

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTION DE CONTROL INTERNO				   	
	INFORME DE SEGUIMIENTO					
CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSIÓN	4	VIGENCIA	2026	Página 1 de 8

Informe	SEGUIMIENTO PQRSDCF PRIMER SEMESTRE AÑO 2026					
Responsable del Proceso	SECRETARIA GENERAL – SISTEMA DE PQRSDCF					
Tipo de Informe	De Ley	X	Interno			
Fecha de publicación	30 de julio de 2026					
Fecha de aprobación	27 de julio de 2026					

OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Vigilar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones (PQRSDCF) radicadas ante las oficinas competentes, a través de la plataforma web y de la aplicación USCO a la Mano, reciban el trámite correspondiente, de acuerdo con las normas legales vigentes, y que las respuestas emitidas constituyan un pronunciamiento de fondo, es decir, que sean claras, precisas y pertinentes frente a la solicitud radicada, dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo establecido en el artículo 14 de ley 1755 de 2015.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El presente informe de seguimiento corresponde a la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno a las diferentes PQRSDCF radicadas a través de la página web y la aplicación USCO a la Mano, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. Dicho periodo inicia con el código No. 12586 y finaliza con el código No. 13236, para un total de 650 solicitudes, de acuerdo con el informe remitido por la oficina competente.

CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

La normatividad aplicable para adelantar el seguimiento de las diferentes PQRSDCF y su correspondiente verificación se encuentra soportada en la Constitución Política, en especial en su artículo 23, el cual señala que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*. Dicho artículo se encuentra reglamentado por la Ley 962 de 2005, la Ley 1437 de 201, Art. 76 de la ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de 2015; e, internamente, por la Resolución Rectoral No. 211 de 2018 de la Universidad Surcolombiana.

METODOLOGIA

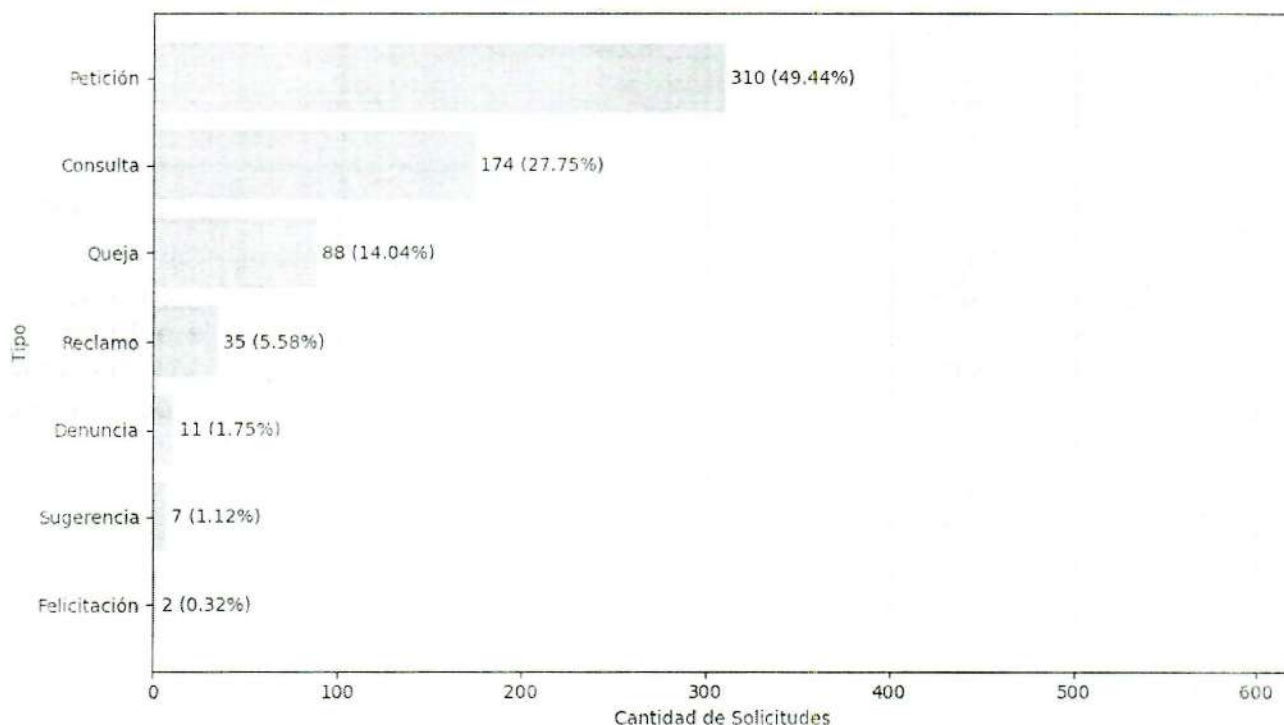
La Oficina de Control Interno de la Universidad Surcolombiana, dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, realizó diversas visitas a la oficina de la Administración del sistema PQRSDC, se revisaron los tiempos de respuestas a las diferentes solicitudes registradas en el sistema, posteriormente se solicitó el reporte de las sugerencias; peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas y felicitaciones, con el propósito de obtener la información para realizar el análisis como base para la elaboración del informe del primer semestre de 2026, que se debe publicar en la página web de la Universidad.

