)
CONSEJO SUPERIOR	2	(0.40 %)
CONSULTORIO JURIDICO	13	(2.61 %)
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	16	(3.21 %)
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	(0.20 %)
DIRECCION BIBLIOTECA	1	(0.20 %)
DIRECCION DE CENTRO DE GRADUADOS	8	(1.60 %)

Total por Dependencias:

DEPENDENCIA:	TOTAL:	PORCENTAJE:
OFICINA DE TESORERIA	5	(1.00 %)
OFICINA FINANCIERA Y RECURSOS FISICOS	3	(0.60 %)
OFICINA LIQUIDACION Y DERECHOS PECUNIARIOS	60	(12.02 %)
QUEJAS Y RECLAMOS	5	(1.00 %)
RECTORIA	2	(0.40 %)
SECRETARIA GENERAL	6	(1.20 %)
SEDE GARZON	5	(1.00 %)
SEDE LA PLATA	2	(0.40 %)
SEDE PITALITO	9	(1.80 %)
VICERRECTORIA ACADEMICA	18	(3.61 %)
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	4	(0.80 %)
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y PROYECCION SOCIAL	8	(1.60 %)

Detallado por Dependencias:

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

3

VIGENCIA

2026

Página

3 de 15

DEPENDENCIA:	TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
CENTRO DE INFORMACION, TECNOLOGIAS Y CONTROL DOCUMENTAL	Sugerencia	1	(0.20 %)
	Petición	22	(4.41 %)
	Queja	4	(0.80 %)

Detallado por Dependencias:

DEPENDENCIA:	TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
	Reclamo	3	(0.60 %)
	Denuncia	1	(0.20 %)
	Consulta	11	(2.20 %)
CENTRO DIRECCION DE SEDES REGIONALES	Sugerencia	1	(0.20 %)
	Petición	1	(0.20 %)
	Consulta	1	(0.20 %)
CONSEJO ACADEMICO	Consulta	4	(0.80 %)
CONSEJO SUPERIOR	Petición	2	(0.40 %)
CONSULTORIO JURIDICO	Petición	7	(1.40 %)
	Queja	3	(0.60 %)
	Consulta	3	(0.60 %)
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Petición	1	(0.20 %)
	Queja	5	(1.00 %)
	Reclamo	2	(0.40 %)
	Consulta	8	(1.60 %)
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CONTROL DISCIPLINARIO	Reclamo	1	(0.20 %)
DIRECCION BIBLIOTECA	Queja	1	(0.20 %)
DIRECCION DE CENTRO DE GRADUADOS	Petición	4	(0.80 %)

Detallado por Dependencias:

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

3

VIGENCIA

2026

Página

4 de 15

DEPENDENCIA:	TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
	Consulta	4	(0.80 %)
DIRECCION DE REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	Petición	66	(13.23 %)
	Queja	1	(0.20 %)
	Reclamo	9	(1.80 %)
	Denuncia	4	(0.80 %)
	Consulta	33	(6.61 %)
FACULTAD CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	Petición	1	(0.20 %)
	Queja	1	(0.20 %)
	Reclamo	1	(0.20 %)
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	Petición	3	(0.60 %)
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS	Petición	9	(1.80 %)
	Queja	1	(0.20 %)
	Denuncia	3	(0.60 %)
	Consulta	6	(1.20 %)
FACULTAD DE EDUCACION	Petición	8	(1.60 %)
	Queja	7	(1.40 %)
	Reclamo	1	(0.20 %)
	Denuncia	1	(0.20 %)

Detallado por Dependencias:

DEPENDENCIA:	TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
	Consulta	6	(1.20 %)
FACULTAD DE INGENIERIA	Petición	8	(1.60 %)
	Queja	2	(0.40 %)
	Consulta	4	(0.80 %)
FACULTAD DE SALUD	Sugerencia	3	(0.60 %)

