	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:	MONICA GUTIERREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación.	

RESPONSABLE	KARIN RICARDO GUERRA, encargada de atender el Sistema de PQRSDf en la Universidad de Sucre.		
PERÍODO DE LA AUDITORIA	Del 2 al 26 de octubre de 2023		
FECHA DE INFORME	27 de octubre de 2023	PERIODO AUDITADO	Enero – junio de 2023

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

ALCANCE	PQRSDf enero – junio de 2023
----------------	------------------------------

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 enero – junio de 2023 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PACTACUS, vigencia 2023.
------------------	---


PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> Nohora del Toro Martínez, 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 enero – junio de 2023. Ruta: <https://drive.google.com/drive/folders/1Z4klCSdolqAI2REEvIwUpk5ynUyDp9KG>

	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:	MONICA GUTIERREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación.	

DESARROLLO


1. CLASIFICACION MENSUAL DE LAS PQRSDF

Tipo	Enero	Febrero	Marzo.	Abril	Mayo	Junio	Total
Peticiones	37	39	50	72	69	25	292
Quejas	1	-	1	1	1	1	5
Reclamos	-	-	-	-	-	-	-
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	-
Denuncias	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	-	-	-	-	-	-	-
Total	38	39	51	73	70	26	297


En la Tabla se observa que, durante el período enero – junio de 2023, se formularon 292 peticiones y cinco (5) quejas, respondidas dentro de los términos de Ley, para un total de 297 radicaciones. Se evidencia un incremento de 62 radicaciones comparado con el período anterior. Por este medio no se evidencia reclamos, sugerencias, denuncias, ni felicitaciones de la ciudadanía ante la institución.

2. PQRSDF RADICADAS POR PROCESO

Proceso y/o dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación	Asunto
Gestión Alta Dirección	1						Solicitud de firma del convenio entre Ganacor y la Universidad
Gestión Administrativa y Financiera.	58	1	-	-	-	-	Verificación pago de inscripción, información relacionada con estado de una devoluciones, matrícula financiera, pago por concepto de incentivo de intercambio universitario, visto bueno comprobante de pago para solicitud de devolución, verificación de pago habilitación, legalización crédito de Ictex por sostenimiento para el periodo 2023 -01, pagos por fraccionamiento realizado en el periodo 2020-1, cruce de pagos para legalización de matrícula financiera, envío de comprobante de abono de matrícula, verificación y cruce de transacción para maestría, verificación de pago pre matrícula, pago matrícula maestría, requisitos para acceder a la política de gratuidad matrícula cero. . Queja relacionada a demora en entrega de copia de comprobante de pago
Planeación Institucional	1	1	-	-	-	-	Plan de manejo de tránsito del polideportivo de la Universidad de Sucre, Queja por trato inadecuado por parte del personal de la obra en construcción de la nueva cafetería.

	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:	MONICA GUTIERREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación.						

Formación	213	2	-	-	-	-	Inscripción pregrado períodos 02 de 2022, 01 y 02 de 2023, simulador y puntajes ICFES, plataforma SMA, matrícula e información programas de pregrado, transferencias interna y externa, corrección de notas, publicación puntajes para pregrado de Derecho, inconveniente en proceso de inscripción, expedición de certificado especial y de notas para postgrado listado de admitidos, proceso para expedir tarjeta profesional, actualización de datos, pago de monitorias, cargue de notas de habilitación en la plataforma, matrícula cero, movilidad, comprobante de pago derecho de grado, actualización datos para acceder a jóvenes en acción, verificación puntaje en lista de admitidos, legalización matrícula financiera y académica, política de gratuidad, reingreso, costo matrícula ingeniería agroindustrial, proceso de selección concurso de méritos, paz y salvo de Bienestar social, programas de pregrado ofertados período 2023-02, cupos para las comunidades indígenas Zenú, documentación requerida para traslado a otro país, convenio para solicitud de publicación de vacantes, homologación, oferta de maestrías y diplomado gestión ambiental, certificación de estudios y de prácticas clínicas, acción de tutela para otorgar diploma, homologación, circunscripción, expedición carné de egresado, documentos para revalidación de título en el exterior, cancelación asignatura, plataforma ICFES para pruebas saber PRO, aplazamiento semestre, homologación de título en el extranjero, certificado de pasantía, diplomado en Docencia Universitaria. Queja por perdida de cupo en el programa de Enfermería periodo 2023-1, Queja relacionada a demora en respuesta a solicitud de aval para realización de diplomado como opción de grado.
Gestión de Bienestar	7	1	-	-	-	-	Actualización de datos para acceder a Jóvenes en Acción, Inscripciones en el programa Jóvenes en Acción, cambio en el programa Jóvenes en Acción. Queja relacionada a altos precios de los productos ofrecidos en la cafetería y desaseo en los baños.
Gestión de Bienes y Servicios.	4	-	-	-	-	-	Preocupación social, mala iluminación en el Campus Puerta Roja, adecuación salón Z-201 (aire acondicionado, ventiladores). medidas de control por daños en vehículos (rayones en los carros).
Gestión del Talento Humano	4	-	-	-	-	-	Expedición de certificado en formato CETIL, certificación de vínculo laboral con la Universidad de Sucre, información relacionada a investigación de la maestría - conflictos de jurisdicción en las controversias laborales de docentes ocasionales y de cátedra de las situaciones de educación superior públicas.
Extensión y Proyección	2	-	-	-	-	-	Información relacionada con inconvenientes en inscripción a especialización de seguridad y salud en el

