



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: MÓNICA GUTIÉRREZ 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 8 al 11 de julio de 2025

FECHA DE INFORME	PERIODO AUDITADO	PERIODO AUDITADO
14 de julio de 2025		Enero a junio de 2025

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

ALCANCE PQRSDF enero a junio de 2025

CRITERIO:

- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 2014.
- Guia de Auditoria Basada en Riesgos para Entidades Públicas. Versión 4, DAFP, julio de 2020.
- Constitución Política de Colombia (Artículo 23): Establece el derecho fundamental de petición, que incluye la posibilidad de presentar peticiones respetuosas a las autoridades y recibir pronta respuesta.
- Decreto Nacional 2641 de 2012: Reglamenta la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en las entidades públicas, incluyendo la creación de instancias para su recepción y trámite.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011. "Estatuto Anticorrupción", trata principalmente sobre el fortalecimiento de los mecanismos para prevenir, investigar y sancionar actos de corrupción en la gestión pública. Además, busca mejorar la efectividad del control de la gestión pública en Colombia.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 2015. Reglamenta el derecho fundamental de petición y define sus modalidades, así como la obligación de las autoridades de dar pronta resolución a las peticiones.
- 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.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PACTACUS, vigencia 2025.
- Relación mensual PQRSDF enero – junio de 2025



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:

MÓNICA GUTÉRRIZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación

PARTICIPANTES

- Kelly Salazar Torres, Profesional Universitario Oficina de Control Interno

MECI: 2014
3. Eje Transversal
Información y
Comunicación.

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.

GENERALIDADES

El seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno es fundamental para garantizar la efectividad del sistema de gestión de PQRSDF, mejorar la atención al ciudadano, fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, y prevenir posibles actos de corrupción.

Conforme a la Ley 87 de 1993: Establece las normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado, incluyendo la evaluación del sistema de control interno, que abarca la gestión de PQRSDF. La Ley 1474 de 2011: En sus artículos 73 y 76, reglamenta la obligación de las entidades públicas de contar con un sistema de gestión de PQRSDF y establece los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la atención de estas solicitudes.

De igual forma, la Ley 1755 de 2015. Regula el derecho fundamental de petición y establece las disposiciones para su ejercicio, incluyendo el trámite interno y la atención de quejas. El Decreto 2641 de 2012: Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, definiendo los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de PQRSDF, incluyendo el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

Por último, cabe resaltar que el 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, periodo enero – junio de 2025. Ruta: <https://unisucre.edu.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania-pqrsdf/>



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: MÓNICA GUTIÉRREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación

DESARROLLO

1. CLASIFICACION MENSUAL DE LAS PQRSDF

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Peticiones	26	41	40	39	43	42	231
Quejas	-	1	-	-	-	-	1
Reclamos	-	-	-	-	-	-	-
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	-
Denuncias	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	-	-	-	-	-	-	-
Total	26	42	40	39	43	42	232

En la Tabla se observa que, durante el periodo de enero a junio de 2025, se formularon en total **232** peticiones incluyendo **1** queja, no se presentaron felicitaciones, sugerencias, reclamos ni denuncias en el primer semestre de 2025; de las solicitudes radicadas **228** fueron respondidas dentro de los términos de Ley, **2** fueron resueltas de forma extemporánea y hay **2** peticiones sin contestar a la fecha, para un total de **232** radicaciones. Se evidencia una disminución de **59** radicaciones comparado con el periodo 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	Asunto
Gestión Alta Dirección	4	-	- Uno (1) petición de interés particular relacionada a Matrícula Cero. - Dos (2) peticiones de interés general relacionada a interés colectivo para interponer recursos técnicos y profesionales de ingeniería, pro-sede de la Universidad de Sucre en la región de la Mojana e implementación de aumento de medidas de seguridad Campus Puerta Roja. - Una (1) solicitud de información Universidades Públicas.
Gestión Administrativa y Financiera.	5	-	- Tres (3) peticiones de interés particular relacionadas a estado de devolución, solicitud de pago por servicios prestados y Reembolso por Pago a ICETEX – Primer Semestre 2019-1. - Una (1) petición de interés particular relacionada a verificación de pago derecho de inscripción periodo 2025-2. - Una (1) petición de interés particular relacionada a matrícula Generación E - Componente Equidad.