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

3

VIGENCIA

2026

Página

5 de 15

	Petición	8	(1.60 %)
	Queja	1	(0.20 %)
	Reclamo	1	(0.20 %)
	Denuncia	5	(1.00 %)
	Consulta	8	(1.60 %)
FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACION	Petición	13	(2.61 %)
	Queja	4	(0.80 %)
	Reclamo	1	(0.20 %)
	Consulta	8	(1.60 %)
FONDOS ESPECIALES	Petición	1	(0.20 %)
	Queja	1	(0.20 %)
GESTION INSTITUCIONAL AREA DE SERVICIOS GENERALES	Sugerencia	1	(0.20 %)
	Petición	2	(0.40 %)

Detallado por Dependencias:

DEPENDENCIA:	TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
	Queja	3	(0.60 %)
	Denuncia	1	(0.20 %)
INSTITUTO DE LENGUAS EXTRANJERAS - ILEUSCO	Petición	1	(0.20 %)
	Consulta	1	(0.20 %)
NEIVA - LICENCIATURA EN INGLES	Petición	4	(0.80 %)
	Consulta	2	(0.40 %)
OFICINA DE ARCHIVO	Petición	9	(1.80 %)
OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Petición	1	(0.20 %)
OFICINA DE CONTRATACION	Petición	4	(0.80 %)
	Consulta	2	(0.40 %)
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Petición	1	(0.20 %)

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

3

VIGENCIA

2026

Página

6 de 15

	Queja	1	(0.20 %)
	Denuncia	1	(0.20 %)
OFICINA DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Sugerencia	2	(0.40 %)
OFICINA DE TALENTO HUMANO	Petición	22	(4.41 %)
	Denuncia	1	(0.20 %)
OFICINA DE TESORERIA	Petición	3	(0.60 %)
	Queja	1	(0.20 %)

Detallado por Dependencias:

DEPENDENCIA:	TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
	Consulta	1	(0.20 %)
OFICINA FINANCIERA Y RECURSOS FISICOS	Petición	3	(0.60 %)
OFICINA LIQUIDACION Y DERECHOS PECUNIARIOS	Petición	25	(5.01 %)
	Queja	4	(0.80 %)
	Reclamo	9	(1.80 %)
	Denuncia	1	(0.20 %)
	Consulta	21	(4.21 %)
QUEJAS Y RECLAMOS	Petición	4	(0.80 %)
	Consulta	1	(0.20 %)
RECTORIA	Petición	2	(0.40 %)
SECRETARIA GENERAL	Sugerencia	1	(0.20 %)
	Petición	2	(0.40 %)
	Reclamo	1	(0.20 %)
	Consulta	2	(0.40 %)
SEDE GARZON	Queja	1	(0.20 %)
	Reclamo	4	(0.80 %)
SEDE LA PLATA	Consulta	2	(0.40 %)

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

3

VIGENCIA

2026

Página

7 de 15

SEDE PITALITO

Petición

3

(0.60 %)

Detallado por Dependencias:

DEPENDENCIA:	TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
	Reclamo	5	(1.00 %)
	Consulta	1	(0.20 %)
VICERRECTORIA ACADEMICA	Petición	16	(3.21 %)
	Queja	1	(0.20 %)
	Consulta	1	(0.20 %)
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	Petición	1	(0.20 %)
	Denuncia	1	(0.20 %)
	Consulta	2	(0.40 %)
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y PROYECCION SOCIAL	Petición	7	(1.40 %)
	Consulta	1	(0.20 %)
TOTALES:		505	100%

De lo anterior, se desprende que durante los meses de julio a diciembre del año 2025, se atendieron según el reporte efectuado 499 PQRSDC que corresponde al registro número 12007 con fecha 1 de julio del año 2025 al 12585 del 31 de diciembre del mismo año.

Que al efectuar la verificación del reporte presentado con el consecutivo de las diferentes solicitudes, se tiene una variación que no corresponde con el informe debidamente allegado.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno solicito a la Secretaria General la aclaración del reporte PQRSDC del segundo semestre 2025, donde manifiestan frente a la observación, lo siguiente: "Por lo anterior, los totales presentados en el reporte se fundamenta en los registros efectivamente existentes en el sistemas y en los criterios metodológicos descritos, los cuales permiten reflejar de manera más precisa tanto el volumen real de solicitudes como la carga de gestión por dependencia".

