

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: FOR- CI- 002
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VIGENTE A PARTIR DE: 25/09/2012
PROCESO:	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
LIDER:	JULIO ALVAREZ MONTH	

RESPONSABLE	KARIN RICARDO GUERRA, encargada de atender el Sistema de PQRSDF en la Universidad de Sucre.		
PERÍODO DE LA AUDITORIA	30 de septiembre al 4 de octubre de 2022		
FECHA DE INFORME	5 de octubre de 2022	PERIODO AUDITADO	Enero - junio de 2022
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano y de sus requerimientos.		
ALCANCE	PQRSDF enero - junio de 2022		
CRITERIO:	<ul style="list-style-type: none"> • Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 2014. • Guía de Auditoría Basada en Riesgos para Entidades Públicas. Versión 4, DAFP, julio de 2020. • Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción • Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • Ley 1755 del 2015. Regula el derecho fundamental de petición • Resolución de Rectoría No. 1607 del 18 de noviembre de 2021, Deroga la Resolución 0157 de 2014, y reglamenta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad de Sucre" • Relación mensual, meses de enero a junio de 2022 • Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PACTACUS, vigencia 2022. 		
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> • Nohora del Toro Martínez, Profesional Universitario • Vilma Martínez Morón, Profesional Universitario 		
MECI: 2014 3. Eje Transversal Información y Comunicación.	<i>La administración de las quejas y reclamos constituye un medio de información directo de la entidad con la ciudadanía y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.</i>		
GENERALIDADES			
<p>Conforme al artículo 76, Ley 1474 de 2011, parágrafo segundo, "la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".</p> <p>La información es tomada de los informes mensuales publicados en la página web institucional y verificada conforme a las PQRSDF, período enero – junio de 2022. Ruta: https://unisucre.edu.co/index.php/es/atencion-al-ciudadano/2012-06-14-15-30-54/unidad-atencion-al-ciudadano.</p>			

**OFICINA DE CONTROL INTERNO****INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES****CODIGO: FOR-CI- 002****VIGENTE A PARTIR DE: 25/09/2012****PROCESO:** GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**LIDER:** JULIO ALVAREZ MONTH**DESARROLLO****1. CLASIFICACION DE LAS PQRS**

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Peticiones	59	64	29	70	37	32	291
Quejas	-	1	-	1	-	1	3
Reclamos	-	-	-	-	-	-	-
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	-	-	-	-	-	-	-
Total	59	65	29	71	37	33	294

En la Tabla se observa que, durante el período enero – junio de 2022, se formularon 291 peticiones y tres (3) quejas, resueltas dentro los términos de Ley. Se evidenció la disminución en un 65.10% de las peticiones respecto al período 02 de 2021 donde se presentaron 447.

2. PQRS RADICADAS POR PROCESO

Proceso	Petición	Queja	Sugerencia	Reclamo	Asunto
Gestión Administrativa y Financiera.	34	1	-	-	Información relacionada con: Comprobante de pago, fraccionamiento pago de matrícula, crédito ICETEX, giros nacionales, devolución dinero generación Equidad y maestría en Ingeniería, matrícula cero (0), inscripción y legalización beca excelencia.
Planeación Institucional	1	-	-	-	Expedición copias simples de actas de constitución del Consorcio Construcciones Educativas.
Formación	213	-	-	-	Peticiones relacionadas con inscripción período 02 de 2022, certificados, carnet, listado admitidos, inscripción en especialización, pregrado y proyectos, registro institución educativa ante el MEN, asignaturas en plataforma SMA, nota de habilitación, horario de clase, reingreso, permiso para estudio virtual en pregrado, plan de estudios, carnetización estudiantes, inconveniente con pre-matrícula, transferencias, homologación, certificación de inglés, descuento por votación, contenidos programáticos, cancelación de asignatura y semestre y calendario exámenes médicos, actualización de datos estudiante,