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: MÓNICA GUTIÉRREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación

Planeación Institucional	2	-	- Dos (2) peticiones de información relacionadas a matrices o mapas de riesgo 2020 y 2024.
Formación	184	-	<ul style="list-style-type: none">- Setenta y cinco (75) 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 2025-1, fechas de inscripción 2025-1, pregrado de Medicina, proceso para expedir certificado de estudios, proceso para expedir Contenidos Programáticos, requisitos y proceso de Homologación, Proceso para Transferencia Externa, Oferta de Pregrado 2025-1.- Catorce (14) peticiones de interés particular relacionadas a expedición certificado paz y salvo, cambio de usuario y contraseña inscripción, proceso de cancelación de semestre y reingreso, inconvenientes de acceso a plataforma creación de usuario, fechas jornada de inducción 2025-1 inconveniente inscripción.- Una (1) petición de información relacionada a Pregrado Licenciatura en Lenguas Extranjeras.- Dos (2) peticiones de información relacionada a proceso para solicitud de certificados de notas- Ocho (8) peticiones de información relacionada a proceso de inscripción periodo 2025-2.- Diecisiete (17) peticiones de información relacionada a oferta de Pregrado 2025-2.- Una (1) petición de información relacionada a proceso para expedir certificado de estudios.- Trece (13) peticiones de información relacionada a Proceso de Inscripción periodo 2025-2.- Siete (7) peticiones de información relacionada a Pregrado de Medicina.- Una (1) petición de interés particular relacionada a extensión proceso de inscripción calendario académico 2025-2.- Una (1) petición de interés particular relacionada a fecha de inicio periodo académico 1998-2- Dos (2) peticiones de información relacionada a Oferta de Pregrado Facultad Ciencias de la Salud.- Una (1) petición de información relacionada a plan de estudios programa de Fonoaudiología.- Una (1) petición de información relacionada a metodología Tecnología en Regencia de Farmacia.- Tres (3) peticiones de información relacionada a proceso de actualización de datos básicos en plataforma.



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: MÓNICA GUTIÉRREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación

			<ul style="list-style-type: none"> - Una (1) petición de interés particular relacionada a solicitud de Token-proceso de inscripción. - Siete (7) peticiones de interés particular relacionado inconveniente(Token) en proceso de inscripción. - Cuatro (4) peticiones de información relacionada a puntajes requeridos programas de pregrado 2025-2. - Dos (2) peticiones de información relacionada a proceso para solicitud de Homologación. - Una (1) petición de interés particular relacionada a retiro de documentos estudiante. - Una (1) petición de información relacionada a proceso de inscripción pregrado de Enfermería. - Tres (3) peticiones de información relacionada a pregrado de Enfermería. - Una (1) petición de información relacionada a oferta académica Enfermería y Medicina periodo 2025-2 - Una (1) petición de interés particular relacionada a retiro de documentos matricula académica 2018. - Una (1) petición de interés particular relacionada a documentación para acreditar circunscripción. - Una (1) petición de interés particular relacionada a fechas pago derechos de inscripción pregrado 2025-2 - Tres (3) peticiones de información relacionada a publicación listado de inscritos periodos 2025-2 - Cuatro (4) peticiones de información relacionada a fechas cargue de documentos de inscripción por Circunscripción - Una (1) petición de información relacionada a pregrado Contaduría Pública - Dos (2) peticiones de información relacionada publicación listado de inscritos de pregrado 2025-2. - Tres (3) peticiones de interés particular relacionada a solicitud de correcciones. - Una (1) petición de información relacionada a canales de contacto Centro de Admisiones.
Investigación	-	-	-
Gestión de Bienestar	4	-	<ul style="list-style-type: none"> - Dos (2) peticiones de información relacionadas a Protocolos en el marco de las acciones de Política de Educación Superior Inclusiva e Intercultural y beneficios a la población víctima del conflicto armado. - Una (1) petición de información relacionada a información oficial en el



