



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

<b>FECHA:</b>	Septiembre 7 de 2022
<b>SEGUIMIENTO A REALIZAR:</b>	Seguimiento Sistema PQRSFD
<b>PROCESO / DEPENDENCIA:</b>	Fomento a la Participación de los Usuarios
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:</b>	JUAN MANUEL RAMIREZ MONTES, Secretario General
<b>CRITERIOS</b>	<p>Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” (Artículo 76)</p> <p>Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</p> <p>Resolución 392 de 2016 “Por la cual se actualiza el trámite del derecho de petición y la atención de quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.” ISODOC Documento Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias de corrupción – PQRSFD – EFPGS-01 versión 8.</p> <p>Decreto 491 del 2020. “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.”</p> <p>Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo.”</p> <p>Circular de Rectoría 005 de 2020. Lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales.</p> <p>Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y Denuncias - 'PQRSFD EFPGS-01 v9, de fecha mayo 27 de 2022.</p>

**OBJETIVO:**

Evaluar la Gestión realizada por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y/o Denuncias de Corrupción allegadas por los diferentes canales disponibles.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Verificar que las respuestas a las PQRSFD allegadas a la Universidad hayan tenido respuesta en oportunidad.
- Establecer el grado de implementación de controles en las áreas que deben contestar PQRSFD a través de visitas de verificación.
- Realizar la validación a las oportunidades de mejora registradas en el sistema ISODOC y en los canales establecidos para tal fin de la vigencia comprendida entre 1 de enero al 30 de junio de 2022, y la validación del cierre de la eficacia de las actividades.



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

**TRABAJO DE CAMPO:**

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento al rol de evaluador independiente emanado de la Ley 87 de 1993, que en su Artículo 12, literal i) indica: *“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”*; y el del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2022, en especial el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en especial los criterios normativos externos e internos definidos para el presente seguimiento, la Oficina de Control Interno realiza a continuación la validación de la información suministrada por el líder del proceso y la consignada en sistema.

**METODOLOGÍA**

- Verificación de información registrada en el aplicativo ISODOC, módulo servicio al cliente, analizando calidad y oportunidad de las respuestas dadas a los peticionarios, por parte de los responsables para estos roles dentro de los sistemas de información disponibles.
- Seguimiento y apertura de buzones de PQRSFD ubicados en las diferentes sedes de la Universidad en Bogotá D.C., con el fin de validar metodológicamente el canal de comunicación del proceso.
- Revisión y verificación del Plan de Mejoramiento - Registro de Acciones Correctivas y de Mejora en el sistema ISODOC con el fin de validar su cumplimiento conforme a lo programado.
- Entrevista con los responsables de recibir, tramitar y dar respuesta a las solicitudes de los usuarios en los procesos mediante muestra.

**DESARROLLO DEL EJERCICIO**

**1. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA REVISIÓN DE REGISTROS.**

La Oficina de Control Interno mediante Orfeo No. 20221010012363 del 21 de julio de 2022, solicitó a la Secretaría General en su calidad de líder del proceso de Fomento a la Participación de los Usuarios, allegar la información de las PQRSFD recibidas y tramitadas por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en el período comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2022, por los diferentes canales habilitados para el efecto.

La Secretaría General mediante Orfeo No. 20221100014523 del 18 de agosto de 2022, allegó la información solicitada con un anexo en formato Excel, por fuera del plazo establecido por la Oficina de Control Interno generando retrasos en el cronograma propuesto para el trabajo de campo que esta Oficina realizó.

La Oficina de Control Interno dio inicio a la validación de la información entregada por el responsable del proceso del sistema de PQRSFD del período comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2022. En un primer momento Oficina de Control Interno verificó el cuadro reporte PQRSFD – canales de atención de la información allegada por Secretaría General.



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

Tabla 1. Reporte PQRSFD – Canales de atención registrados en ISODOC enero-junio 2022

**Reporte PQRSFD - Canales de atención  
primer semestre de 2022: 1° de enero al 30 de junio 2022**

CANALES DE ATENCION	
Buzones	0
Línea telefónica	0
ISODOC – Sistema de PQRSFD	95
Correo electrónico	36
ORFEO	39
TOTAL	170

Fuente: Sistema PQRSFD

De la información reportada por el líder del proceso a la Oficina de Control Interno, de los diferentes canales de atención al usuario, se evidenció lo siguiente:

## 2. CANALES DE COMUNICACION

### 2.1 Buzones

En el trabajo de campo realizado el día 24 de agosto de 2022, se visitaron los buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad en Bogotá D.C., para la recepción de PQRSFD. Al realizar la visita se encontró que no tenían contenido en su interior se observó en la visita que todos contaban con los formatos establecidos para la presentación de las solicitudes:

### 2.2 Línea Telefónica

Para el canal línea telefónica establecida en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD el proceso no allegó soportes de su utilización por ende no se validó su uso teniendo en cuenta que la Universidad se encuentra trabajando en presencialidad en el periodo del seguimiento, la Oficina de Control Interno recomienda al líder del proceso allegar la información en su completitud para realizar el ejercicio de auditoria de forma real y poder cerrar brechas y hacer el aseguramiento de la información técnica y objetiva en los periodos de aseguramiento.

