

**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:** YOJANA PÉREZ PERTUZ, Jefe Oficina de Planeación**RESPONSABLE** KARIN RICARDO GUERRA, encargada de atender el Sistema de PQRSDF en la Universidad de Sucre.**PERÍODO DE LA
AUDITORIA** 15 al 28 de enero de 2026**FECHA DE
INFORME** 28 de enero de 2026 **PERIODO AUDITADO** Julio a Diciembre de 2025**OBJETIVO** Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano y de sus requerimientos.**ALCANCE** PQRSDF julio a diciembre de 2025**CRITERIO:**

- 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.
- Normas ISO 9001:2015 – Enfoque al cliente y mejora continua.
- 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 103 de 2015 – Gestión de solicitudes de información.
- 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 desde el mes de julio a diciembre 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: YOJANA PÉREZ PERTUZ, Jefe 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, párrafo 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 2025. Ruta: <https://unisucra.edu.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania-pqrsdf/>

**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:** YOJANA PÉREZ PERTUZ, Jefe Oficina de Planeación**DESARROLLO****1. CLASIFICACION MENSUAL DE LAS PQRSDF**

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Peticiones	38	44	54	56	25	17	234
Quejas	1	1	2	-	1	-	5
Reclamos	-	-	-	-	-	-	-
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	-
Denuncias	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	-	-	-	-	-	-	-
Total	39	45	56	56	26	17	239

En la Tabla se observa que, durante el período de julio a diciembre de 2025, se formularon en total **239** peticiones incluyendo **5** quejas, no se presentaron felicitaciones, sugerencias, reclamos ni denuncias en el segundo semestre de 2025; de las solicitudes radicadas **237** fueron respondidas dentro de los términos de Ley, **2** fueron resueltas de forma extemporánea y no se reportan peticiones sin responder a la fecha, para un total de **239** radicaciones. Se evidencia un aumento de **7** 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	Asunto
Gestión Alta Dirección	-	-	-
Gestión Administrativa y Financiera	12	1	- Once (11) peticiones de interés particular relacionadas a solicitud paz y salvo división financiera, verificación de pago matrícula financiera 2025-2, legalización Icetex, solicitud aplicación política de gratuidad, solicitud aplicación de descuento-Política de gratuidad Matrícula Cero y validación de pago (concepto de Derecho de Inscripción 2026-1). - Una (1) petición de información relacionada a requisitos política de gratuidad Matrícula Cero. - Una (1) queja relacionada a estado solicitud validación de comprobante de pago.
Planeación Institucional	-	-	-
Formación	182	2	- Ciento cincuenta y cuatro (154) peticiones de información relacionadas en su mayoría a proceso de inscripción y oferta de pregrado, proceso para solicitud

2



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: YOJANA PÉREZ PERTUZ, Jefe Oficina de Planeación

			<p>de certificados de notas y certificados de estudios, proceso para solicitud de Homologación, traslados externos, transferencias externas, calendario académico oferta de pregrados periodo 2026-1, regulación del uso de Inteligencia Artificial en la producción de contenidos académicos y procesos de enseñanza-aprendizaje, requisitos y proceso de homologación, horario y estado de estudiante y análisis químicos-Centro de Laboratorios, estudios sobre daño en salud por contaminación de mercurio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veinte y ocho (28) peticiones de interés particular relacionadas a solicitud de autorización para uso de instrumento de tesis acceso base de datos División de Bibliotecas, inconveniente en solicitud de grado, entrega carne de egresado, solicitud descuento trabajo de grado, funciones Representante de los estudiantes al Consejo de Facultad de Ciencias Agropecuarias del año 2014, solicitud formato adición y cancelación de créditos, solicitud de autorización para uso de instrumento de tesis, corrección en el repositorio virtual de la Universidad de Sucre, validación de documentos tesis y cancelación de asignatura, expedición de certificados, correcciones en formularios de inscripción pregrados 2026-1, rechazo certificación-Circunscripción, proceso de Admisión Ingeniería Civil, cambio de circunscripción inscripción pregrado, envío estructura contenidos programáticos programa de Enfermería, solicitud de pago matrícula financiera extraordinaria Oferta de Pregrado 2026-1, criterios de evaluación aplicados en el proceso de selección- admisión pregrado 2026-1, solicitud cupo. - Una (1) queja relacionada con pérdida de cupo convocatoria 2025-2. - Una (1) queja relacionada a supuesto uso inadecuado de las instalaciones de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Agropecuarias.
Investigación	-	-	-
Gestión de Bienestar	7	1	<ul style="list-style-type: none"> - Cinco (5) peticiones de información relacionadas a jornada de inducción 2025-2 programa de Derecho, inscripciones estudio socioeconómico e inscripciones programa renta joven. - Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas a programa renta joven y solicitud para realizar actividad de venta en las instalaciones universitarias. - Una (1) queja relacionada con supuestos costos excesivos de productos en cafetería.
Gestión de Bienes y Servicios	-	1	<ul style="list-style-type: none"> - Una (1) queja relacionada a supuesto acto de vandalización a medio de transporte-estudiante.



