

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

<b>RESPONSABLE</b>	KARIN RICARDO GUERRA, encargada de atender el Sistema de PQRSDf en la Universidad de Sucre.		
<b>PERÍODO DE LA AUDITORIA</b>	Del 18 al 24 de enero de 2024		
<b>FECHA DE INFORME</b>	24 de enero de 2024	<b>PERIODO AUDITADO</b>	Julio-Diciembre de 2023

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

<b>ALCANCE</b>	PQRSDf julio – diciembre de 2023
----------------	----------------------------------

- |                  |   |
|------------------|---|
| <b>CRITERIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 2014.</li> <li>• Guía de Auditoría Basada en Riesgos para Entidades Públicas. Versión 4, DAFP, julio de 2020.</li> <li>• Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción</li> <li>• Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</li> <li>• Ley 1755 del 2015. Regula el derecho fundamental de petición</li> <li>• 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.</li> <li>• Relación mensual PQRSDf enero – junio de 2023</li> <li>• Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PACTACUS, vigencia 2023.</li> </ul> |
|------------------|---|

- |                      |  |
|----------------------|--|
| <b>PARTICIPANTES</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelly Salazar Torres, Profesional Universitario Oficina de Control Interno</li> </ul> |
|----------------------|--|

<b>MECI: 2014</b> 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 2023. Ruta: <https://drive.google.com/drive/folders/1Z4kICSdolqA12REEvUyUpk5ynUyDp9KG>

**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.**DESARROLLO**

## 1. CLASIFICACION MENSUAL DE LAS PQRSDF

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Peticiones	48	90	65	67	74	53	397
Quejas	2	2	2	1	1	1	9
Reclamos	-	-	-	-	-	-	-
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	-
Denuncias	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>92</b>	<b>67</b>	<b>68</b>	<b>75</b>	<b>54</b>	<b>406</b>

En la Tabla se observa que, durante el período julio– diciembre de 2023, se formularon 397 peticiones y nueve (9) quejas; de las solicitudes radicadas 396 fueron respondidas dentro de los términos de Ley y 10 fueron resueltas de forma extemporánea, para un total de 406 radicaciones. Se evidencia un incremento de 109 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	-	-	-	-	-	-	-
Gestión Administrativa y Financiera.	30	2	-	-	-	-	Información relacionada a pregrados que cubren los fondos de Icetex, información relacionada a devolución por concepto de derecho de inscripción, información relacionada a la Política de Gratuidad-matricula cero, inconveniente en comprobante de pago (no se refleja el descuento de Equidad), generación de comprobante de pago con descuento de matrícula cero, verificación de comprobante de pago matrícula 2023-2, verificación de deuda en plataforma SMA, requisitos y proceso para solicitud fraccionamiento, solicitud de aprobación crédito Icetex (subsidio de sostenimiento), solicitud para acceder a la política de gratuidad-Matricula Cero, verificación de comprobante de pago en plataforma SMA, información presupuesto general Universidad de Sucre, envío de documentación renovación crédito de sostenimiento, expedición del certificado de cumplimiento del Contrato directo de consultoría N° US, solicitud de devolución por concepto de giro Icetex periodo 2020-1, Queja relacionada a presunta negligencia por parte de algunas de las dependencias de la Universidad (renovación de crédito de mantenimiento), Queja relacionada a inconveniente para aplicación beca Equidad.

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

Planeación Institucional	1	1	-	-	-	-	Reasignación de salón para el desarrollo de curso externo Ingles- B1, Queja relacionada a trato indebido por parte de los trabajadores de la obra del polideportivo.
Formación	311	2	-	-	-	-	Proceso de inscripción en el programa Tecnología en Regencia de Farmacia, modalidad en la oferta de pregrados, fechas de finalización de inscripciones oferta 2023-2, proceso detallado para solicitar la internacionalización, corrección de datos en formulario de inscripción, información relacionada a pregrado de Licenciatura el Lenguas Extranjeras (fechas de inscripciones y costos, medios de contacto con el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico, solicitud de Reingreso, proceso para solicitud de movilidad académica, fechas de publicación lista de admitidos, publicación lista de inscritos, solicitud de contenidos programáticos, información pregrado de Medicina (Costos, requisitos de ingreso, información relacionada a pregrado de Zootecnia (Costo semestral), información relacionada a pregrado de Administración de Empresas, expedición de contenidos programáticos, información entrega de carnet de egresado, información relacionada a pregrado de Enfermería, guía para proceso de admisión y fechas de inscripción 2024-1, expedición certificado de estudios, información relacionada a pregrado de Administración de Empresas, información relacionada a proceso de admisión y fechas de inscripción, información relacionada a pregrado de Tecnología en Regencia de Farmacia, información relacionada expedición de contenidos, información relacionada a pregrado de Fonoaudiología, información relacionada a pregrado de Zootecnia, información relacionada a fechas de inscripciones periodo 2023-2, información relacionada a proceso de inscripción-pregrados, información relacionada a proceso de inscripción y pregrado de Derecho, información general programa de Licenciatura en Matemáticas, información relacionada a fechas y requisitos para grado de estudiantes de Medicina, información general del programa Enfermería, información relacionada al programa de Licenciatura en Lenguas Extranjeras, información relacionada a canales de comunicación del departamento de Derecho, información relacionada a proceso para expedir certificados de notas, información relacionada a cancelación de matrícula, información relacionada a pregrado de Ingeniería Electrónica, información relacionada a posible financiamiento del pregrado de Medicina y metodología disponible, información relacionada a pregrados de la Facultad de Ciencias de la Salud, homologación de asignaturas, proceso de inscripción en el pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras 2024-1, proceso para duplicado de tarjeta profesional Fonoaudiología, información