### 2.3 Registro de PQRSFD en el canal sistema ISODOC.

La información suministrada por Secretaria General, como responsable del proceso de PQRSFD, Fomento a la Participación de los Usuarios, canal registro de PQRSFD, allego en formato Excel en consecutivo 95 PQRSFD del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, la Oficina de Control Interno realizó la validación de las 95 solicitudes y se pudo establecer que los peticionarios se manifestaron presentando denuncias, felicitaciones, peticiones, reclamos y solicitud de información.

Las siguientes son las definiciones que contiene la Guía Metodológica para la administración de PQRSFD.

- Denuncias por corrupción: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal,



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

administrativa -sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- Felicitación: Es la expresión positiva de una persona, que expresa satisfacción o admiración por alguna actuación de la Universidad.
- Peticiones: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma -Artículo 13, Ley 1755 de 2015.
- Reclamo: Expresión de insatisfacción respecto a los trámites y/o servicios de la Universidad, que implica un requerimiento de compensación.
- Solicitud de información: Esta definición no se encuentra en la guía metodológica para administración de PQRSFD, sin embargo, al verificar el archivo en formato Excel del reporte allegado por Secretaria General por categoría contiene 5 solicitudes de información en el sistema ISODOC en el periodo auditado los usuarios presentaron una denuncia.

Para el mismo período el sistema registró 2 dos felicitaciones. Así mismo, para el período del seguimiento registraron 50 solicitudes. Por reclamos en el período del seguimiento se recibieron 18 solicitudes. En cuanto a solicitudes de información registraron 24 en el período del seguimiento.

Una vez validadas las 95 PQRSFD se evidenció que fueron atendidas en oportunidad por los responsables de los procesos a quienes les fueron asignadas.

Del 1 de enero al 17 de mayo de 2022, el término para dar respuesta a los usuarios fue de 30 días de conformidad con lo normado Decreto 491 de 2020; a partir del 18 de mayo de 2022 en adelante, el término para dar respuesta a los usuarios es de 15 días, fecha en la que comenzó a regir la Ley 2207 de 2022, "por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo derogando los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020"

Soporte de lo expuesto anteriormente, se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2. Registro PQRSFD 2022-I

N°	CONSECUTIVO PQRSFD	FECHA CREACIÓN	FECHA ASIGNACIÓN	TIEMPO SOLUCIÓN (REPORTE)	TIEMPO SOLUCIÓN (AUDITOR- TRABAJO DE CAMPO)	FECHA SOLUCIÓN	OBSERVACIONES
1	PQRS1709	3/01/2022	12/01/2022	10,47	2	14/01/2022	Oportunidad
2	PQRS1710	4/01/2022	12/01/2022	8,49	1	13/01/2022	Oportunidad
3	PQRS1711	4/01/2022	12/01/2022	19,6	19	31/01/2022	Oportunidad
4	PQRS1712	6/01/2022	12/01/2022	5,79	1	13/01/2022	Oportunidad
5	PQRS1713	7/01/2022	12/01/2022	7,15	5	17/01/2022	Oportunidad
6	PQRS1714	9/01/2022	13/01/2022	12,77	11	24/01/2022	Oportunidad
7	PQRS1715	11/01/2022	13/01/2022	5,3	4	17/01/2022	Oportunidad
8	PQRS1716	11/01/2022	13/01/2022	2,96	0	13/01/2022	La fecha de solución No coincide en el reporte, es 01/02/2022
9	PQRS1717	11/01/2022	13/01/2022	2,74	0	13/01/2022	La fecha de solución No coincide en el reporte, es 01/02/2022
10	PQRS1718	12/01/2022	13/01/2022	9,72	11	24/01/2022	Oportunidad
11	PQRS1719	13/01/2022	14/01/2022	8,4	10	24/01/2022	Oportunidad
12	PQRS1720	14/01/2022	14/01/2022	11,32	14	28/01/2022	Oportunidad
13	PQRS1721	17/01/2022	19/01/2022	6,33	5	24/01/2022	Oportunidad