	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:	MONICA GUTIERREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación.	

Social.							trabajo, especialización en Derecho Administrativo y oferta de Especializaciones.
Gestión Tecnológica e Informática		-	-	-	-	-	Solicitud de correo institucional para egresados, acceso a plataforma SMA en estado de egresado, mejoramiento de la conexión de internet, inconvenientes en plataforma SMA para cargar notas, activación de la plataforma Moodle,
Comunicación Institucional	2	-	-	-	-	-	Proceso para expedición de diploma de egresado, año 2011, por cambio de nombre y proceso para expedir duplicado de diploma de pregrado.
TOTAL	292	5	0	0	0	0	

El Proceso de Formación presenta el mayor número de radicaciones con 213 peticiones, las cuales corresponden al proceso de Formación, relacionadas en su mayoría con inscripciones y situaciones académicas de los estudiantes. Le sigue el proceso de Gestión Administrativa y Financiera con 58 radicaciones sobre devoluciones y diferentes pagos.

Las cinco (5) quejas radicadas y tramitadas, están relacionadas con los siguientes temas:

- Demora en entrega de copia de comprobante de pago
- Trato inadecuado por parte del personal de la obra en construcción de la nueva cafetería.
- Perdida de cupo en el programa de Enfermería periodo 2023-1
- Demora en respuesta a solicitud de aval para realización de diplomado como opción de grado
- Altos precios de los productos ofrecidos en la cafetería y desaseo en los baños.

3. TIEMPOS DE RESPUESTAS (OPORTUNIDAD):

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, excepto una (1) petición a la División de Recursos Humanos, relacionada a expedición de certificado en formato CETIL, respondida extemporáneamente por la División de Recursos Humanos.

4. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN


Durante el periodo de seguimiento (enero – junio de 2023), no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

Durante el período enero – junio de 2023, se evidenció acompañamiento permanente a los funcionarios que ingresaron a la Universidad, a quienes se ofreció capacitación sobre PQRSDf y Atención al ciudadano, conforme al formato “Control de Asesoría / Inducción” FOR- GC- 049, versión 2.

Fue acogida la recomendación de implementar el formato “Relación mensual de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones”, FOR-GC-009, versión 4.0, avalado por el Sistema de Gestión de la Calidad en el año 2021, conforme lo establecido en la Resolución de Rectoría 1607 de 2021.

RECOMENDACIONES:

1. Se reitera mejorar las condiciones de la ventanilla de la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de optimizar la interacción con los usuarios que asisten a la institución.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CODIGO: FOR-CI- 002
		VIGENTE A PARTIR DE: 25/09/2012
PROCESO:	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
LIDER:	MONICA GUTIERREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación.	

2. Los líderes de procesos deben implementar acciones de mejora que conlleve a la priorización del fortalecimiento del servicio al usuario.
3. La División de Recursos Humanos debe establecer los respectivos controles para darle el trámite a las PQR en el tiempo que dispone la Ley.

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.

NOHORA DEL TORO MARTÍNEZ
Profesional Universitario