Los reportes de PQRSDCF fueron consolidados y remitidos a la Oficina de Control Interno el 21 de julio del presente año por parte de la administradora del sistema PQRSDCF, quien adjuntó los reportes generados en el módulo correspondiente (página web y USCO a la Mano) para el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, así:

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.

Gráfico 1. Tipos de PQRSDCF de la Universidad Surcolombiana

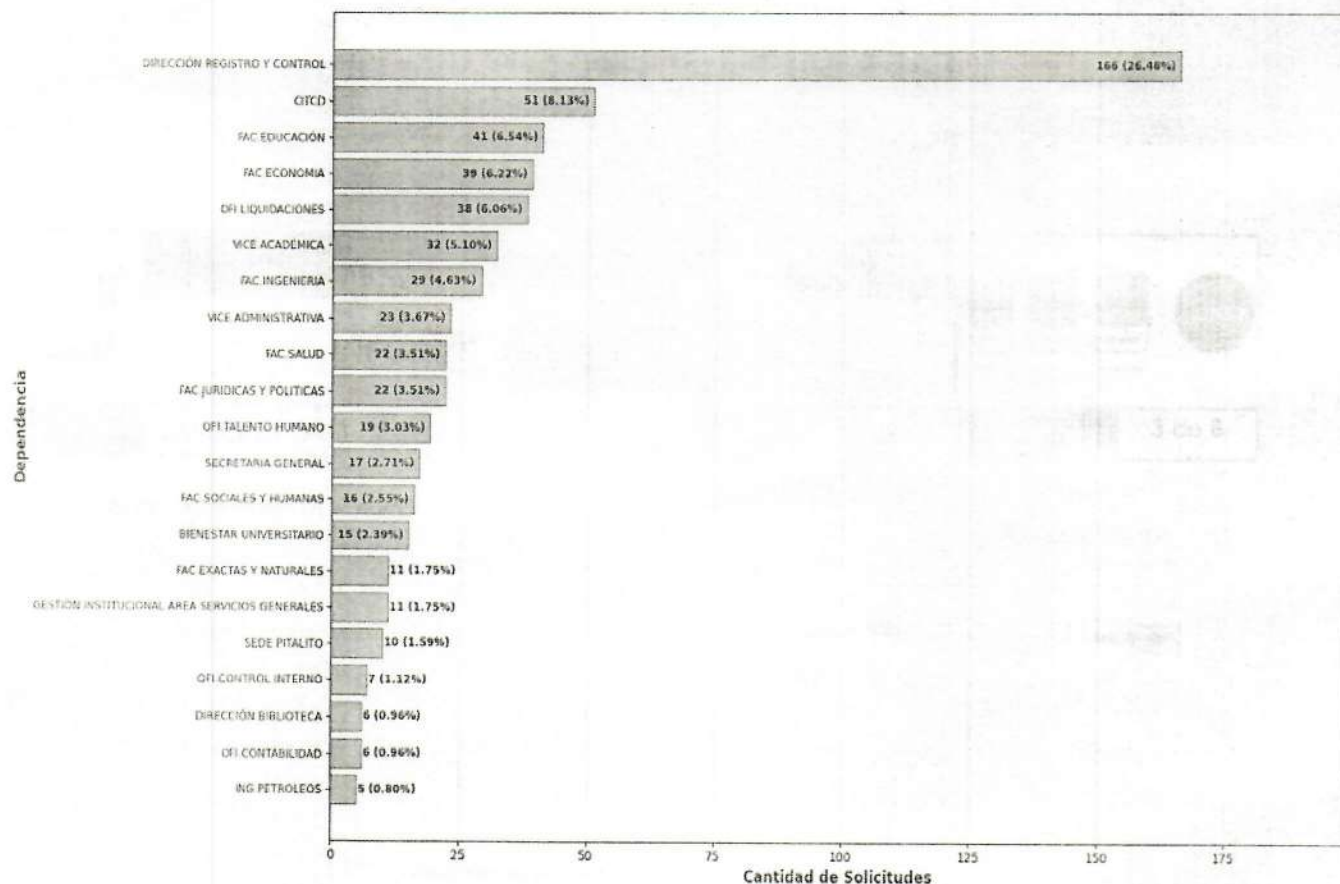


Nota. Elaboración Propia. Fuente: Tomado de las estadísticas de la Oficina de PQRSDCF

De acuerdo con el Gráfico 1 se encontró que, dentro de las solicitudes efectuadas, el derecho de petición fue el más recurrente, con un porcentaje del 49.44%; En su orden, la consulta con un total de 174 equivalente al 27.75%; y la felicitación fue el tipo de PQRSDCF menos presentado, con el 0.32%.

[Handwritten signature]