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

14	PQRS1722	17/01/2022	18/01/2022	16,54	20	7/02/2022	Oportunidad
15	PQRS1723	17/01/2022	18/01/2022	14,51	17	4/02/2022	Oportunidad
16	PQRS1724	17/01/2022	21/01/2022	5,82	3	24/01/2022	Oportunidad
17	PQRS1725	18/01/2022	19/01/2022	6,65	6	25/01/2022	Oportunidad
18	PQRS1726	20/01/2022	21/01/2022	15,94	19	9/02/2022	Oportunidad
19	PQRS1727	21/01/2022	21/01/2022	17,09	21	11/02/2022	Oportunidad
20	PQRS1728	21/01/2022	21/01/2022	1,21	0	21/01/2022	La fecha de solución No coincide en el reporte, es 11/02/2022
21	PQRS1729	21/01/2022	21/01/2022	3,57	4	25/01/2022	Oportunidad
22	PQRS1730	24/01/2022	24/01/2022	2,92	2	26/01/2022	Oportunidad
23	PQRS1731	28/01/2022	28/01/2022	1,96	3	31/01/2022	Oportunidad
24	PQRS1732	31/01/2022	31/01/2022	9,75	10	10/02/2022	Oportunidad
25	PQRS1733	31/01/2022	1/02/2022	4,87	3	4/02/2022	Oportunidad
26	PQRS1734	31/01/2022	1/02/2022	7,99	8	9/02/2022	Oportunidad
27	PQRS1735	1/02/2022	2/02/2022	7,53	7	9/02/2022	Oportunidad
28	PQRS1736	3/02/2022	3/02/2022	15,22	21	24/02/2022	Oportunidad
29	PQRS1737	4/02/2022	7/02/2022	8	9	16/02/2022	Oportunidad
30	PQRS1738	4/02/2022	7/02/2022	8	9	16/02/2022	Oportunidad
31	PQRS1739	14/02/2022	14/02/2022	0,49	0	14/02/2022	La fecha de solución No coincide en el reporte, es 7/03/2022
32	PQRS1740	22/02/2022	23/02/2022	3,82	2	25/02/2022	Oportunidad
33	PQRS1741	22/02/2022	23/02/2022	11,39	13	8/03/2022	Oportunidad
34	PQRS1742	22/02/2022	1/03/2022	10,25	6	7/03/2022	Oportunidad
35	PQRS1743	24/02/2022	25/02/2022	20,53	26	23/03/2022	Oportunidad
36	PQRS1744	3/03/2022	8/03/2022	9	7	15/03/2022	Oportunidad
37	PQRS1745	3/03/2022	4/03/2022	12,08	14	18/03/2022	Oportunidad
38	PQRS1746	7/03/2022	8/03/2022	3,76	2	10/03/2022	Oportunidad
39	PQRS1747	24/03/2022	25/03/2022	9,94	12	6/04/2022	Oportunidad
40	PQRS1748	25/03/2022	25/03/2022	0,3	0	25/03/2022	La fecha de solución No coincide en el reporte, es 15/04/2022
41	PQRS1749	29/03/2022	29/03/2022	8,25	9	7/04/2022	Oportunidad
42	PQRS1750	29/03/2022	29/03/2022	7,54	8	6/04/2022	Oportunidad
43	PQRS1751	30/03/2022	31/03/2022	7,51	7	7/04/2022	Oportunidad
44	PQRS1752	6/04/2022	7/04/2022	No registra información	20	27/04/2022	Oportunidad
45	PQRS1753	7/04/2022	8/04/2022	No registra información	21	29/04/2022	Oportunidad
46	PQRS1754	8/04/2022	8/04/2022	No registra información	21	29/04/2022	Oportunidad
47	PQRS1755	12/04/2022	18/04/2022	No registra información	15	3/05/2022	Oportunidad
48	PQRS1756	18/04/2022	19/04/2022	No registra información	20	9/05/2022	Oportunidad
49	PQRS1757	21/04/2022	21/04/2022	No registra información	21	12/05/2022	Oportunidad
50	PQRS1758	22/04/2022	26/04/2022	No registra información	17	13/05/2022	Oportunidad
51	PQRS1759	22/04/2022	16/05/2022	No registra información	-3	13/05/2022	Fecha de solución en el sistema No es lógica respecto de la fecha de asignación.
52	PQRS1760	22/04/2022		No registra información	0		El reporte No registra fecha de asignación, ni fecha de solución; así mismo, no registra tiempo solución
53	PQRS1761	25/04/2022	27/04/2022	No registra información	19	16/05/2022	El reporte no registra tiempo solución
54	PQRS1762	24/05/2022	24/05/2022	No registra información	21	14/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
55	PQRS1763	28/04/2022	2/05/2022	No registra información	17	19/05/2022	El reporte no registra tiempo solución
56	PQRS1764	2/05/2022	2/05/2022	No registra información	22	24/05/2022	El reporte no registra tiempo solución
57	PQRS1765	2/05/2022	2/05/2022	No registra información	22	24/05/2022	El reporte no registra tiempo solución
58	PQRS1766	2/05/2022	2/05/2022	No registra información	22	24/05/2022	El reporte no registra tiempo solución



