

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: FOR-CI- 002
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VIGENTE A PARTIR DE: 25/09/2012
PROCESO:	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
LIDER:	ALEX ÁLVAREZ 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 18 al 22 de enero de 2025		
FECHA DE INFORME	22 de enero de 2025	PERIODO AUDITADO	Julio-Diciembre de 2024

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

ALCANCE	PQRSDf julio – diciembre 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 julio – diciembre 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 julio – diciembre de 2024. Ruta: <https://drive.google.com/drive/folders/1LR5syZ9dEvs5zqDj8a2you2vnto-VbqZ>

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: FOR-CI- 002
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VIGENTE A PARTIR DE: 25/09/2012
PROCESO:	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
LIDER:	ALEX ÁLVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.	

DESARROLLO

1. CLASIFICACION MENSUAL DE LAS PQRSDF:

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Peticiones	73	44	38	43	58	31	287
Quejas	1	-	-	2	1	-	4
Reclamos	-	-	-	-	-	-	-
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	-
Denuncias	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	-	-	-	-	-	-	-
Total	74	44	38	45	59	31	291

En la Tabla se observa que, durante el período julio - diciembre de 2024, se formularon 287 peticiones y cuatro (4) quejas; de las solicitudes radicadas, 281 fueron respondidas dentro de los términos de Ley y 10 fueron resueltas de forma extemporánea, para un total de 291 radicaciones. Se evidencia una disminución de 12 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 de Alta Dirección	1	-	-	-	-	-	- Una (1) petición de información relacionada con la gestión del conocimiento con instituciones educativas dedicadas a la investigación en materia de derechos humanos en los municipios del Golfo de Morrosquillo.
Planeación Institucional	-	-	-	-	-	-	-
Gestión de Aseguramiento de la Calidad	9	-	-	-	-	-	- Siete (7) peticiones de información relacionadas a Oferta y horarios asignados a pregrados en el Municipio de San Marcos y Sede Eco Región-Mojana. - Dos (2) peticiones de información relacionadas a apertura Sede Majagual Sucre.
Formación	209	2	-	-	-	-	- Ciento setenta y cinco (175) peticiones de información; relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, relacionada a guías para proceso de legalización matrícula Financiera y Académica 2024-2, fechas de inscripción 2025-1, pregrado de Medicina, Solicitud FOR-FO-027 corrección de notas, proceso publicación de libros, proceso para expedir certificado de estudios, proceso para expedir Contenidos Programáticos, requisitos y proceso de Homologación, proceso para Transferencia Externa, horarios de clases programa de Zootecnia,



OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE 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 ÁLVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.

							<p>información relacionada a convenio UNISUCRE - SMART FIT, proceso Postulación de Ofertas de empleo, plan de estudios programa de Derecho.</p> <p>- Treinta y cuatro (34) peticiones de interés particular relacionadas a inconvenientes en matricula académica, envío de factura Electrónica (Requisitos de grado), documentación Matricula Académica, solicitud de cupo pregrado Ingeniería Electrónica, verificación de inscripción, inconveniente con paz y Salvo Centro Admisiones. Registro y Control Académico, proceso de matricula académica en plataforma SMA, expedición de certificados, solicitud Adición de Créditos, horario de clase-Licenciatura en Física 2024-2, verificación estado de estudiante, solicitud de sustentación trabajo de grado-modalidad monografía de manera virtual, verificación registro AC- inscripción, expedición de copia Libreta, solicitud de reingreso.</p>
Investigación	-	-	-	-	-	-	-
Extensión y Proyección Social	11	-	-	-	-	-	<p>- Nueve (9) peticiones de información relacionadas a fechas de Inscripción Maestría en Gerencia de Proyectos, oferta de Diplomados, proceso para expedir registro calificado en Especialización, Diplomado en Docencia Universitaria, apertura Cursos de Inglés, Diplomado en Gestión de los Servicios Farmacéuticos, a becas Para Maestrías.</p> <p>- Dos (2) peticiones de interés particular relacionada a expedición de Certificado Diplomado, realización de examen de nivelación de inglés NO informado.</p>
Comunicación Institucional	7	-	-	-	-	-	<p>- Cinco (5) peticiones de información de retiro de diploma y proceso duplicado de diploma y acta de grado, proceso para solicitud de certificado de Idoneidad y Reporte grado de Maestría.</p> <p>- Dos (2) peticiones de interés particular corrección de Diploma y acta de grado y Derecho de Petición.</p>
Gestión Administrativa y Financiera	20	-	-	-	-	-	<p>- Ocho (8) peticiones de información relacionadas a requisitos para acceder a Matricula Cero, inquietudes Crédito Ictex, requisitos de acceso a Política</p>