Gráfico 2. Solicitudes PQRSDCF por Dependencia

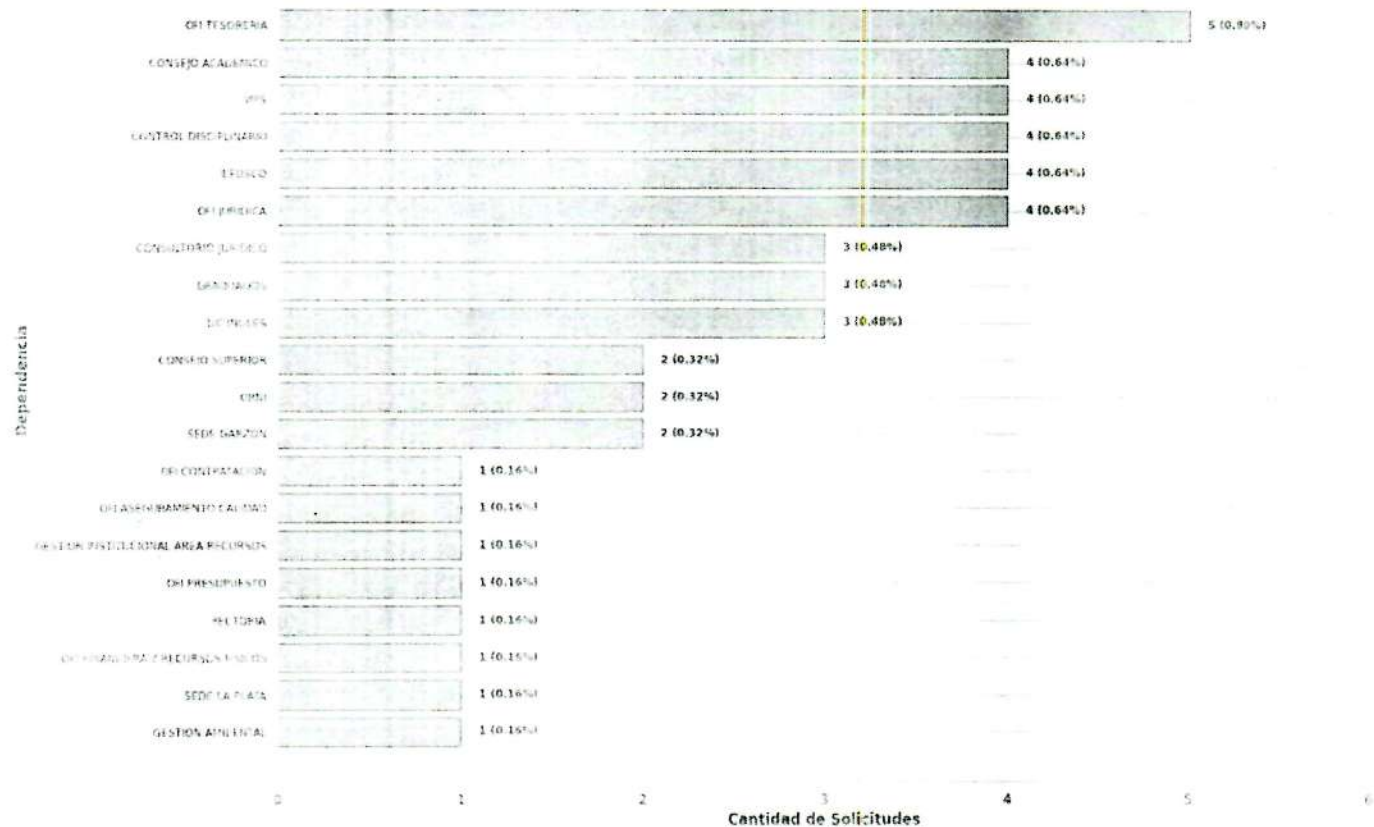


Nota. Elaboración Propia. Fuente: Tomado de las estadísticas de la Oficina de PQRSDCF