Por consiguiente, teniendo en cuenta el reporte consolidado de peticiones, se encuentra que el *Derecho de Petición* es el más recurrido con 261 solicitudes, para un porcentaje del 52.30%, le siguen en su orden la *Consulta* en 131, en 26.25% y en menor escala *Sugerencias* con 9 escritos, para un porcentaje del 1.80%.

Ahora por dependencias de acuerdo al reporte, tenemos que las PQRSDC más frecuentes, se presentaron en la *Dirección de Registro y Control Académico* con un total de 113 solicitudes y un porcentaje del 22.65%, le sigue el *Centro de Información, Tecnologías y Control Documental* con 42 solicitudes y un porcentaje del 8.42% y donde

Vigilada Mineducación



menos solicitudes presentadas fue en la *Dirección Administrativa de Control Disciplinario, Dirección de Biblioteca y Oficina de Aseguramiento de Calidad*, con una solicitud cada uno y un porcentaje del 0.20%.

La Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las PQRSDC para el segundo semestre del 2025, el cual se tomó una muestra de cada uno de los tipos señalados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, encontrando debilidades en relación con los términos aplicados y las respuestas dadas de la siguiente forma.

1. Derecho de Petición:

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL DETALLADO

Periodo de la Información: 01/07/2025 al 31/12/2025

Dependencia: VICERRECTORIA ACADEMICA
 Asunto: Atención a estudiantes
 Estado: Terminada (respuesta)
 Solicitud: Cordial saludo, soy Ricardo Andrés Polo Arias identificado con C.C. 1.003.965.358 de Garzón, fui admitido al programa de Administración de empresas diurno sede Nelva en PRIMER LLAMADO. Sin embargo, por motivos de fuerza mayor me tuve que desplazar el fin de semana al campo y me fue imposible subir los documentos, puesto que no me cargaba correctamente la página por cuestiones de señal. Respetuosamente quisiera saber si me podrían brindar la posibilidad de cargar los documentos, por favor, es la única opción que tengo para estudiar y fue el único pin que compré. De verdad se me salió de las manos, ya tenía listo los documentos desde hace rato, porque no quería inconvenientes, pero se me salió de las manos por un motivo de fuerza mayor familiar, espero me puedan ayudar por favor, me acerqué a la universidad y me dijeron que les enviara una carta, para ver si era posible habilitar la plataforma o habilitarme para el segundo o último llamado. Estoy muy angustiado y desesperado, puesto que no puedo perder la única oportunidad que tengo. Espero me puedan entender y ayudar. Gracias por su amabilidad.

Respuesta: Estimado RICARDO ANDRES POLO ARIAS
 Le informamos que su solicitud no fue recibida a tiempo, debido a la congestión de solicitudes que se presentaron en el mes de junio y julio del año en curso, por ende, se sugiere acercarse a la oficina de Registro y Control Académico en la sede central de la Universidad Surcolombiana, para exponer el caso y mirar alguna alternativa.
 Atentamente,
 JUAN MANUEL BUSTOS VIVAS
 Asesor Jurídico, Vicerrectoría Académica.

Código	Tipo	Origen	Buzon
12011	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
01/Jul/2025 5:53 PM		29/Jul/2025 3:53 PM	

De la solicitud anterior, se encontró que esta fue impetrada el 1 de julio de 2025 y se dio respuesta el 29 de julio del mismo año, no dando cumplimiento a los términos preceptuados para los derechos de petición que son de 15 días hábiles. De igual forma, la respuesta dada no corresponde en forma clara y precisa a lo planteado en el escrito.