	OFICINA DE CONTROL INTERNO						CODIGO: FOR-CI- 002
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES						VIGENTE A PARTIR DE: 25/09/2012
PROCESO:	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD						
LIDER:	ALEX ÁLVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.						

							de gratuidad Matrícula Cero, fechas aplicación descuento Política de Gratuidad, requisitos para renovación fondo Reparación Víctimas con ICETEX, Comprobante de pago del período 2024/2.
							- Doce (12) peticiones de interés particular relacionada a aplicación de descuento Política de Gratuidad, legalización crédito con ICETEX, solicitud de devoluciones, estado solicitud de Renovación Crédito Icetex, validación de pago-derecho de Inscripción 2025-1.
Gestión de Bienes y Servicios.	-	-	-	-	-	-	-
Gestión Jurídica	-	-	-	-	-	-	-
Gestión Disciplinaria	-	-	-	-	-	-	-
Gestión Tecnológica e Informática	15	-	-	-	-	-	- Quince (15) peticiones de interés particular relacionadas a inconveniente plataforma SMA en proceso de Matrícula Académica, recuperación contraseña correo institucional, a correo Institucional.
Gestión del Talento Humano	7	-	-	-	-	-	- Tres (3) peticiones de información relacionada a validación académica, solicitud información para UTP y relación del personal vinculado a la Universidad con alguna discapacidad. - Cuatro (4) peticiones de interés particular relacionadas con la expedición de certificado CETIL, copia de contratos por servicios prestados y expedición Certificado Laboral.
Gestión de Bienestar	8	2	-	-	-	-	- Cuatro (4) peticiones de información relacionadas a fechas Inducción estudiantes Pregrados 2024-2 y Talleres de Pintura, beneficios para víctimas del conflicto armado y programas formativos de División de Bienestar Social. - Cuatro (4) peticiones de interés particular relacionadas a verificación registro de Renta joven y vigencia del plan padrino período 2024 – 2. solicitud Paz y Salvo.
Gestión del Control	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	287	4	0	0	0	0	-

El Proceso de Formación presenta el mayor número de radicaciones con **209** peticiones, las cuales corresponden al proceso de Formación, relacionadas en su mayoría con inscripciones, proceso de admisión y legalización de matrículas financieras y académicas de estudiantes de pregrado y entre otro tipo de situaciones académicas de los estudiantes. Le sigue el proceso de

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: FOR-CI- 002
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VIGENTE A PARTIR DE: 25/09/2012
PROCESO:	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
LIDER:	ALEX ÁLVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.	

Gestión Administrativa y Financiera con **20** radicaciones sobre devoluciones, política de gratuidad-Matricula Cero, verificación de comprobantes de pago en plataforma SMA y Crédito de Ictex.

Las **cuatro (4) quejas** radicadas y tramitadas, están relacionadas con los siguientes temas:

- Una (1) queja, inhabilitación de desprendible de pago para matrícula financiera.
- Una (1) queja, falta de respuesta ante solicitud de corrección de notas.
- Dos (2) quejas relacionadas a supuesto mal manejo de sesión Psicológica Universitaria y Plan Padrino-Almuerzos.

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. Del total de requerimientos presentados (291) durante el período de julio a diciembre de 2024, el porcentaje de respuestas oportunas fue del 93.8%, se respondieron (18) requerimientos después de la fecha límite que corresponden al 6.2%, como se relaciona a continuación y no se evidencian a la fecha peticiones sin responder.

PETICIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA
Petición de interés particular relacionada a documentación Matricula Académica (3).	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Petición de interés particular relacionada a solicitud de cupo pregrado Ingeniería Electrónica.	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Petición de información relacionada a acceso a Política de Gratuidad Matricula Cero.	Vicerrectoría Administrativa
Petición de interés particular relacionada a solicitud de devolución (3)	Vicerrectoría Administrativa
Petición de información relacionada a Talleres de Pintura.	División de Bienestar Social Universitario
Petición de interés particular relacionada a solicitud Paz y Salvo.	División de Bienestar Social Universitario
Petición de interés particular relacionada verificación inscritos 2024-2.	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Solicitud información para UTP.	División de Recursos Humanos
Queja relacionada a Plan Padrino-Almuerzos.	División de Bienestar Social Universitario
Petición de Información relacionada a personal vinculado a la Universidad con alguna discapacidad.	División de Recursos Humanos
Petición de información relacionada a gestión del conocimiento con instituciones educativas dedicadas a la investigación en materia de derechos humanos los municipios del Golfo de Morrosquillo.	Rectoría
Petición de información relacionada a plan de estudios programa de Derecho.	Departamento de Derecho y Ciencias Sociales
Petición de interés particular relacionada a corrección Inscripción 2025-1.	Centro de Admisiones, Registro y Control Académico
Petición de información relacionada a apertura Sede Majagual Sucre	Oficina de Aseguramiento de la Calidad Académica

4. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

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

Durante el período julio – diciembre 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.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: FOR-CI- 002
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VIGENTE A PARTIR DE: 25/09/2012
PROCESO:	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
LIDER:	ALEX ÁLVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.	

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:

A todos los líderes de procesos se les recomienda implementar un programa de capacitación para los funcionarios, sobre la importancia de brindar un servicio eficiente y efectivo, con el fin de reducir la cantidad de peticiones y quejas, esto podría incluir:

- Capacitación en habilidades de comunicación y atención al cliente.
- Conocimiento de los procedimientos y trámites internos para agilizar la resolución de solicitudes.
- Uso efectivo de herramientas y tecnologías para mejorar la eficiencia y reducir los errores.
- Fortalecimiento en los indicadores de desempeño para medir y evaluar la eficacia del servicio.

Los líderes de procesos deben implementar acciones de mejora que conlleve a la priorización del fortalecimiento del servicio al usuario. Se sugiere establecer mecanismos de retroalimentación y seguimiento para identificar y abordar las causas y raíces de las peticiones y quejas presentadas, y así mejorar continuamente la calidad de los servicios prestados.

1. La información que se encuentre publicada en la página web, relacionada con los procesos y los diferentes procedimientos son un factor clave para reducir las peticiones, quejas y reclamos, por lo que se les sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones para mejorar la información disponible en nuestra página web institucional:

- **Claridad y concisión:** Asegurarse de que la información sea clara, concisa y fácil de entender.
 - **Actualización constante:** Mantener la información actualizada y reflejar los cambios en los procesos y procedimientos.
 - **Estructura lógica:** Organizar la información de manera lógica y fácil de navegar.
 - **Búsqueda rápida:** Implementar una función de búsqueda rápida para que los usuarios puedan encontrar la información que necesitan de manera eficiente.
 - **Enlaces directos:** Proporcionar enlaces directos a los formularios, documentos, recursos e información relevante.
 - **Frequently Asked Questions (FAQS):** Crear una sección de preguntas frecuentes para abordar las consultas más comunes.
 - **Glosario de términos:** Incluir un glosario de términos técnicos y específicos del sector para ayudar a los usuarios a entender mejor la información.
 - **Imágenes y diagramas:** Utilizar imágenes y diagramas para ilustrar los procesos y procedimientos, lo que puede ayudar a los usuarios a entender mejor la información.
 - **Accesibilidad:** Asegurarse de que la información sea accesible para todos, incluyendo personas con discapacidades.
2. **Retroalimentación:** Esto es fundamental, porque sirve como un mecanismo para que los usuarios puedan proporcionar retroalimentación sobre la información disponible y sugerir mejoras.

3. Se recomienda que las dependencias que hayan respondido peticiones de forma extemporánea implementen controles adecuados para asegurar que las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) sean tramitados dentro de los plazos establecidos por la ley. En cumplimiento del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, todas las peticiones deben ser respondidas dentro de los plazos establecidos, salvo que exista una norma legal especial que disponga lo contrario. De acuerdo con esta legislación, y bajo pena de sanción

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: FOR- CI- 002
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VIGENTE A PARTIR DE: 25/09/2012
PROCESO:	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
LIDER:	ALEX ÁLVAREZ MONTH, Jefe Oficina de Planeación.	

disciplinaria, toda petición debe resolverse en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de su recepción. En el caso específico de solicitudes de documentos e información, estas deben ser resueltas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si no se emite una respuesta dentro de este término, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y, por lo tanto, la administración estará obligada a entregar los documentos solicitados en un plazo adicional de tres (3) días

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