

	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:	ALEX ALVAREZ MONTH, Jefe 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 5 de julio de 2024		
FECHA DE INFORME	16 de julio de 2024	PERIODO AUDITADO	Enero a junio de 2024

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

ALCANCE	PQRSDf enero a junio de 2024
----------------	------------------------------

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 2024 • Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PACTACUS, vigencia 2024.
------------------	---

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

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 2024. Ruta: <https://unisucre.edu.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania-pqr sdf/>



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: ALEX ALVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.

DESARROLLO

1. CLASIFICACION MENSUAL DE LAS PQRSDF

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Peticiones	97	68	43	24	36	30	298
Quejas	-	1	1	1	-	-	3
Reclamos	-	-	-	-	-	-	-
Sugerencias	-	-	1	-	-	-	1
Denuncias	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	-	-	-	1	-	-	1
Total	97	69	45	26	36	30	303

En la Tabla se observa que, durante el período de enero a junio de 2024, se formularon 298 peticiones, 3 quejas, 1 sugerencia y 1 felicitación; de las solicitudes radicadas 288 fueron respondidas dentro de los términos de Ley y 15 fueron resueltas de forma extemporánea, para un total de 303 radicaciones. Se evidencia una disminución de 103 radicaciones comparado con el período anterior. Por este medio no se evidencia reclamos, ni denuncias 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	2	-	-	-	-	1	- Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a Solicitud reunión y entrega informe final convenio interadministrativo SS-001-2024. - Una (1) Felicitación relacionada a Agradecimiento a la Universidad de Sucre.
Gestión Administrativa y Financiera.	28	-	-	-	-	-	- Dieciocho (18) peticiones de información relacionadas a proceso y requisitos para acceder a política de gratuidad-Matricula Cero, causales de terminación Política de Gratuidad y Jóvenes en Acción. - Diez (10) petición de interés particular relacionadas a solicitud de devolución por concepto de giro Icetex y proceso de legalización ICETEX.
Planeación Institucional	-	-	-	-	-	-	

	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:	ALEX ALVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.	

Formación	220	2	-	-	-	-	<p>- Ciento ochenta y una (181) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, proceso para expedición de certificados de notas y estudios, fechas de inscripción periodo 2024-1 y 2024-2, procesos de homologación, Puntaje requerido para el programa de Enfermería, gestión realizada por la Universidad de Sucre en pro de extender sus programas a la región de la Mojana, ampliación para matrícula académica estudiante admitido 2024-1, Política de Gratuidad de la Matrícula en Educación Superior, metodología pregrado Tecnología en Regencia de Regencia de Farmacia, información relacionada a disponibilidad de cupos para realizar internado rotatorio-programa de Medicina, número de acreditaciones programa de Biología, ampliación para matrícula académica estudiante admitido 2024-2, proceso de selección 2024-2, requisitos y proceso de homologación entrega de carnet de egresado, Pre-Universitarios, Código ISCED del programa de Ingeniería Civil.</p> <p>-Treinta y nueve (39) peticiones de interés particular relacionadas a Solicitud de permiso por calamidad, solicitud de Especialización SST en modalidad híbrida, solicitud de Admisión, Plan de Asignatura de Práctica Profesional, envió de formato adición de asignaturas, contenidos programáticos,</p>
-----------	-----	---	---	---	---	---	--



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: ALEX ALVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.

							<p>inconveniente en matricula asignatura Diagnóstico, verificación de deuda en Biblioteca, verificación proceso de inscripción 2024-1, validación de puntajes en lista de admitidos (sin calcular), expedición de certificados, inconvenientes en proceso de inscripción 2024-2, solicitud de traslado interno, documentación grados por ceremonia, envió de formulario de inscripción(correcciones), programación de exámenes médicos, solicitud de cupo pregrado, programación de exámenes médicos y entrevistas.</p> <p>- Dos (2) Quejas relacionadas a inconveniente de entrega paz y salvo Centro de Admisiones, Registro y Control Académico y demora en entrega de Contenido Programático.</p>
Investigación	2	-	-	-	-	-	<p>Dos (2) peticiones de información relacionadas a estudios de impacto y contaminación ambiental de la subregión de la Mojana sucreña y el rio Cauca y grupo de Investigación Universidad de Sucre.</p>
Gestión de Bienestar	9	-	-	1	-	-	<p>Cinco (5) peticiones de información relacionadas a link de acceso estudio socioeconómico y beneficios en matricula en la Universidad de Sucre, proceso para actualización de datos Renta Joven, proceso para expedir certificado participación Voleibol y fechas de entrevistas admitidos 2024-2.</p> <p>- Cuatro (4) petición de interés particular</p>



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: ALEX ALVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.