➤ De igual forma pasa con los PQRSDC del código 12021:

Código	Tipo	Origen	Buzon
12021	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
04/Jul/2025 9:45 AM		29/Jul/2025 5:16 PM	

➤ Derecho de Petición con código 12025:



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

3

VIGENCIA

2026

Página

9 de 15

Dependencia: FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS

Asunto: Petición para cambio de nota en la plataforma

Estado: Terminada (respuesta)

Solicitud: Hago esta petición por la falta de atención al inconveniente que he presentado desde hace bastante tiempo. Soy estudiante de tercer semestre de Derecho (Nochama), periodo 2024-1 código 20241228356. Finalizando fechas para publicar notas finales, en la materia de Derecho civil personal, la profesora tuvo un retraso y al momento de publicar las notas, hice el reporte personalmente con ella, donde mi nota correcta era 3.3, pero ella la calificó con un 2.8, efectivamente se confirmó que la nota verdadera era 3.3 y por el tiempo tan largo que presenté al presentar las notas, el tiempo de reclamos igual era muy corto y ya no se podía cambiar una vez subidas a la plataforma por lo que era necesario recurrir al Formulario 28, la profesora lo solicitó y lo presentó hace 3 semanas. La siguiente semana es la matriculación de materias y ésta materia al ser de ~~larga~~ me impide matricular las del siguiente semestre, es el día de hoy y todavía no hay cambio en mi nota, la cual está mal calificada y me impide matricular las del otro semestre

Respuesta: Estudiante
KAREN JULIETH PLAZA VANEGAS
Programa de Derecho
Universidad Surcolombiana
Presente

Ref: Respuesta petición radicada el 4 de julio de 2025.

Cordial saludo:

En atención a su solicitud radicada en el sistema de PQR de la Facultad, comedidamente le informo que su novedad sobre la rectificación de la nota del curso DERECHO CIVIL PERSONAS, con nota de 3.3 ya fue registrada en el sistema académico por parte del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.

En virtud de lo anterior la invito para que consulte su historial académico y constatale que en efecto ya aparece el registro de su nota.

Cordialmente,
LUCERO DIAZ GARZON
Secretaría Académica

Código	Tipo	Origen	Estado
12025	Petición	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	

Esta misma petición, se encuentra en los consecutivos 12026, 12027, 12028, el cual se dan diferentes respuestas.

- Con Código 12043, se da respuesta a la petición de señor Jander Julián, la cual en su evaluación manifiesta que nunca fue respondida la solicitud y solamente llegó un correo indicando que el estado de la PQRSDC ha terminado.
- Con Código 12054, 12055, 12056, 12057 el señor Jhonny Peña solicita a la Dirección de Registro y Control Académico, expedición de un diploma y acta de grado del programa de Derecho, dicha oficina da respuesta en que dicha solicitud se atiende a través del correo: registro@usco.co, donde se le indica el trámite a seguir y los valores a cancelar.
- Con Código 12086, 12087, 12088, 12089, 12090, 12093, 12094, 12095, 12096, 12097, 12098, 12099, la egresada Angie Tatiana solicita reiteradamente a la Dirección de Registro y Control Académico, copia del diploma y acta de grado del programa de licenciatura en lengua castellana, donde la oficina responde que se debe dirigir a un correo: registro@usco.edu.co.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que dichos peticionarios no tienen una respuesta clara y oportuna, el cual debe la Universidad evitar esta clase de situaciones y proceder al traslado interno a la oficina competente y así agilizar los procesos.

- Con Código 120100, el señor Daniel Mauricio hace solicitud a la Dirección de Registro y Control Académico, sobre Expedición de documentos académicos, donde evalúa el servicio prestado por la Universidad, de la siguiente manera:

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

3

VIGENCIA

2026

Página

10 de 15

Página 115 de 750

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL DETALLADO

Periodo de la Información: 01/07/2025 al 31/12/2025

Evaluación

1. La información le llegó a tiempo?

Respuesta: no

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

Respuesta: no

Observación: No hay información sobre números de contacto y los números de teléfonos están inhabilitados, si no se vive en la ciudad no es posible acceder a los documentos