**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**

<b>PROCESO:</b>	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
<b>LIDER:</b>	MONICA GUTIERREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación.

							relacionada a documentos requeridos para legalizar matrícula académica, fechas para jornada de carnetización periodo 2022-1, fechas de jornada de inducción periodo 2023-2, generación de comprobante de pago con descuento Generación –E, periodo 2023-2, aplicación de descuento por matrícula de honor, aprobación de paz y salvo Centro de Admisiones, Registro y Control Académico, solución a la electiva cursada dos veces (servicios financieros), expedición de certificado de prácticas, fechas matrícula académica tercer llamado, horario de clases programa de Zootecnia 2023-2, información relacionada a posible apertura curso de cálculo 1, nota en plataforma de trabajo de grado, renovación de libro Lehmann, fechas de inscripción periodo 2024-1 y pregrado de Zootecnia, continuidad profesional para técnicos en Enfermería, asignación de monitores y acompañamiento psicológico permanente por discapacidad intelectual y psicosocial, homologación en el programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras, información relacionada a proceso de Inscripción y puntajes requeridos, puntajes para pregrado de Medicina, fechas para solicitud de correcciones, información relacionada a duda en admisión periodo 2023-2, retiro de documentos, información relacionada a proceso de inscripción en el pregrado Tecnología en Regencia de Farmacia, proceso para solicitud de descuento por semestre de prácticas, expedición de certificado especial, puntajes históricos admitidos, ofertas de posgrados en convenio con la UNAL, oferta de vacante-concurso, inconveniente en formulario de inscripción periodo 2024-1, inclusión de EPS en formulario de inscripción 2024-1, e información relacionada a fechas publicación listado de admitidos convocatoria 2024-1, información verificación y requisitos para solicitud de reingreso, guía para solicitud de correcciones convocatoria 2024-1, habilitación de pago derecho de inscripción periodo 2024-1, oferta de pregrado convocatoria 2024-2, Guía del Aspirante periodo 2024-1, finalización proceso de inscripción periodo 2024-1 en el programa de Medicina. Queja y solicitud relacionada a habilitación de matrícula académica en plataforma SMA, Queja relacionada a supuesto trato indebido por parte de funcionario de Hemeroteca.
Gestión de Bienestar	9	2	-	-	-	-	Información relacionada a solicitud de contacto para paz y salvo de División de Bienestar Social Universitario, información relacionada a horario jornada de inducción periodo 2023-2, proceso de inscripción en jóvenes en acción, solicitud de paz y salvo, inconveniente en reporte de Jóvenes en Acción, solicitud de Paz y Salvo Bienestar Social Universitario, información relacionada a convocatoria REPARACIÓN DE VICTIMAS 2024 -1, Queja Bienestar Social Universitario (2).