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

59	PQRS1767	9/05/2022	10/05/2022	No registra información	20	30/05/2022	El reporte no registra tiempo solución
60	PQRS1768	9/05/2022	10/05/2022	No registra información	20	30/05/2022	El reporte no registra tiempo solución
61	PQRS1769	10/05/2022	10/05/2022	No registra información	21	31/05/2022	El reporte no registra tiempo solución
62	PQRS1770	11/05/2022	12/05/2022	No registra información	20	1/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
63	PQRS1771	11/05/2022	11/05/2022	No registra información	22	2/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
64	PQRS1772	24/05/2022	25/05/2022	No registra información	20	14/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
65	PQRS1773	18/05/2022	23/05/2022	No registra información	15	7/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
66	PQRS1774	18/05/2022	18/05/2022	No registra información	21	8/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
67	PQRS1775	18/05/2022	18/05/2022	No registra información	21	8/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
68	PQRS1776	18/05/2022	18/05/2022	No registra información	21	8/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
69	PQRS1777	18/05/2022	20/05/2022	No registra información	20	9/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
70	PQRS1778	20/05/2022	23/05/2022	No registra información	21	13/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
71	PQRS1779	22/05/2022	23/05/2022	No registra información	21	13/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
72	PQRS1780	24/05/2022	25/05/2022	No registra información	20	14/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
73	PQRS1781	24/05/2022	25/05/2022	No registra información	21	15/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
74	PQRS1782	25/05/2022	25/05/2022	No registra información	21	15/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
75	PQRS1783	25/05/2022	6/06/2022	No registra información	9	15/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
76	PQRS1784	25/05/2022	25/05/2022	No registra información	21	15/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
77	PQRS1785	28/05/2022	31/05/2022	No registra información	20	20/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
78	PQRS1786	29/05/2022	31/05/2022	No registra información	17	17/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
79	PQRS1787	29/05/2022	31/05/2022	No registra información	20	20/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
80	PQRS1788	30/05/2022	31/05/2022	No registra información	21	21/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
81	PQRS1789	1/06/2022	1/06/2022	No registra información	21	22/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
82	PQRS1790	1/06/2022	2/06/2022	No registra información	21	23/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
83	PQRS1791	3/06/2022	6/06/2022	No registra información	18	24/06/2022	El reporte no registra tiempo solución
84	PQRS1792	10/06/2022	10/06/2022	No registra información	21	1/07/2022	El reporte no registra tiempo solución
85	PQRS1793	13/06/2022	13/06/2022	No registra información	21	4/07/2022	El reporte no registra tiempo solución
86	PQRS1794	14/06/2022	15/06/2022	No registra información	20	5/07/2022	El reporte no registra tiempo solución
87	PQRS1795	15/06/2022	16/06/2022	No registra información	21	7/07/2022	El reporte no registra tiempo solución
88	PQRS1796	16/06/2022	17/06/2022	No registra información	21	8/07/2022	El reporte no registra tiempo solución
89	PQRS1797	20/06/2022	22/06/2022	No registra información	19	11/07/2022	El reporte no registra tiempo solución
90	PQRS1798	21/06/2022	22/06/2022	No registra información	20	12/07/2022	El reporte no registra tiempo solución
91	PQRS1799	21/06/2022	22/06/2022	No registra información	20	12/07/2022	El reporte no registra tiempo solución
92	PQRS1800	21/06/2022	22/06/2022	No registra información	21	13/07/2022	El reporte no registra tiempo solución
93	PQRS1801	22/06/2022	22/06/2022	No registra información	21	13/07/2022	El reporte no registra tiempo solución
94	PQRS1802	28/06/2022	30/06/2022	No registra información	20	20/07/2022	El reporte no registra tiempo solución
95	PQRS1803	28/06/2022	30/06/2022	No registra información	20	20/07/2022	El reporte no registra tiempo solución

Fuente: elaboración propia

La Oficina de Control Interno validó la información y las solicitudes reportadas por Secretaría General que cumplieron con las respuestas a los peticionarios en oportunidad aplicando los términos establecidos; sin embargo, al hacer la validación en el módulo Servicio al Cliente del sistema Isodoc, se evidenció que la PQRS1763, creada el 28 de abril de 2022 por el peticionario CARLOS YEPES, estudiante del programa Especialización Gerencia en Salud y Desarrollo Humano, en el campo "Descripción:", manifiesta: "NO HE RECIBIDO RESPUESTA DEL DERECHO DE PETICIÓN RADICADO EN SUS OFICINAS EL 31/01/2022" ; en el campo "Anexo:" lleva a "Descargar: UMAR-CE2LXD1.pdf", el cual contiene un Derecho de Petición con radicado 20221120000152 del 31 de enero de 2022.





