

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: FOR- CI- 002
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS 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	Del 26 al 30 de enero de 2023		
FECHA DE INFORME	30 de enero de 2023	PERIODO AUDITADO	Julio - diciembre de 2022

OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano y de sus requerimientos.
-----------------	---

ALCANCE	PQRSDF Julio – diciembre 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 PQRSDF julio - diciembre 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

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".

La información es tomada de los informes mensuales publicados en la página web institucional y verificada conforme a las PQRSDF, período julio – diciembre de 2022. Ruta: <https://unisucre.edu.co/index.php/es/atencion-al-ciudadano/2012-06-14-15-30-54/unidad-atencion-al-ciudadano>.



OFICINA DE CONTROL INTERNO

**CODIGO: FOR-
CI- 002**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

**VIGENTE A
PARTIR DE:
25/09/2012**

PROCESO: GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

LIDER: JULIO ALVAREZ MONTH

DESARROLLO

1. CLASIFICACION MENSUAL DE LAS PQRSDF

Tipo	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.	Total
Peticiones	32	43	33	60	34	29	231
Quejas	-	1	2				3
Reclamos	-	-	-		-	-	-
Sugerencias	-	1	.	-	-	-	1
Denuncias	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	-	-	-	-	-	-	-
Total	32	45	35	60	34	29	235

En la Tabla se observa que, durante el período julio – diciembre de 2022, se formularon 231 peticiones, tres (3) quejas y una (1) sugerencia, respondidas dentro de los términos de Ley. Por este medio no se evidencia reclamos, denuncias ni felicitaciones de la ciudadanía ante la institución.

2. PQRSDF RADICADAS POR PROCESO

Proceso y/o dependencia	Peti ción	Que ja	Recla mo	Suger encia	Denu ncia	Felicita ción	Asunto
Gestión Administrativa y Financiera.	9	2	-	-	-	-	Devolución dinero generación Equidad, liquidación matrícula, fraccionamiento pago matrícula, devolución por compra de PIN y por pérdida de cupo, certificado, inconveniente matrícula académica por deuda, inconformidad por atraso en devolución matrícula cero, acceso a créditos educativos y matrícula cero.
Planeación Institucional	1	-	-	-	-	-	Copia contrato consorcio GAV-CANALES 2019.
Formación	179	1	-	-	-	-	Inscripción período 02 de 2022 y 01 de 2023, inconformidad en calificaciones en asignatura diseño experimental, proceso de matrícula, publicación revista Recia, matrícula académica pregrado y de asignatura, inconformidad por demora en cargar nota de vacacional, descuento por trabajo de grado, pregrado actualización de datos, inconveniente pensum académico, fecha para exámenes de laboratorio, solicitud de profesionales para laborar en empresa, cambio de programa y matrícula cero, comprobante de pago para matrícula, correos institucionales, descuento por generación E, contenidos programáticos, transferencia externa, carnet de egresados, tarjeta profesional, estado joven, proceso para acreditar circunscripción y carnet estudiantil.
Gestión de Bienestar	5	-	-	1	-	-	Ejecución de evento de rap y cultura hip hop en el campus universitario, plan padrino y precios de la cafetería, sugerencias relacionadas a mejoras en los bloques, puntos de hidratación y precios de cafetería, programa jóvenes en acción, apoyo proyecto musical.
Gestión de Bienes y Servicios.	1	-	-	-	-	-	Organización de sillas en la Facultad Ciencias Económicas y Administrativas

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

Gestión del Talento Humano	1	-	-	-	-	-	Acceso al archivo de la totalidad de los registros de terceros, relacionados como servidores públicos vinculados a la Universidad de Sucre y sus respectivas seccionales.
Extensión y Proyección Social.	14	-	-	-	-	-	Diplomado, estado de especialización en gerencia de proyectos, información postgrado y certificado de diplomado. Información sobre especialización en Derecho administrativo y Seguridad y Salud en el Trabajo, cursos ofrecidos por el Centro de Lenguas.
Gestión Tecnológica e Informática	16	-	-	-	-	-	Activación de usuario, inconvenientes en proceso de inscripción, Ingreso de datos a la plataforma SMA, aplicativo paz y salvo.
Comunicación Institucional	2	-	-	-	-	-	Diplomas de grado y/o acta de grado actualizada, estatuto vigente que regula el proceso electoral de los integrantes del Consejo Superior Universitario.
Gestión Jurídica	1	-	-	-	-	-	Admisión de tutela
ASPU	1	-	-	-	-	-	Información para Investigación acerca de las asociaciones de profesores de las universidades públicas del país. (Esta petición fue direccionada a la Asociación de Profesores Universitarios- ASPU)
TOTAL	231	3	0	1	0	0	

El Proceso de Formación presenta el mayor número de radicaciones con 180 peticiones, de las cuales 127 están relacionadas con el proceso de inscripción, periodos 02 de 2022 y 01 de 2023, esto se debe al interés de la ciudadanía de ingresar a estudiar a la Universidad de Sucre. Le sigue el proceso de Gestión Tecnológica con 16 peticiones, de las cuales 10 se relacionan con inconveniente para la inscripción en la plataforma SMA.

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

- Inconformismo por calificaciones en la materia Diseño Experimental (Proceso Formación/Facultad de Educación y Ciencias).
- Atraso para devolución de matrícula financiera (Proceso Gestión Administrativa y Financiera/Vicerrectoría Administrativa)
- Demora al cargue de notas de vacacional en el periodo intersemestral. (Proceso Formación/ Centro de Admisiones, Registro y Control Académico)

3. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

En el periodo julio - diciembre de 2022 no se interpusieron, por este medio, denuncias relacionadas con actos de corrupción.

FORTALEZA: Los líderes de procesos continúan respondiendo con oportunidad las PQRSDF, respetando el derecho fundamental de los ciudadanos de recibir respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante los diferentes procesos y/o dependencias.

RECOMENDACIONES:

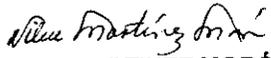
1. Actualizar el formato "Relación mensual de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones" FOR-GC-009, versión 3.0, avalado por el Sistema de Gestión de la Calidad, conforme lo establecido en la Resolución de Rectoría 1607 de 2021, en la cual se incluyen las denuncias. También se sugiere especificar que el término para resolver las PQRSDF es en días hábiles.

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

2. En la Oficina de Atención al Ciudadano se debería revisar las condiciones de la ventanilla, con el fin de optimizar la interacción directa que tienen los usuarios con la institución.

Plan de mejoramiento:

Presentar el plan de mejoramiento a la Oficina de Control Interno 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