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:	YOJANA PÉREZ PERTUZ, Jefe Oficina de Planeación

Gestión del Talento Humano	7	-	<ul style="list-style-type: none"> - Una (1) petición de información relacionada con los avances de la implementación del Plan de Formalización Laboral-Decreto 391 de 2025. - Seis (6) peticiones de interés particular relacionadas con solicitud certificado CETIL, certificado pensión, expedición de certificados, expedición certificado laboral y envío de soportes de aportes de los años 2000-1, 2000-2 periodos y 2004 1.
Extensión y Proyección Social	10	-	<ul style="list-style-type: none"> - Ocho (8) peticiones de información relacionadas a diplomado en Docencia Universitaria, Oferta de Especializaciones canales de atención Centro de Diagnóstico Médico y Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo, requisitos y proceso para solicitud de intercambio, solicitud reprogramación de exámenes médicos, inscripción pregrados 2026-1 y Especialización en Derecho Administrativo. - Dos (2) peticiones de interés particular relacionadas con el aplazamiento de matrícula – Maestría en Salud Pública y diplomado en Docencia Universitaria.
Gestión Jurídica	-	-	-
Gestión Tecnológica e Informática	7	-	<ul style="list-style-type: none"> - Seis (6) peticiones de interés particular relacionadas con información sobre correos institucionales. - Una (1) petición de interés general relacionada con el mejoramiento de la cobertura red de internet Facultad Ciencias Agropecuarias.
Comunicación Institucional	4	-	<ul style="list-style-type: none"> - Tres (3) peticiones de información relacionada a cronograma de grados 2025 y procedimiento y fechas para grado por ventanilla y del proceso para expedir duplicado acta de grado. - Una (1) petición de interés particular relacionada a posible plagio documento Archivo Central.
TOTAL	234	5	

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 información del proceso de inscripción y oferta de pregrado, solicitud de certificados de notas y certificados de estudios, solicitud de traslados externos, transferencias externas, calendario académico, oferta de pregrados periodo 2026-1, regulación del uso de Inteligencia Artificial en la producción de contenidos académicos y procesos de enseñanza-aprendizaje, requisitos y proceso de homologación, horarios y estado de estudiante, solicitud de autorización para uso de instrumento de tesis acceso base de datos División de Bibliotecas, inconveniente en solicitud de grado, entrega carné de egresado, solicitud descuento trabajo de grado, funciones Representante de los estudiantes al Consejo de Facultad de Ciencias Agropecuarias del año 2014, solicitud formato adición y cancelación de créditos, solicitud de autorización para uso de instrumento de tesis, corrección en el repositorio virtual de la Universidad de Sucre, validación de documentos tesis y cancelación de asignatura, correcciones en formularios de inscripción pregrados 2026-1, análisis químicos-Centro de Laboratorios, estudios sobre daño en salud por contaminación de mercurio, rechazo certificación-Circunscripción, proceso de admisión Ingeniería Civil, cambio de circunscripción inscripción pregrado, envío estructura contenidos programáticos programa de Enfermería, solicitud de pago matrícula financiera extraordinaria, criterios de evaluación aplicados en el proceso de selección- admisión pregrado 2026-1 y solicitud de cupos para pregrado.



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: YOJANA PÉREZ PERTUZ, Jefe Oficina de Planeación

Se evidencia que fueron radicadas y tramitadas cinco (5) quejas, las cuales se relacionan a continuación:

- Una (1) queja relacionada con pérdida de cupo convocatoria 2025-2.
- Una (1) queja relacionada a estado solicitud validación de comprobante de pago.
- Una (1) queja relacionada con supuestos costos excesivos de productos en cafetería.
- Una (1) queja relacionada a supuesto uso inadecuado de las instalaciones de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Agropecuarias.
- Una (1) queja relacionada a supuesto acto de vandalización a medio de transporte-estudiante.

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.

4. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el periodo de seguimiento (julio - diciembre de 2025), no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

5. ASPECTOS IMPORTANTES Y/O FORTALEZAS.

- Durante el período julio a diciembre de 2025, se evidenció acompañamiento permanente a los funcionarios de la Universidad, en especial al personal nuevo que fue vinculado, a quienes se les ofreció capacitación sobre PQRSDF y Atención al ciudadano, habilidades de comunicación y atención al cliente, 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 No.1607 de 2021.
- De igual forma, se está realizando la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de la Unidad de PQRSDF 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 una 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.