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

Gestión de Bienes y Servicios.	4	1	-	-	-	-	Solicitud de limpieza de lotes enmontados por parte de residentes del barrio Ciudadela la Paz, mantenimiento de aire acondicionado del bloque 1-salón 206. Queja relacionada a mal estado de las instalaciones de los laboratorios (aires acondicionados).
Gestión del Talento Humano	4	-	-	-	-	-	Expedición de certificado CETIL correspondientes a los años 1981-82-83-84, expedición de certificado, certificación laboral y planillas pago de seguridad social
Extensión y Proyección Social.	21	1	-	-	-	-	Oferta de especializaciones y fechas de inscripción, información sobre la culminación de Especialización en Gerencia del Talento Humano, información relacionada a información general del Diplomado en Docencia Universitaria, información relacionada a fechas de inscripción Especialización en Gerencia de proyectos, información relacionada a Especialización en Derecho Administrativo en convenio con la Universidad Nacional de Colombia, información relacionada a Especialización en Derecho Administrativo, información relacionada a Especialización en Seguridad y Salud en el trabajo, copia de contenidos programáticos de la Especialización Seguridad y Salud en el Trabajo, información relacionada a proceso para inscripciones en diplomados, proceso para solicitud de intercambio, proceso de inscripción en el Diplomado Gestión del Talento Humano, proceso de Movilidad Académica Internacional, información relacionada a Posgrado en Maestría en Tributación Y Política Fiscal., proceso de expedición de certificado de niveles de inglés realizados, información relacionada a Maestría en Salud Pública (Inscripciones, costos), información relacionada a proceso de inscripción Cursos Externos de Ingles. Queja relacionada a trato recibido por funcionarios de Centro de Lenguas Extranjeras.
Gestión Tecnológica e Informática	8	-	-	-	-	-	inconveniente de acceso a plataforma SMA, inconveniente en contraseña de correo para acceso a plataforma SMA, mejoramiento en la conexión a internet, envío de usuario y contraseña para acceso a SMA, falta de conexión en el Campus Facultad Ciencias de la Salud,
Comunicación Institucional	9	-	-	-	-	-	información relacionada a proceso para solicitud de grado por ventanilla, certificado para convalidación de título, información relacionada a Derecho de Petición, solicitud de verificaciones de título profesional, expedición de copia de acta de grado, proceso para expedir acta de grado, cronograma de grados por ventanilla para el periodo 2023-2, proceso para expedir duplicado acta de grado.
<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

El Proceso de Formación presenta el mayor número de radicaciones con 311 peticiones, las cuales corresponden al proceso de Formación, relacionadas en su mayoría con inscripciones, proceso de admisión y situaciones académicas de los estudiantes. Le sigue el proceso de Gestión Administrativa y Financiera con 30 radicaciones sobre devoluciones, política de gratuidad-Matricula Cero y verificación de comprobantes de pago en plataforma SMA.

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

Las nueve (9) quejas radicadas y tramitadas, están relacionadas con los siguientes temas:

- Presunta negligencia por parte de algunas de las dependencias de la Universidad (renovación de crédito de mantenimiento).
- Inconveniente para aplicación beca Equidad.
- Trato indebido por parte de los trabajadores de la obra del polideportivo.
- Habilitación de matrícula académica en plataforma SMA.
- Trato indebido por parte de funcionario de Hemeroteca.
- Inconformidad presentada en Bienestar Social Universitario (se radicaron 2 quejas en ésta área).
- Mal estado de las instalaciones de los laboratorios (aires acondicionados).
- Trato recibido por funcionarios de Centro de Lenguas Extranjeras.

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTAS (OPORTUNIDAD):

La mayoría de 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; sin embargo, las siguientes peticiones fueron respondidas de forma extemporánea:

PETICIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA
Información relacionada a requisitos de ingresos a pregrado (2)	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Inconveniente proceso de inscripción	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Información relacionada a la política de gratuidad-matrícula cero (2)	Vicerrectoría Administrativa
Expedición de certificado CETIL correspondientes a los años 1981-82-83-84	División de Recursos Humanos
Información relacionada a la homologación de asignaturas del programa de Derecho (2)	Departamento de Derecho
Entrega de carnet estudiantil	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Habilitación de matrícula académica plataforma SMA	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Expedición de certificado de cumplimiento del contrato directo de Consultoría No.USCO-CC-57-2020	Oficina Jurídica
Expedición de contenidos programáticos programa de Zootecnia	Departamento de Zootecnia-Facultad de Ciencias Agropecuarias

De igual forma, se evidencia que a la fecha se encuentran tres (3) peticiones sin responder:

PETICIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA
Finalización de proceso de inscripción período 2024-1 del programa de Medicina	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Solicitud de oferta de posgrados de la Facultad de Ingeniería	Facultad de Ingeniería
Solicitud cambio de circunscripción	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico

### 4. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

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

Durante el período julio – diciembre 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

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

/ Inducción" FOR- GC- 049, versión 2.

Se continua con la implementación del 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.
2. Los líderes de procesos deben implementar acciones de mejora que conlleve a la priorización del fortalecimiento del servicio al usuario.
3. El Centro de Admisiones, Registro y Control Académico debe establecer los respectivos controles para darle el tramite 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.

**KELLY SALAZAR TORRES**

Profesional Universitario Oficina de Control Interno