- Con Códigos 12109 al 12121, el señor Wilson Pastrana Zambrano solicita a la Oficina de Talento Humano certificado de tiempo de servicio, para lo cual envía una serie de peticiones en la misma fecha y en horarios diferentes.
- Con Código 12168, en la evaluación realizada el señor Jemberson Bedoya Tique al apreciar la respuesta dada, manifiesta que la información no le llegó a tiempo y que dicha aplicación es obsoleta.
- Con Código 12251, el señor Herson Oswaldo Jara Díaz solicita información a la dirección de registro y control académico, donde manifiesta que la información no le llegó, que no fue fácil acceder al aplicativo y como observación indica que obliga a diligenciar una encuesta y bloquean el acceso.
- Con Código 12267, el señor Omar González Vivas afirma en la evaluación correspondiente que la información no llegó a tiempo, que no fue fácil el acceso a la plataforma y a la fecha no recibió respuesta a la solicitud.
- Con Código 12474, esta solicitud fue presentada el 10 de diciembre de 2025 y se da respuesta con fecha de 19 de enero de 2026, incumpliendo los términos establecidos para el derecho de petición.
- Igualmente, sucede con el Código 12518, solicitud presentada el 16 de diciembre, dando respuesta por parte de la Universidad el 26 de enero de 2026.
- Así mismo, tenemos la solicitud con Código 12578, presentada el 27 de diciembre de 2025 sin que a la fecha del reporte efectuado por la Secretaria General se haya dado respuesta a la solicitud.

2. Quejas

- Con Código 12017, dirigido a facultad Ciencias Exactas y Naturales

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

3

VIGENCIA

2026

Página

11 de 15

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL DETALLADO

Periodo de la información: 01/07/2025 al 31/12/2025

Dependencia: FACULTAD CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES

Asunto: Recibo de liquidación

Estado: Rechazada

Solicitud: Por qué, no me aparece el recibo de liquidación para estudiante nuevo calendario 2025-2 de Jhons anderson Quintero, carrera Contaduría nocturna

Respuesta: Cordial saludo,
Por medio de la presente me permito informarle que esta solicitud no es de competencia de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales.

Codigo	Tipo	Origen	Buzon
12017	Queja	Sitio web	Portal www.usco.edu.co
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	
03/Jul/2025 2:26 PM		21/Jul/2025 8:56 AM	

En la respuesta efectuada donde manifiesta la falta de competencia, el término que se dio para la respuesta, fue muy amplio y se debió dar orientación a la petición de acuerdo a la oficina correspondiente.

- Con Código 12030, 12031, 12032, el señor Manuel Javier molano Marroquín, solicita a través de queja y reclamo, manifiesta que en varias oportunidades ha solicitado información de liquidación, sin tener respuesta a las anteriores solicitudes, situación que se presenta en la demora al dar respuesta.
- Con Código 12064, 12065, existe duplicidad en la solicitud del señor David Santiago Martínez Cabrera, donde la oficina de OFICINA LIQUIDACION Y DERECHOS PECUNIARIOS da pronta respuesta, con una calificación satisfactoria por parte del quejoso.
- Con Código 12235 a la 12238, esta solicitud es presentada 4 veces a la Facultad de Educación el mismo día y hora
- Con Código 12470, el tipo de solicitud se presenta como queja y la respuesta dada a la señora YENY ARANZAZU CRUZ RAMIREZ, se atiende como derecho de petición.

3. Reclamos

- Con Código 12471, la solicitud fue presentada el 10 de diciembre de 2025 y su respuesta fue el 15 de enero de 2026, donde no se le da solución concreta.

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

3

VIGENCIA

2026

Página

13 de 15

- Con Código 12012 al 12013, se evidencia duplicidad en la información solicitada y las respuestas dadas a las mismas.
- Con Código 12016, en la evaluación efectuada por el estudiante, manifiesta que no llegó la información oportunamente, fue difícil el acceso a la plataforma y da una observación "Tiempos de respuesta muy largos, no son los indicados".
- Con Códigos 12058, 12059, 12060, 12061, 12062, se hace la misma solicitud a la Oficina de Registro y Control para la misma fecha y hora, obteniendo respuesta en igual número de requerimientos con el mismo texto.
- Con Código 12160, en la evaluación efectuada por el señor, menciona que no recibió a tiempo la información.
- Con Código 12541, como se analiza en la respuesta dada, no es completa a la solicitud expuesta.