							relacionadas a envió de encuesta sociodemográfica –Bienestar Social Universitario, inconveniente en pago programa Jóvenes en Acción. - Uno (1) sugerencia relacionada a Bajar Precios de los productos en la cafetería.
Gestión de Bienes y Servicios.	-	-	-	-	-	-	
Gestión del Talento Humano	3	-	-	-	-	-	Dos (2) peticiones de interés particular relacionada a Solicitud de afiliación retroactiva por omisión de la Afiliación, expedición de certificados. Uno (1) petición información relacionada a verificación vinculación laboral.
Extensión y Proyección Social.	15	1	-	-	-	-	- Doce (12) peticiones de información relacionadas a oferta de Especializaciones, fechas de inscripción Especialización en Gerencia del Talento Humano, oferta de Maestrías y fechas de inscripciones, proceso para solicitud de certificado de diplomado, fechas de inscripciones de Diplomados en Docencia Universitaria, Cursos externos de inglés, oferta de Diplomados, sistema de gestión Ambiental (Sede Principal y otras sedes), inscripción en diplomado de Docencia. - Tres (3) peticiones de interés particular relacionada a inconveniente Maestría-SUE Caribe, Solicitud de certificado de pasantías, solicitud de Beca. - Una (1) queja relacionada a supuesta falta de Atención por parte del profesional de la salud hacia estudiantes.

	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:	ALEX ALVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.	

Gestión Jurídica	2	-	-	-	-	-	Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a Concurso Docente 2023 y solicitud de instalación de baños no binarios.
Gestión Tecnológica e Informática	15	-	-	-	-	-	Once (11) peticiones de interés particular relacionadas a cambio de contraseña en plataforma SMA, inconveniente de acceso a plataforma SMA, inconveniente de acceso a plataforma SMA por encuesta, inconveniente en plataforma SMA-matricula académica, inconveniente datos de acceso-correo institucional, verificación de comprobante en plataforma SMA y Correo Institucional. - Cuatro (4) peticiones de información a proceso para recuperación de correo institucional, implementación de Sistemas de Inteligencia Artificial, proceso para recuperación de contraseña correo institucional y comprobantes de pago.
Comunicación Institucional	2	-	-	-	-	-	Uno (1) petición de interés particular relacionada a Información para Trámite de Inscripción de Tarjeta Profesional. Una (1) petición de información de completitud de información para investigación.
TOTAL	298	3	0	1	0	1	

El Proceso de Formación presenta el mayor número de radicaciones con 220 peticiones, las cuales corresponden al proceso de Formación, relacionadas en su mayoría con inscripciones, proceso de admisión, proceso de homologación y situaciones académicas de los estudiantes. Le sigue el proceso de Gestión Administrativa y Financiera con 28 radicaciones sobre devoluciones, política de gratuidad-Matricula Cero, causales de terminación Política de Gratuidad y Jóvenes en Acción solicitud de devolución por concepto de giro Icetex y proceso de legalización ICETEX.

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

- Dos (2) quejas relacionadas a inconveniente de entrega paz y salvo Centro de Admisiones, Registro y Control Académico y demora en entrega de Contenido Programático.
- Una (1) queja relacionada a supuesta falta de Atención por parte del profesional de la salud hacia estudiantes.

	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:	ALEX ALVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.	

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
Petición de interés particular relacionada a validación de puntajes en lista de admitidos (sin calcular).	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Petición de información relacionada a requisitos y condiciones para acceder a la política de gratuidad. (4)	Vicerrectoría Administrativa
Petición de información relacionada a causales de terminación Política de Gratuidad y Jóvenes en Acción.	Vicerrectoría Administrativa
Derecho de Petición de Información	Vicerrectoría Académica
Petición de información relacionada a requisitos de grado para estudiantes de pregrado.	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Petición de información relacionada a verificación de comprobante de pago.	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Queja relacionada a inconveniente de entrega paz y salvo Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Petición de información relacionada a grupo de Investigación Universidad de Sucre	División de Investigaciones
Petición de información relacionada a calendario para solicitudes de devolución 2024- Matricula Cero.	Vicerrectoría Administrativa
Agradecimiento a la Universidad de Sucre	Rectoría
Petición de información relacionada a Código ISCED del programa de Ingeniería Civil	Departamento de Ingeniería Civil
Petición de interés particular relacionada a verificación inscripción 2024-2.	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico

De igual forma, se evidencia que a la fecha no se encuentran peticiones sin responder.

4. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el periodo de seguimiento (enero – junio de 2024), no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

5. ASPECTOS IMPORTANTES Y/O FORTALEZAS.

Durante el período enero – junio de 2024, 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.

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.

	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:	ALEX ALVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.	

Se está implementado la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano, la cual va orientada a los clientes internos y externos.

Teniendo en cuenta las recomendaciones dadas en el último seguimiento realizado al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, relacionado con los procesos y trámites que llevan a cabo el Centro de Admisiones, Registro y Control y dado que es uno de las dependencias en la que se presentan más peticiones por parte de los ciudadanos, se han estado implementando videos instructivos con información de interés general y el uso de tableros informativos en la Unidad de Atención al Ciudadano.

6. RECOMENDACIONES:

- Los líderes de procesos deben implementar acciones de mejora que conlleve a la priorización del fortalecimiento del servicio al usuario.
- 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.
- Se le sugiere a la Unidad de Atención al Ciudadano, que dentro de los informes mensuales que reportan, se relacionen en detalle las PQR que se hayan respondido de forma extemporánea o que estén sin respuesta.

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.

ORIGINAL FIRMADO
KELLY SALAZAR TORRES
 Profesional Universitario Oficina de Control Interno