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:	YOJANA PÉREZ PERTUZ, Jefe Oficina de Planeación

6. CONCLUSIONES.

Como resultado de la auditoría de seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRSDF) de la Universidad de Sucre, hay varios puntos fuertes que podemos destacar y evidenciar lo siguiente:

- ✓ Existe un sistema formal y activo de recepción de PQRSDF lo cual garantiza el ejercicio del derecho de petición.
- ✓ El incremento de las solicitudes puede interpretarse como mayor confianza de los ciudadanos a los canales institucionales.
- ✓ Se evidencia trazabilidad y registro de las solicitudes, permitiendo un análisis y seguimiento.
- ✓ La Universidad de Sucre cuenta con una Unidad de Atención al Ciudadano definida, en línea con las exigencias normativas.
- ✓ El sistema permite identificar dependencias críticas, lo que nos facilita la focalización de acciones de mejora.
- ✓ Se cumple con los principios de transparencia, acceso a la información y control social.

De igual forma, se evidenció que persiste la concentración de solicitudes en el proceso de Formación, específicamente temas relacionados con los procesos que lleva a cabo dependencia del Centro de Admisiones, Registro y Control Académica, situación que ya había sido identificada en auditorías anteriores.

Durante el periodo evaluado, no se observa una disminución en el número de PQRSDF asociadas a dicha dependencia, lo cual indica que las acciones implementadas no han sido suficientes para mitigar las causas que originan la recurrencia de las solicitudes. Sin embargo, se aclara que este aumento en el volumen de PQRSDF no compromete el funcionamiento del sistema como tal, dado que la Universidad cuenta con un mecanismo formal, accesible y operativo para la recepción y gestión de las solicitudes, garantizando el ejercicio del derecho fundamental de petición conforme a la Ley 1755 de 2015. La información analizada evidencia la necesidad de fortalecer acciones preventivas y correctivas en el Centro de Admisiones Registro y Control Académico, especialmente en periodos de alta demanda, a fin de reducir la recurrencia de solicitudes y mejorar la percepción del servicio por parte de los ciudadanos.

7. RECOMENDACIONES:

- Teniendo en cuenta que la 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, realizar un análisis de causa raíz sobre las PQRSDF recurrentes, con el fin de identificar los factores estructurales que generan el alto volumen de solicitudes y formular acciones de mejora efectivas.
- Continuar con el fortalecimiento de la divulgación oportuna, clara y actualizada de la información relacionada con los procesos de admisión (requisitos, cronogramas, resultados y procedimientos), en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública establecidos en la Ley 1712 de 2014.
- Articular la Unidad de Atención al Ciudadano con el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico para que puedan diseñar acciones conjuntas de mejora, que conlleven a mitigar el número de peticiones que se vienen presentando y principalmente poder brindar un mejor servicio y satisfacción al cliente.



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: YOJANA PÉREZ PERTUZ, Jefe Oficina de Planeación

- Implementar acciones preventivas durante los periodos de mayor demanda, tales como:
 - ✓ Actualización permanente de preguntas frecuentes (FAQ).
 - ✓ Canales informativos alternos y visibles para los usuarios.
 - ✓ Jornadas de orientación y acompañamiento al ciudadano.
- Evaluar la capacidad operativa y el recurso humano de las dependencias donde se presentaron mayor número de solicitudes (peticiones), con el fin de garantizar una atención oportuna y eficaz, minimizando la generación de PQRSDf por demoras o falta de información.
- Continuar con las capacitaciones al personal en atención al ciudadano y derecho de petición, como se ha venido desarrollando.
- Se recomienda a la Unidad de Atención al Ciudadano fortalecer el análisis periódico de la información generada por el Sistema de PQRSDf, incorporando indicadores que permitan identificar la reincidencia de solicitudes por dependencia y por tipo de causa.
- Articular los resultados del seguimiento de las PQRSDf con los planes de mejoramiento institucional, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), promoviendo la mejora continua y el enfoque al ciudadano.
- Socializar los resultados del análisis de PQRSDf con las dependencias involucradas, a fin de fortalecer la corresponsabilidad institucional en la atención de las solicitudes ciudadanas.
- El incremento de las PQRSDf no necesariamente refleja una debilidad del sistema, sino una oportunidad de mejora para las dependencias con mayor carga de solicitudes y una muestra del fortalecimiento de los canales institucionales de atención al ciudadano.

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