**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

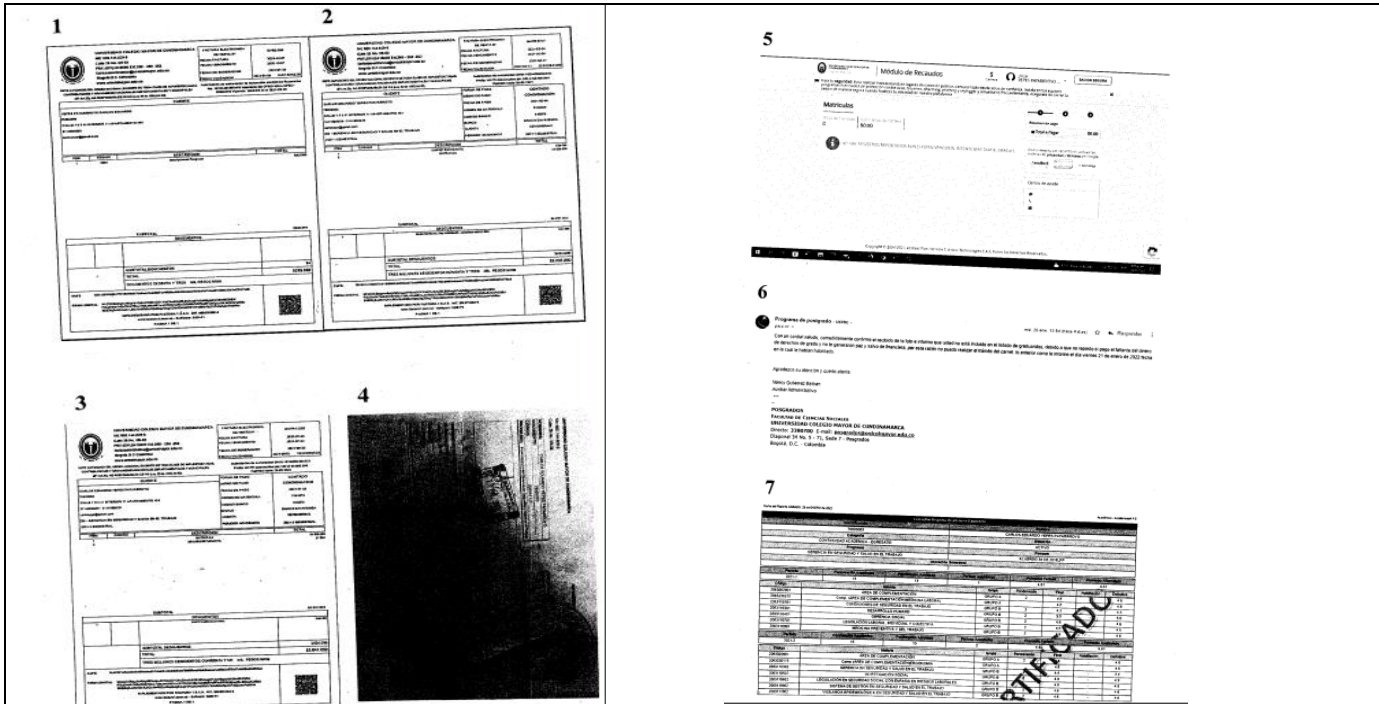


Tabla 3: Registro de PQR/SFD contestadas fuera de términos

N°	CONSECUTIVO PQR/SFD	FECHA CREACIÓN	FECHA ASIGNACIÓN	TIEMPO SOLUCIÓN (REPORTE)	TIEMPO SOLUCIÓN (AUDITOR)	FECHA SOLUCIÓN	OBSERVACIONES
55	PQRS1763	28/04/2022	2/05/2022		17	19/05/2022	El reporte no registra tiempo solución

Fuente: elaboración propia

Revisado el reporte del sistema de información Orfeo, enviado por Secretaría General, éste no registró el radicado 20221120000152 del Derecho de Petición mencionado dentro de los 39 radicados reportados, situación que demuestra debilidad en el proceso documental para el alistamiento y envío de la información a los entes que la soliciten, lo que genera un **hallazgo** al incumplir lo establecido en el numeral 11 GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN de la Guía Metodológica para la Administración de PQR/SFD, EFPGS-01 V.9 de 2022:

**“11. GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN •**

*De conformidad con lo establecido en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 392 de 2016, específicamente en el artículo 5º “(...) Toda petición deberá contener, por lo menos: 1. “La designación de la autoridad a la que se dirige. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. 3. El objeto de la petición. 4. Las razones en las que fundamenta su petición. 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso. Es importante indicar que la petición no podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. (...)” • Los Derechos de petición se radican en la ventanilla de Correspondencia de la Universidad o remitiéndolo al correo [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co), para su registro mediante la herramienta ORFEO y acorde con el procedimiento Administración comunicaciones enviadas, recibidas e internas –AGDPT-05, con el fin de asegurar la trazabilidad en la respuesta del mismo. Así mismo, durante el estado de emergencia, se confirma a la dependencia competente mediante el correo electrónico [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co), la recepción y radicación del documento a través del mismo medio, con*



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

*copia al correo [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co) se informa y anexa el documento radicado (que ya ha sido cargado en el sistema ORFEO), a la dependencia responsable para el trámite correspondiente. Igualmente, se solicita dar respuesta por el sistema ORFEO asociándolo al radicado padre y enviar copia de la respuesta firmada y en PDF al correo [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co), con el fin de realizar seguimiento al documento, digitalizarlo y dar cumplimiento a la Circular de Rectoría 005 del 12 de mayo de 2020 "Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales con ocasión a la emergencia sanitaria por el COVID-19". Secretaría General, a través de la funcionaria que administra la herramienta ORFEO, efectúa monitoreo a los derechos de petición que se presenten ante la Universidad, por lo que las dependencias deben responder dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad. Así mismo, esta información y datos estadísticos soportan el Informe de la gestión de las PQRSFD que se publica en la página web institucional de manera periódica. El jefe o responsable de cada dependencia es el encargado de dar respuesta a los derechos de petición radicados en ORFEO en su área y hacer seguimiento para que las respuestas a los peticionarios, se entreguen dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad externa e interna."*

De igual forma en la validación de la información se verificó que las PQRSFD 1764, 1765 y 1766, tienen relación con una misma solicitud, como se evidencia a continuación:

Imagen 2 PQRSFD repetidas en el sistema

	Tipo
■	PQRS1764 . petición creada por (Natalia Rodriguez)
■	PQRS1765 . petición creada por (Natalia Rodriguez)
■	PQRS1766 . petición creada por (Natalia Rodriguez)

De acuerdo con la anterior validación, se considera como debilidad del sistema al no alertar acerca de la existencia de varias solicitudes a nombre del mismo usuario y relacionadas con el mismo asunto; para la Oficina de Control Interno, la información reportada por el responsable del proceso presenta un diferencial, en razón a la situación expuesta.