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.

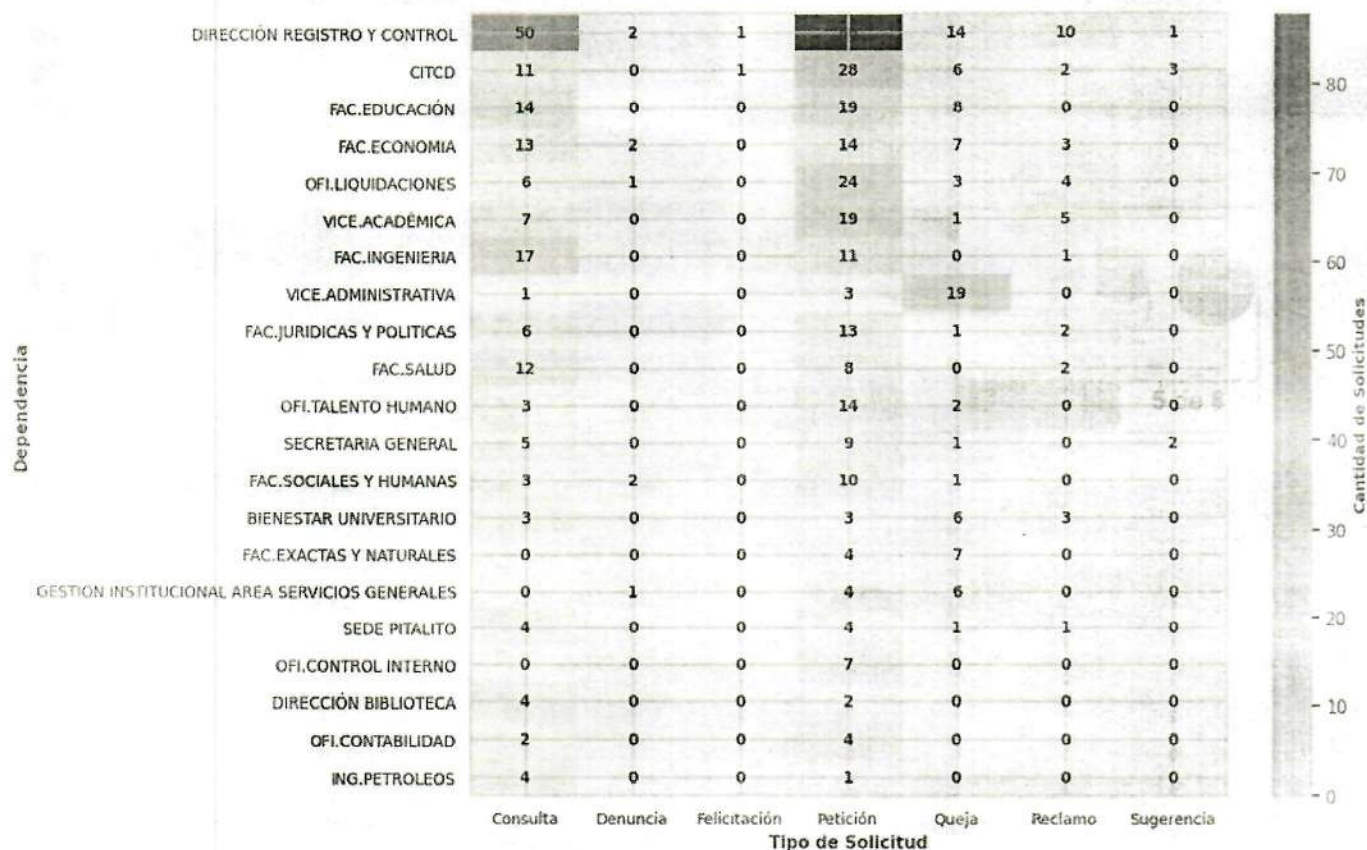
Gráfico 3. Solicitudes PQRSDCF por Dependencia