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: MÓNICA GUTIÉRREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación

			marco de investigación académica sobre casos de violencia de género en modalidad de ciberacoso a partir de la Resolución No. 128 de 2023
			- Una (1) petición relacionado a club deportivo de ajedrez Escaquez.
Gestión de Bienes y Servicios.	1	1	- Una (1) petición de interés general relacionada a mantenimiento alumbrado público de la Universidad de Sucre. - Una (1) queja relacionada a desaseo en baños Facultad de Ciencias Agropecuarias.
Gestión del Talento Humano	4	-	- Una (1) petición de interés particular expedición de certificados laborales. - Una (1) petición de información relacionada a inclusión laboral de personas con discapacidad en la Universidad de Sucre. - Una (1) petición de información relacionada a validación vinculación laboral. - Una (1) petición de interés particular relacionada expedición certificado monitorias académicas
Extensión y Proyección Social.	15	-	- Tres (3) peticiones de información relacionadas a Oferta de Especializaciones 2025, Especialización en Ingeniería Hidráulica y Ambiental y Diplomado en Docencia Universitaria. - Dos (2) peticiones de interés particular relacionada a expedición certificado y canales de comunicación Centro de Diagnóstico Médico. - Dos (2) peticiones de información relacionada a especialización en Gerencia del Talento Humano. - Una (1) petición de información relacionada a diplomado en Docencia Universitaria. - Una (1) petición de interés particular relacionada a calendario exámenes médicos 2025-2 - Una (1) solicitud permiso para socialización oferta de posgrados Universidad del Sinú. - Una (1) solicitud de estudios arboles envenenados - Dos (2) peticiones de interés particular relacionada a fechas y proceso movilidad académica. - Una (1) petición de información relacionada a Especializaciones - Una (1) petición de información relacionada canales de comunicación Oficina de Postgrados.
Gestión Jurídica	-	-	-
Gestión Tecnológica e Informática	6	-	- Una (1) petición de interés particular relacionada a solicitud de correo institucional. - Tres (3) peticiones de interés particular relacionada a inconveniente en plataforma- evaluación docente.



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:

MÓNICA GUTIÉRREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación

Comunicación Institucional	6	-	- Dos (2) peticiones de interés particular relacionada a inconveniente en plataforma-acceso a notas académicas - Una (1) petición de interés particular relacionada a Recurso de Reposición. - Una (1) petición de información relacionada a cronograma de grados por ventanilla. - Una (1) petición de información relacionada a proceso expedición de certificados. - Una (1) petición de interés particular relacionada a retiro de documento con datos personales expuesto. - Una (1) petición de información relacionada a cronograma ceremonia de grados 2025-2. - Una (1) petición de información.
TOTAL	231	1	

El Proceso de Formación presenta el mayor número de radicaciones con **184** peticiones, las cuales corresponden al proceso de Formación, relacionadas en su mayoría con proceso de inscripción y oferta de pregrado, guías para proceso de legalización matrícula Financiera y Académica 2025-1 y 2025-2, fechas de inscripción 2025-1 y 2025-2, información sobre los programas de pregrado de Medicina, Enfermería, Fonoaudiología y Licenciatura en Lenguas Extranjeras, proceso para expedir certificado de estudios, proceso para expedir Contenidos Programáticos, requisitos y proceso de Homologación, Proceso para Transferencia Externa, expedición certificado paz y salvo, cambio de usuario y contraseña inscripción, proceso de cancelación de semestre y reingreso, inconvenientes de acceso a plataforma creación de usuario, fechas jornada de inducción 2025-1 inconveniente inscripción, inconveniente(Token) en proceso de inscripción, entre otras. Le sigue el proceso de Extensión y Proyección Social con **15** radicaciones sobre de información relacionadas a Oferta de Especializaciones 2025, información sobre la Especialización en Ingeniería Hidráulica y Ambiental, Especialización en Gerencia del Talento Humano y Diplomado en Docencia Universitaria, expedición certificado y canales de comunicación Centro de Diagnóstico Médico, calendario exámenes médicos 2025-2, solicitud de estudios arboles envenenados, fechas y proceso movilidad académica y solicitud de información relacionada canales de comunicación Oficina de Postgrados.

Se evidencia que sólo hay una (1) queja radicada y tramitada, está relacionada con el siguiente tema:

- Una (1) queja relacionada a desaseo en baños Facultad de Ciencias Agropecuarias.

3. TIEMPOS DE RESPUESTAS (OPORTUNIDAD):

La mayoría de los líderes de procesos continuaban 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:



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: MÓNICA GUTIÉRREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación

PETICIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA
Peticion de información relacionada con la Evaluación Docente.	Vicerrectoría Académica
Peticion de interés particular relacionada con la expedición de certificado de monitorias académicas	División de Recursos Humanos

De igual forma, se evidencia que a la fecha hay dos (2) peticiones sin responder.

4. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el periodo de seguimiento (enero – junio de 2025), no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

5. ASPECTOS IMPORTANTES Y/O FORTALEZAS.

Durante el periodo enero – junio de 2025, 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.