#### 2.4 Correo electrónico

La Oficina de Control Interno validó la información allegada por el líder del proceso Atención al Usuario y se pudo establecer que para el período auditado (1° de enero al 30 de junio de 2022), fueron reportados 36 correos electrónicos, de los cuales los 36 tuvieron respuesta en oportunidad, las áreas con mayores solicitudes de respuesta recibidas en su orden fueron Académica con 33 solicitudes y área Administrativa con 3 solicitudes.

#### 2.5 Sistema de Gestión Documental Orfeo

El responsable del sistema de PQRSFD como responsable del proceso allego a la Oficina de Control Interno un listado en formato Excel 39 Orfeos correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2022, registrados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Se realizó la validación del reporte allegado por Secretaría General como responsable del proceso de los 39 Orfeos y se verificó con el sistema de Gestión Documental Orfeo aquellos que presentaban no oportunidad en la respuesta relacionados en el reporte, la Oficina de Control Interno en el trabajo de campo encontró que tres de los 5 Orfeos que aparecían vencidos los responsables de las respuestas las entregaron en oportunidad.



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

El Orfeo codificado con el número 20221120001312 de fecha 22-04 -2022 del área de Talento Humano no registra respuesta en el estado Radico Respuesta aparece en blanco no fue posible evidenciar la respuesta al usuario. De igual forma el Orfeo registrado bajo el número 20221120001432= 03-05-2022 respuesta 19-08-2022 = 72 días. De la Facultad de Derecho para el corte del seguimiento junio 30 de 2022, registraba una No oportunidad de respuesta de 9 días lo que genera un hallazgo al no cumplir el numeral 6 Términos para Atender las Distintas Modalidades de Petición establecido en la Guía metodológica para la Administración de PQRSFD EFPGS-01 v9 de mayo de 2022, "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la respuesta de las siguientes peticiones: El presente hallazgo se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia.

20221120001312= 22-04-2022 respuesta no registra Talento Humano  
20221120001862 = 01-06-2022 respuesta 21-06-2022 = 13 días Trabajo Social  
20221120002102 = 16-06-2022 respuesta 05-07-2022 = 9 días Administración de empresas  
20221120000542= 23-02-2022 respuesta 23-02-2022 1 día bacteriología  
20221120001432= 03-05-2022 respuesta 19-08-2022 = 72 días. Derecho

**3. VISITA DEPENDENCIAS VALIDACION DE CONTROLES PARA LAS RESPUESTAS A LOS USUARIOS EN OPORTUNIDAD**

La Oficina de Control Interno en el seguimiento realizado del período comprendido de 1 de enero al 30 de junio de 2022, programó visitas a las áreas que presentaron mayor número de solicitudes por parte de los usuarios, con el fin de hacer seguimiento a los controles establecidos y dar respuesta en oportunidad a las diferentes peticiones recibidas. A fin de realizar la validación, se desarrolló un cuestionario que contenía preguntas en relación con: conocimiento de la cantidad de solicitudes recibidas por los diferentes canales, funcionario responsable de recibir y tramitar las solicitudes y las estadísticas de las recibidas en el período del seguimiento, canales utilizados, conocimiento de la guía metodológica para la administración de PQRSFD, capacitaciones, apoyos para las respuestas, controles implementados en el área para el registro de las solicitudes, controles para asegurar la oportunidad de las respuestas, dificultades para responder en oportunidad, estudios sobre temas por lo que más solicitan los usuarios, debilidades del sistema de PQRSFD, materialización de riesgos y adopción de acciones a partir de las quejas de los usuarios.

Una vez realizadas las visitas, estas quedaron documentadas mediante Acta, así:

- Visita al Área de Admisiones, en Acta N° 61 del 25 de agosto de 2022
- Visita a los programas académicos de la sede Funza del 26 de agosto de 2022:
  - Programa Tecnología en Asistencia Gerencial, en Acta N° 62
  - Programa de Derecho, mediante Acta N° 63
  - Programa Administración de Empresas Comerciales, mediante Acta N° 64.



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

- Utilizando la misma metodología de cuestionario de preguntas, el día 29 de agosto de 2022 se realizaron visitas al programa de Bacteriología, documentada mediante Acta N° 65 y a la Subdirección de Talento Humano, mediante Acta N° 66.