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: FOR- CI- 002
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VIGENTE A PARTIR DE: 25/09/2012
PROCESO:	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
LIDER:	JULIO ALVAREZ MONTH	

					publicación de vacantes egresados e información sobre centros de conciliación de las universidades públicas y atención a personas con discapacidad auditiva.
Gestión de Bienestar	9	1			Programa Jóvenes en acción, plan padrino, precios en cafetería e incentivos,
Gestión de Bienes y Servicios.	2	-	-	-	Aseo y mantenimiento de baños Facultad Ciencias de la Salud y dotación papel higiénico en baños.
Gestión del Talento Humano	1	-	-	-	Información sobre vínculo laboral.
Extensión y Proyección Social.	10	-	-	-	Información relacionada con inscripción en especializaciones y maestrías, número de contacto de docente Cleus, caso covid no notificado en Sivigila e información sobre cursos de inglés.
Gestión Tecnológica e Informática	14	-	-	-	Actualización datos estudiantes, asignatura en plataforma SMA, correo institucional, cobertura de internet, trámite de paz y salvo en el sistema, asignación usuario e inconveniente de acceso a plataforma y campus virtual.
Comunicación Institucional	5				Actualización datos para diploma, estructura institucional, cupo para ceremonia de graduación y derecho de grado.
Gestión Jurídica	2	1			Pago servicios públicos domiciliarios y relación de contratistas que prestan servicio de fotocopiado dentro de la Universidad.
TOTAL	291	3	-	-	

El Proceso de Formación presenta el mayor número de radicaciones con 213 peticiones, seguido del Proceso Gestión Administrativa y Financiera con 34.

Las tres (3) quejas radicadas y tramitadas, están relacionadas con los siguientes temas:

- Inconformidad por nula respuesta a solicitud de devolución del valor de la inscripción para especialización en Gerencia del Talento Humano. (Gestión Administrativa y Financiera).
- Inconvenientes en reporte de información relacionada con el Programa Jóvenes en Acción (Gestión de Bienestar).
- Exclusividad que le da la Universidad de Sucre al Centro de Diagnóstico Médico para realizar los exámenes de medicina general y serología (Gestión Jurídica).

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: FOR- CI- 002
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VIGENTE A PARTIR DE: 25/09/2012
PROCESO:	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
LIDER:	JULIO ALVAREZ MONTH	

3. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

En el período enero - junio de 2022 no se evidencian denuncias relacionadas con actos de corrupción.

FORTALEZA:

Entre el 18 de mayo y 14 de junio de 2022 la Unidad de Atención al Ciudadano desarrolló jornadas de capacitación a los funcionarios sobre la actualización del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (Resolución de Rectoría 1607 de 2021), mejorando en la oportunidad de las respuestas a los usuarios, y de esta manera se evitó la materialización del riesgo "PQRS sin tramitar".

RECOMENDACIONES:

1. Fomentar en el usuario la utilización de los medios electrónico dispuestos por la Universidad para recepción de PQRSDF como son: página Web institucional www.unisucre.edu.co - plataforma SMA, vía telefónica, por correo electrónico a quejasyreclamos@unisucre.edu.co, y en los buzones físicos dispuestos en los Campus Puerta Roja, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Agropecuarias y Centro de Diagnóstico Médico - Email: cdm@unisucre.edu.co, en aras de brindar una pronta atención y evitar aglomeraciones en los respectivos campus.
2. Realizar mantenimiento a los buzones ubicados en los tres (3) campus de la Universidad, con el fin de brindar mayor seguridad a la información depositada para el trámite de PQRSDF.

Plan de mejoramiento:

Elaborar y presentar a la Oficina de Control Interno el Plan de Mejoramiento, en el término de ocho (8) días hábiles, después de recibido el presente informe.


VILMA MARTÍNEZ MORÓN
 Profesional Universitario


NOHORA DEL TORO MARTÍNEZ
 Profesional Universitario