Nota. Elaboración Propia. Fuente: Tomado de las estadísticas de la Oficina de PQRSDCF

De acuerdo con los Gráficos 2 y 3, la Dirección de Registro y Control Académico fue la dependencia que presentó el mayor número de solicitudes con un total de 166 solicitudes equivalente al 26.48% del total; le sigue, en su orden, el Centro de Información, Tecnología y Control Documental, con 51 solicitudes equivalente al 8.13% del total; y, entre las menos recurrentes, se encuentra la Oficina de Contratación, Oficina de Aseguramiento de la Calidad, Gestión Institucional Área de Recursos, Oficina de Presupuesto, Rectoría, Oficina Financiera y Recursos Físicos, Sede La Plata y Sistema de Gestión Ambiental con una solicitud cada una, equivalente al 0.16%.

Grafico 4. Tipos de PQRSDCF por dependencia

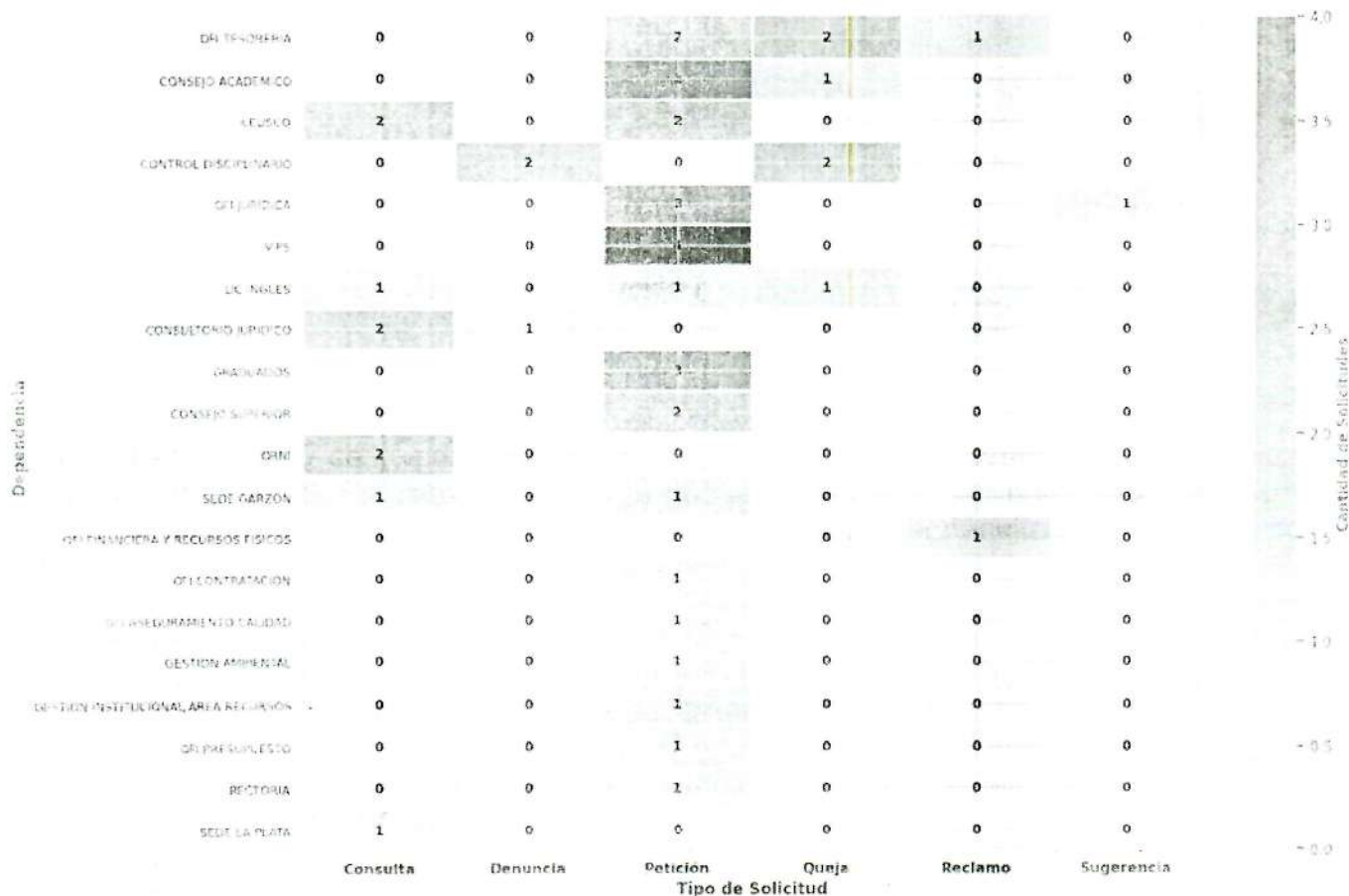


Nota. Elaboración Propia. Fuente: Tomado de las estadísticas de la Oficina de PQRSDCF

Gráfico 5. Tipos de PQRSDCF por dependencia

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.



Nota. Elaboración Propia. Fuente: Tomado de las estadísticas de la Oficina de PQRSDCF

En los Grafico 4 y 5 se puede evidenciar el tipo de solicitudes detallado por dependencias donde, la Dirección de Registro y Control fue la que obtuvo el mayor número de consultas con un total de 50 correspondiente al 7.97%; En su orden, le sigue la Facultad de Ingeniería con 17 consultad realizadas durante el primer semestre de 2026.

La Dirección de Registro y Control Académico, Facultad de Economía y Administración, la Facultad Ciencias Sociales y Humanas, la Dirección de Control Disciplinario presentaron el mayor número de denuncias con 2 en cada dependencia.