5. Denuncias

- Con Código 12051, 12052, en esta denuncia presentada se da por duplicidad y la respuesta de igual forma, señalando que debe dirigirse al correo: registro@usco.edu.co
- Con Código 12551, el estudiante en el asunto la solicitud presentada, lo hace como una Denuncia y en la respuesta dada se toma como una queja, además se encuentra fuera de términos, toda vez que ésta fue presentada el 19 de diciembre 2025 y la respuesta fue el 19 de enero de 2026.
- Con Códigos 12561, 12568, 12569, 12578 se encuentran sin respuesta a la fecha del reporte por parte de la Secretaría General.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Una vez efectuado el análisis correspondiente a las PQRSDC, de acuerdo al reporte remitido por la Secretaría General del segundo semestre del año 2025, el cual se inicia el 1 de julio y terminando el 31 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno, realiza las siguientes observaciones:

1. Que a pesar de las recomendaciones dadas por la Oficina de Control con relación al seguimiento del primer semestre del año 2025, no se han tomado los correctivos necesarios para mejorar los términos de respuesta e igualmente que la información dada sea clara, precisa y concreta, ósea que las solicitudes presentadas se contesten de fondo tal como lo indica o señala la normatividad aplicable para las PQRSDC.
2. Al efectuar el seguimiento correspondiente al reporte emanado de la oficina competente, encontramos solicitudes que se presentan en varias oportunidades por el mismo petionario e igual texto sin que se tomen los correctivos para no colapsar a las dependencias a los cuales va dirigido.
3. Al hacer un comparativo del total de las PQRSDC (499), el reporte por dependencia (505), y el total dado según el consecutivo, el cual inicia con el código 12007 y termina con la solicitud No. 12585, notando diferencias en las cuales no fueron aclaradas debidamente en el escrito presentado por los encargados de adelantar dichos tramites.
4. En algunos procesos, no se da una respuesta de fondo tal como lo indica la constitución y la Ley y solamente se limita cuando no son de su competencia a dar respuesta que se deben dirigir a un correo

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

3

VIGENCIA

2026

Página

14 de 15

diferente cuando se debiera reorientar a la oficina correspondiente y así evitar que se dilate la información solicitada.

- En lo referente al trámite que se debe dar a las PQRSDC, dentro de los términos establecidos por la norma donde se observa que éstas se contestan fuera de términos, expresando que por ser periodo de vacaciones o por cumplir muchas solicitudes, no se hacen dentro del término establecido.
- De igual forma, como en el anterior semestre las solicitudes más frecuente que se presenta, están dirigidos en un alto porcentaje como derecho de petición, radicado en la dependencia de registro y control.
- Se evidencia una alta incidencia de duplicidad en las solicitudes, donde un mismo peticionario radica en varias oportunidades la misma petición, ya sea por falta de respuesta oportuna o por dificultades en el acceso a la plataforma. Esta situación genera una carga administrativa innecesaria sobre las dependencias y distorsiona las estadísticas reales de atención al ciudadano.
- La plataforma virtual PQRSDC presenta deficiencias tecnológicas que afectan la experiencia del usuario, según reportan varios peticionarios: dificultad de acceso, obligatoriedad de diligenciar encuestas antes de verificar respuestas, y notificaciones de cierre de casos sin que se haya dado respuesta efectiva. Estas fallas comprometen la transparencia y la confianza institucional.
- Se presentan inconsistencias en la clasificación de las solicitudes, donde algunas quejas son atendidas como derechos de petición y viceversa. Esta situación puede afectar los términos de respuesta aplicables y la calidad del proceso, toda vez que cada tipo de PQRSDC tiene un tratamiento normativo diferenciado que debe ser respetado por las dependencias responsables.
- La recurrencia de solicitudes sin respuesta o con respuestas insatisfactorias puede constituir un riesgo legal para la Universidad Surcolombiana, toda vez que el incumplimiento reiterado de los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) puede derivar en acciones de tutela, investigaciones disciplinarias y sanciones por parte de los organismos de control del Estado.