Tabla 4 visita Dependencias Verificación de controles

VISITA DEPENDENCIAS VERIFICACIÓN CONTROLES PQRSFD							
PERÍODO 1° DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2022							
N°	PREGUNTA	ADMISIONES	TECNOL. EN ASISTENCIA GERENCIAL SEDE FUNZA	DERECHO SEDE FUNZA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COMERCIALES SEDE FUNZA	BACTERIOLOGIA	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO
1	¿Recibió PQRS? ¿Quién es el responsable de recibir y tramitar? ¿Hay estadística de recepción?	Si 34 responsable Jefatura correo drive	Si han recibido peticiones, la coordinadora es la responsable de dar respuesta con la colaboración de la directora	Si recibieron 35 solicitudes la encargada es la Coordinadora tienen un drive para la recepción	Si recibió peticiones, el coordinador es responsable de dar respuesta y no hay estadísticas ni listados.	Si ha recibido; al inicio del semestre se reciben aproximadamente 600 solicitudes. La responsable es la decana y no tienen con ninguna estadística al respecto.	Si recibió peticiones. En el periodo auditado, no hubo responsable de recibir las y tramitarlas por falta de recurso humano; por lo tanto, no se tiene estadística
2	¿Por qué canales fueron realizadas?	Página web, drive, correo admisiones y personal institucional	Algunas por página web, correo Coordinación y correo personal Institucional	pág. web, correo de la coordinación y correo personal institucional personal y atención personal en la sede	correo electrónico del programa, correo personal institucional y por oficios	correo electrónico de la facultad, página web institucional y por los correos personales institucionales, así como por Orfeo.	Correo electrónico de la subdirección, correo personal institucional y página web
3	¿Conoce la guía para la Administración PQRSFD?	Si Conoce la guía la consulta por la página cada vez que haya dudas	Si la conoce	Si conoce la guía metodológica para la administración de PQRSFD	Si conoce la Guía, la consulta en la página.	Si conoce la Guía.	Si conoce la Guía y la consulta en el módulo de Isodoc
4	¿Ha recibido capacitación acerca de la Guía Metodológica?	Si ha recibido capacitación en el periodo auditado	no ha recibido capacitación	no ha recibido capacitación en el periodo auditado	no ha recibido capacitación	no ha recibido capacitación.	no ha recibido capacitación
5	¿Ha requerido Apoyo para la respuesta?	Si ha necesitado apoyo de orden legal a la Oficina Jurídica	Si de la Dirección y Decanatura	no ha necesitado apoyo	Si ha necesitado apoyo para la respuesta de parte de la decanatura, la dirección y la oficina jurídica.	Si. Ha necesitado apoyo de la oficina jurídica para dar respuesta.	Si ha requerido apoyo cuando la respuesta involucra a otras dependencias, por lo tanto, hay demora en la respuesta.
6	¿Qué Controles ha implementado para el proceso de registro? ¿Están documentados?	Los controles para registro son los listados del drive y los realiza cada semana	hacer la revisión he inmediatamente iniciar tramite de respuesta	Registro en archivo Excel por Drive	no tiene controles	no llevan controles de registro de las solicitudes	Lleva un listado informal
7	¿Cuáles son los controles para dar respuesta oportuna?	subir al drive las respuestas todos los días los controlan	Revisar y hacer los alcances profesionales para dar la respuesta en el termino	Se revisan en Coordinación y se envían a Bogotá y Facultad para concluir respuesta	Proyecta respuesta y la envía a dirección y decanatura para luego emitirla.	La prioridad es atender las solicitudes en 5 días en los que el funcionario designado debe presentar proyecto de respuesta para trámite y notificación de respuesta.	Lleva un cuadro donde registra fecha límite de respuesta al usuario
8	¿Ha tenido dificultades con la respuesta oportunidad?	no ha tenido dificultad todos los días revisa	no ha tenido dificultad para respuesta	no ha tenido dificultades	no ha tenido dificultades	Si ha tenido dificultades como el tiempo de respuesta del apoyo por parte de la oficina jurídica.	Si. Falta de personal, alto volumen de trabajo y atención mesa de negociación
9	¿Hay estudio sobre temáticas de más consulta? ¿Están documentadas? ¿a quién se comunican?	Se tienen datos, pero no se llevan estadísticas referentes a las solicitudes más repetidas	No se tiene estudios para el periodo auditado	no han realizado estudios	no tiene estudios, pero las temáticas que más llegan son de tipo académico, infraestructura y audiovisuales	no hay registro ni estadística de las respuestas.	Las de más impacto son las solicitudes de certificaciones de tiempos laborados



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

	¿Qué se hace con esa información?						CETIL, atención a organizaciones sindicales y asignación de puntajes
10	¿Qué debilidades se han observado en el proceso? ¿Se han dado a conocer a Secretaría General?	hacer la codificación de todos los correos en el sistema se podría tener la totalidad de las solicitudes	Que el sistema sea más expedito en la actualidad la ruta para acceder es muy larga	Ninguna. Es funcional	Hace falta capacitación para dar respuesta por el sistema	No todas las solicitudes están registradas en el sistema y el operador no conoce la cifra de la totalidad de las solicitudes que llegan a las diferentes dependencias	Plazos de término de respuesta e interrupción de términos en el aplicativo. Falta de desarrollo e integración del sistema
11	¿Se han materializado riesgos?	no	No se han materializado riesgos	no se han materializado riesgos	no se han materializado riesgos	no se han materializado riesgos	no se han materializado riesgos
12	¿Se han adoptado acciones frente a las quejas de los usuarios?	No se han realizado acciones	Las respuestas de forma pronta y asertiva.	no adelantan ninguna acción	no tienen ninguna acción establecida ni documentada	Socializan y solicitan que este tipo de comunicaciones se realicen por correo electrónico.	NO adelantan ninguna acción

Fuente: Elaboración propia

Realizadas las diferentes visitas a las áreas, la Oficina de Control Interno pudo validar que todas las dependencias en el periodo auditado recibieron peticiones de los usuarios, sin embargo, no todas cuentan con controles documentados de la cantidad de solicitudes recibidas. De igual forma se pudo validar que todas cuentan con un responsable de recibir y tramitar las solicitudes, excepto la Subdirección de Talento Humano.