Las dependencias con mayor numero de solicitudes de derecho de petición corresponden a: La Dirección de Registro y Control Académico con un total de 88 peticiones y el Centro de Información, Tecnología y Control Documental con 28 peticiones lo que corresponde al 18,56% del total; En menor escala con 1 en cada dependencia se encuentra Ingeniería de Petróleos, Licenciatura en Ingles, Sede Garzón, Oficina de Contratación, Oficina Aseguramiento de la

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.

 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTION DE CONTROL INTERNO		   	
INFORME DE SEGUIMIENTO			
CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSIÓN	4
VIGENCIA	2026	Página	7 de 8

Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Gestión Institucional Área Recursos, Oficina de Presupuesto y Rectoría.

La Vicerrectoría Administrativa y la Dirección de Registro y Control Académico son las dependencias que han obtenido el mayor numero de quejas durante el primer periodo académico con un total de 33 quejas. De igual manera, las dependencias en mención presentaron un total de 15 reclamos convirtiéndose la de mayor recurrencia en esta solicitud.

El Centro de Información, Tecnología y Control Documental fue el de mayor numero de sugerencias presentadas con un total de 3, seguido de secretaria general con un total de 2 sugerencias.

La modalidad de felicitaciones fue la menos optada por los usuarios dentro de las PQRSDCF radicadas en el primer semestre de la vigencia 2026.

Por otro parte, en la verificación adelantada a las PQRSDCF del primer semestre de 2026, se tomó como muestra el tipo de solicitud más frecuente, correspondiente a los derechos de petición, encontrándose que los términos aplicados para dar respuesta no se ajustaron a lo establecido en la ley.