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 y piezas publicitarias con información de interés general, publicados en la página web Institucional y en las redes sociales.

6. RECOMENDACIONES:

Persisten algunas recomendaciones relacionadas con la formalización y ejecución de planes de mejoramiento, cuyos objetivos es reducir el numero de manifestaciones ciudadanas y elevar la calidad del servicio prestado, a continuación, se resalta las acciones pendientes:

1. Se recomienda a todos los líderes de procesos implementar estrategias orientadas a su equipo de trabajo, sobre la importancia de ofrecer un servicio eficiente, empático y efectivo, con el fin de reducir significativamente la cantidad de peticiones y quejas. Al implementar estas estrategias, la Institución podría reducir significativamente la presentación de PQRSDF, mejorar la calidad del servicio al ciudadano y fortalecer la confianza de la ciudadanía en



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: MÓNICA GUTIÉRREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación

la gestión pública. A continuación, se relacionan las siguientes:

- 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.
 - Información clara y accesible: Publicar información detallada y actualizada sobre los trámites, servicios y derechos de los ciudadanos en la página web y otros canales de comunicación.
 - Canales de atención diversos: Ofrecer diferentes canales de atención (telefónico, virtual, presencial) para facilitar la interacción de los ciudadanos con la entidad. Se sugiere habilitar la línea 018000 de atención al ciudadano y realizar la respectiva dotación de los equipos necesarios para su adecuado funcionamiento.
 - Respuesta oportuna y efectiva: Asegurar respuestas claras, concisas y oportunas a las PQRSDF, dentro de los plazos establecidos por la ley.
 - 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 prestado.
2. La publicación en la página web de la institucional, relacionada con los procesos y procedimientos de la Universidad, es un factor clave para reducir el número de peticiones, quejas y reclamos. Por ello, se sugiere realizar una revisión y mejora continua del contenido disponible en el sitio web institucional. Esta información debe cumplir con los criterios:
- Ser clara, concisa y fácil de entender.
 - Estar actualizada de forma permanentemente
 - Estar organizada de manera lógica y fácil de navegar para los usuarios.
3. Teniendo en cuenta que el mayor parte de las solicitudes y peticiones están relacionadas con el proceso de Formación, específicamente con la información correspondiente al Centro de Admisiones, Registro y Control Académico, se sugiere a esta dependencia, gestionar ante la División de Cómputo y Sistemas, la reorganización y mejora de la visibilidad de su información en el sitio web institucional. Esta debería estar ubicada en un solo lugar, con fácil acceso y navegación. Para ello, se recomienda implementar las siguientes opciones en la estructura del portal web:
- **Búsqueda rápida:** Implementar una función de búsqueda rápida que permita a los usuarios localizar fácilmente la información que necesitan
 - **Enlaces directos:** Incluir un acceso directo a formularios, documentos, recursos e información relevante.
 - **Sección de preguntas frecuentes (FAQS):** Crear un espacio donde se aborden las preguntas más comunes de los usuarios para evitar la reiteración de las consultas básicas.
 - **Glosario de términos:** Incorpora un glosario con definiciones claras de términos técnicos o propios del ámbito académico, que facilite la comprensión de los usuarios
 - **Imágenes y diagramas explicativos:** Utilizar recursos visuales como diagramas de flujo, infografía y esquemas



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:

MÓNICA GUTIÉRREZ VILLALOBOS, Jefe (E) Oficina de Planeación

- para presentar los procesos, esto ayuda a tener una mejor comprensión de lo que se busca.
- **Accesibilidad Digital:** Asegurar que toda la información sea accesible para personas con discapacidades, cumpliendo con los estándares de accesibilidad web.
- **Mecanismos de Retroalimentación:** Establecer canales para que los usuarios puedan opinar sobre la utilidad de la información publicada y sugerir mejoras de manera continua.
- 3. Mantenimiento de los buzones asignados para la recepción de las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y Felicitaciones, PQRSDF, debido a que los que están actualmente ubicados en los diferentes puntos y campus se encuentran en mal estado y necesitan ser restaurados para que puedan cumplir correctamente su objetivo.
- 4. Se recomienda que las dependencias que hayan respondido peticiones de forma extemporánea implementen controles y mecanismos de seguimiento adecuados para asegurar que las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) sean tramitadas 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.

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
KELLY SALAZAR TORRES

Profesional Universitario Oficina de Control Interno