Recomendaciones:

- Se debe disminuir el tiempo de las alertas que tiene la oficina correspondiente, donde se tramitan las PQRSDC, para cuando no sean competentes las dependencias a las cuales van dirigidas, se reorienten a la mayor brevedad a la oficina correspondiente, con el fin de que ésta tenga más tiempo de respuesta.
- Buscar una alternativa a través del aplicativo para filtrar cuando un peticionario solicita en varias oportunidades la misma petición, evitando congestionar a la oficina correspondiente dando respuesta de una manera rápida y oportuna.
- Es importante que dentro del periodo de vacaciones, la oficina donde se tramite las PQRSDC, no quede sin el personal necesario para tramitar las diferentes solicitudes, toda vez que por la naturaleza de la entidad, los estudiante efectúan los mayores requerimientos corresponder a los meses de junio y julio, diciembre y enero y existe la necesidad que éstos sean atendidos oportunamente.
- Se debe mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a las diferentes peticiones, para no obligar a quien la realiza, a presentar nuevamente los mismos requerimientos.
- Se debe actualizar en forma permanente la plataforma virtual (sitio web y usco a la mano), para que se dé un mejor servicio a quienes tanto docentes, estudiantes, administrativo y personal externo que lo solicitan, tengan un mejor concepto del servicio que se presta y la evaluación correspondiente queda satisfactoria.
- Implementar un plan de capacitación semestral dirigido a los servidores responsables de gestionar las PQRSDC en cada dependencia, en el que se aborden los términos legales de respuesta, la clasificación adecuada de cada tipo de solicitud, las consecuencias disciplinarias del incumplimiento y las buenas prácticas para dar respuestas de fondo, claras y concretas, de conformidad con la normatividad vigente.
- Establecer un protocolo interno de traslado y competencia que permita que, cuando una solicitud no corresponda a la dependencia que la recibió, esta sea redirigida de manera automática y oportuna a la oficina competente, informando al peticionario sobre dicho traslado en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles, conforme lo establece el Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

3

VIGENCIA

2026

Página

15 de 15

8. Solicitar a la Dirección de Tecnologías de la Información la revisión y mejora del aplicativo PQRSDC, con el propósito de eliminar barreras de acceso, corregir la funcionalidad de cierre automático sin respuesta efectiva, habilitar un módulo de detección de solicitudes duplicadas y garantizar que las notificaciones al peticionario reflejen de manera veraz el estado real de su solicitud.
9. La Secretaría General deberá consolidar y presentar a la Oficina de Control Interno, dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada semestre, un informe de gestión de las PQRSDC que incluya número de solicitudes atendidas dentro y fuera de términos, solicitudes sin respuesta, solicitudes reiteradas y acciones correctivas adoptadas. Este seguimiento permitirá evaluar el avance real de las mejoras implementadas.
10. La Oficina de Talento Humano, en coordinación con la Secretaría General, deberá garantizar la continuidad del servicio de atención a las PQRSDC durante los periodos intersemestrales y de vacaciones, mediante la designación formal de personal de reemplazo o la implementación de turnos rotativos, de modo que ningún peticionario quede sin respuesta por razones operativas o administrativas internas de la Universidad.
11. Se recomienda fortalecer los mecanismos de difusión y pedagogía sobre el uso correcto del sistema PQRSDC dirigido a la comunidad universitaria, a fin de que los usuarios conozcan los tipos de solicitud existentes, los plazos de respuesta legales y los canales de comunicación disponibles, reduciendo así la cantidad de peticiones duplicadas, mal clasificadas o enviadas a dependencias no competentes.

Elaborado por:	Edgar Leonel Conta	Firma		Fecha	30-01-2026
Elaborado por:	Juan Pablo Bermúdez Polanía	Firma		Fecha	30-01-2026
Aprobado por:	Norma Constanza Guarnizo Llanos	Firma		Fecha	30-01-2026

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.