1. Derecho de petición

Periodo de la información: 01/01/2026 al 30/06/2026

Código	Tipo	Origen	Tipo Usuario
12780	Petición	Sitio web	Interno
Fecha Solicitud	Fecha Respuesta	Plazo (días hábiles)	
06/Ene/2026 12:01 AM	02/Feb/2026 2:11 PM	10 días hábiles	
Dependencia: FACULTAD ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN			
Asunto: Novedades estudiantiles antiguas (matrículas de continuidad, reintegros y demás)			
Solicitud: Nuvia, 04 de 01 de 2026. Señoras Consejo de Facultad Universidad Surcolombiana – Sede Nuvia (Programa de Economía)			
ASUNTO: Derecho de petición: solicitud de información, revisión de censur y sustitución de matrícula por bloqueo asociado a registro "Acuerdo 040" Yo, HAROLD BRANDON RAMÍREZ VERA, identificado con cédula de ciudadanía No. 1003904200, código estudiantil 2025221204, correo institucional u2025221204@usco.edu.co, estudiante del programa Economía – Sede Nuvia, de manera respetuosa presento DERECHO DE PETICIÓN, en interés particular, con fundamento en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1712 de 2015, para que se garantice mi debido proceso y se ajuste mi situación académica/administrativa, dado el bloqueo que actualmente me impide realizar matrícula. HECHOS A) Intentar realizar la matrícula académica/financiera para el periodo académico vigente (o el siguiente al último cursado), el sistema institucional no me permite generar/continuar el proceso de matrícula, presentándose un bloqueo. B) En el "Módulo de estadísticas – Historial académico personal" se registra la etiqueta "ACUERDO 040" y, asociado al periodo 20252A, aparece una descripción que alude a la causal: "Porque dos (2) veces, dos (2) veces simultáneamente, aparece que esos sean los motivos y tener un puntaje calificado inferior a 3.0". En dicho módulo se observa además un puntaje calificado ponderado (con pérdidas) 2.77, y un evento de créditos, aprobados 48 de 152 y cursados 80. No he recibido notificación formal (correo institucional u otro medio) de resolución o acto administrativo que declare pérdida de cupo, retiro del programa o decisión equivalente, ni se me ha informado el acto que sustenta el bloqueo. El bloqueo de matrícula me genera un perjuicio directo al impedirme continuar oportunamente el proceso académico, con riesgo de perder el periodo por razones ajenas a mi voluntad, por lo que requiero una respuesta prioritaria.			

2. Derecho de Petición

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.

4

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO				   	
	INFORME DE SEGUIMIENTO					
CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSIÓN	4	VIGENCIA	2026	Página 8 de 8

Periodo de la información: 01/01/2026 al 30/06/2026

Código	Tipo	Origen	Tipo Usuario
12937	Peticion	SGD Ventanilla	Externo
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	Prazo (dias hábiles)
27-Mar-2026 12:32 PM		27-Mar-2026 2:27 PM	25 días hábiles
Dependencia	DE SECRETARIA GENERAL JURIDICA		
Asunto	Solicitud de respuesta		
Solicitud	De acuerdo a la respuesta negativa emitida por esa oficina respecto a mi solicitud de una copia del acta de la reunión celebrada entre la Universidad Surcolombiana y el Fondo Nacional de Aportes Pensionarios de los años 2003 a 2006 por ser documentario antiguo sin embargo me han informado que la oficina de archivo central y me indican que mediante memorando del 13 de febrero de 2026, la oficina de archivo central, se le remite a la oficina de la Secretaría General, para que se le entregue al interesado por esta dependencia por la correspondencia y validación.		
LÍNEA DE TIEMPO			
Funcionario	LUISA FERNANDA CAJEDUNA BUSTAMANTE (SECRETARIA GENERAL JURIDICA)		
Respuesta	Conforme a lo que se le presenta se le informa que se ha verificado la solicitud de respuesta a la solicitud de respuesta en el archivo central de la oficina en donde no se encuentran documentos de los años 2003 a 2006 por ser documentario antiguo sin embargo me han informado que la oficina de archivo central y me indican que mediante memorando del 13 de febrero de 2026, la oficina de archivo central, se le remite a la oficina de la Secretaría General, para que se le entregue al interesado por esta dependencia por la correspondencia y validación. Atentamente, Atentamente, <i>[Firma]</i> Asistente General		
Estado	Terminada (respuesta)		

3. Derecho de Petición

Periodo de la información: 01/01/2026 al 30/06/2026

Código	Tipo	Origen	Tipo Usuario
12937	Peticion	SGD Ventanilla	Externo
Fecha Solicitud		Fecha Respuesta	Prazo (dias hábiles)
27-Mar-2026 9:20 AM		27-Mar-2026 11:21 AM	16 días hábiles
Dependencia	SECRETARIA GENERAL		
Asunto	Solicitud de respuesta por SGD		
Solicitud	SE ENVIA DERECHO DE PETICIÓN DE ASUNTOS COMUNA 4 - PARA RECTORIA		
LÍNEA DE TIEMPO			
Funcionario	DANIEL FELISA SANDOZ ARANA (SECRETARIA GENERAL)		
Respuesta	Señora DORA LILIA GUTIÉRREZ Cordial saludo De manera atenta se le informa que su solicitud fue trasladada a la oficina de Investigaciones CESO/SUR de la Facultad de economía, en donde ya dieron respuesta el día 13 de abril de 2026, por correo electrónico.		
Estado	Terminada (respuesta)		

Igualmente, se encontraron otros derechos de petición con los códigos 12936, 12937, 12938, 12939, 12940, 12941 y 13041, cuyas respuestas, de acuerdo con lo remitido por la administradora del sistema, se dieron por fuera de los términos establecidos por la ley para este tipo de solicitudes.

Finalmente, al realizar la verificación del reporte consolidado con el consecutivo de las diferentes peticiones, se observó una diferencia que no corresponde con el reporte allegado.

Al solicitar aclaración a la administradora del sistema sobre esta variación en las PQRSDCF reportadas en el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno recibió respuesta en el sentido de que dicho error fue corregido a principios del mes de junio por parte del área de TIC, en atención a la observación efectuada por la oficina.



INFORME DE SEGUIMIENTO



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

4

VIGENCIA

2026

Página

9 de 8

RESULTADOS (HALLAZGOS)

De los 310 derechos de petición instaurados a la Universidad Surcolombiana, encontramos que 10 no fueron respondidos en los términos de ley, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de ley 1755 de 2015.

CONCLUSIONES

Efectuado el análisis correspondiente a las PQRSDCF del primer semestre del año 2026, la Oficina de Control Interno concluye lo siguiente:

1. La secretaria general a través de la Administradora del sistema de PQRSDCF, adelanto en el primer semestre del 2026, capacitación sobre el Manejo del Módulo y los tiempos de respuesta, con el fin que los usuarios tengan un mejor conocimiento sobre la herramienta que brinda la Universidad Surcolombiana en cumplimiento de la misión de la entidad.
2. Para la elaboración del Plan Anual de Auditorias, la oficina de control interno tiene en cuenta los resultados de la verificación de los PQRSDCF para la selección de los procesos que se auditan en cada vigencia.
3. Se encontró que, dentro de las solicitudes efectuadas, el derecho de petición fue el más recurrente, con un porcentaje del 49.44%; En su orden, la consulta con un total de 174 equivalente al 27.75%; y la felicitación fue el tipo de PQRSDCF menos presentado, con el 0.32%.
4. La Dirección de Registro y Control Académico fue la dependencia que presento el mayor número de solicitudes con un total de 166 solicitudes equivalente al 26.48% del total; le sigue, en su orden, el Centro de Información, Tecnología y Control Documental, con 51 solicitudes equivalente al 8.13% del total; y, entre las menos recurrentes, se encuentra la Oficina de Contratación, Oficina de Aseguramiento de la Calidad, Gestión Institucional Área de Recursos, Oficina de Presupuesto, Rectoría, Oficina Financiera y Recursos Físicos, Sede La Plata y Sistema de Gestión Ambiental con una solicitud cada una, equivalente al 0.16%.
5. El incumplimiento de los términos establecidos en la ley por parte de quienes tienen a cargo el suministro de la información puede constituir un riesgo para la Universidad Surcolombiana, en la medida en que dicho incumplimiento reiterado puede derivar en acciones de tutela, investigaciones disciplinarias y sanciones por parte de los entes competentes.

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.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO				   	
	INFORME DE SEGUIMIENTO					
CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSIÓN	4	VIGENCIA	2026	Página 10 de 8

1. Buscar una alternativa a través del aplicativo que permita filtrar los casos en que un peticionario solicita en varias oportunidades la misma información, con el fin de evitar la congestión en la oficina correspondiente.
2. Se recomienda actualizar de forma permanente la plataforma virtual, para que preste un mejor servicio y se consolide como una herramienta prioritaria para los usuarios internos y externos.
3. Se recomienda fortalecer los mecanismos de difusión y pedagogía sobre el uso correcto del sistema PQRSDCF, a fin de que los usuarios conozcan los tipos de solicitudes existentes, los términos de respuesta y los canales de comunicación disponibles, evitando así la congestión en las dependencias por falta de información.
4. Con el fin de ejercer un control más eficiente, se sugiere a la secretaria general-Proceso Sistema PQRSDCF, enviar el reporte de las diferentes solicitudes de manera mensual.
5. Se sugiere articular el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno con la administradora del sistema, con el fin de garantizar las respuestas oportunas a todos los PQRSDCF, dentro de los términos de ley.

Neiva, 27 de julio del 2026.


 NORMA CONSTANZA GUARNIZO LLANOS
 Jefe Oficina de Control Interno


 EDGAR LEONEL CONTA
 Profesional de Control Interno