Se validó que las dependencias recibieron las solicitudes por los canales establecidos en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD; aun así, un porcentaje de más del 70% fueron recibidas por los correos electrónicos de la dependencia y por los correos personales institucionales, advirtiendo un diferencial importante de la información entregada por el responsable del proceso, Secretaría General, y las recibidas por canales diferentes a los establecidos. Todas las dependencias visitadas consultan la guía en el aplicativo Isodoc y ningún responsable de las dependencias recibió capacitación por el responsable del sistema de PQRSFD. Para el caso de las dependencias académico – administrativa, los funcionarios a cargo de recibir y tramitar las solicitudes se apoyan para las respuestas en la oficina jurídica, dirección del programa y decanatura de facultad. En cuanto a las debilidades del sistema, las dependencias visitadas expresan preocupación por el alto porcentaje de solicitudes que no están codificadas en el sistema, al cual le falta desarrollo y “no es amigable con el usuario” situación advertida por la coordinadora del Programa de Asistencia Gerencial sede Funza en el sentido que la ruta de acceso para poder realizar la solicitud es larga.

En tal sentido, la Oficina de Control Interno recomienda al líder del proceso, realizar las acciones pertinentes con el fin de integrar todas las peticiones al sistema y buscar un fácil o breve acceso al usuario.

Para la realización del seguimiento al sistema de PQRSFD, la Oficina de Control Interno utilizó como criterio para la evaluación, la Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias. Consultada la Guía, se evidenció que para la fecha de la validación el módulo de Atención a los Usuarios presenta dos (2) versiones como se muestra a continuación, lo que genera un [hallazgo](#) a la Oficina de Aseguramiento de la Calidad, al no aplicar los criterios establecidos en el numeral 6.3 manual de Calidad Planificación de los cambios y el numeral 7.2 literal d la norma ISO9001 de 2015.



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

Imagen 3 Versiones Guía Metodológica para Administrar PQRSFD

Tipo	Estado	Código	Versión	Fecha Aprobación	Fecha Publicación	Título	Total
CARACTERIZACIÓN							1
FORMATO							2
GUÍA							2
		EFPGS-01	8	26/11/2021	26/11/2021	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES – PQRSF	1
		EFPGS - 00	1	27/05/2022	27/05/2022	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	1

**4. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO**

La Oficina de Control Interno dentro de su rol de evaluador independiente realizo seguimiento a las oportunidades de mejora registradas en el aplicativo ISODOC módulo de mejoramiento continuo por el responsable del proceso del sistema de PQRSFD y valido que estas cumplen con las actividades propuestas en el plan con un avance del 100% están cerradas las actividades y cuentan con su lección aprendida.

Tabla 5 Seguimiento planes de Mejoramiento

DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	ESTADO	OBSERVACIÓN / RECOMENDACIÓN
2019-ODM156 – ACT616 ACT617	Diseñar encuesta de satisfacción de atención del usuario, cuando la atención sea presencial Aplicar prueba piloto de evaluación de satisfacción a una muestra del usuario en ventanilla	Finalizado	Reporta un avance del 100% ° Las actividades asociadas a la ODM156 se encuentran cerradas. ° Las actividades cumplieron en su completitud, siendo eficaces.
2020-ODM110 – ACT1238- ACT1239	Revisar la guía metodológica para la administración de PQRSFD. Capacitar de manera periódica a los responsables o líderes de las dependencias en la oportunidad y calidad de las respuestas de PQRSFD.	Finalizado	° Reporta un avance del 100% ° Las actividades asociadas a la ODM110 se encuentran cerradas. ° Las actividades cumplieron en su completitud, siendo eficaces. Cuenta con su lección aprendida
2020-ODM10 – ACT1176- ACT1177	Solicitar el soporte técnico para la solución para la solución al proveedor del aplicativo ISODOC a través de la Oficina de planeación. Realizar cuadro con la relación de PQRSFD de anexos que no corresponden a ajuste solicitado.	Finalizado	° Reporta un avance del 100% ° Las actividades asociadas a la ODM10 se encuentran cerradas. ° Las actividades cumplieron en su completitud, siendo eficaces.
2020-ODM6- ACT1170	Actualizar la guía metodológica para la administración de PQRSFD en concordancia con la actualización de la normatividad aplicable a los nuevos lineamientos que sean establecidos.	Finalizado	° Reporta un avance del 100% ° La actividad asociada a la ODM6 se encuentra cerrada. ° La actividad cumplió en su completitud, siendo eficaz
2020-ODM7- ACT1171	Actualizar el formato EFPFO-01 v2 incluyendo en la tipología denuncia de corrupción.	Finalizado	° Reporta un avance del 100% ° La actividad asociada a la ODM7 se encuentra cerrada. ° La actividad cumplió en su completitud, siendo eficaz



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.16.2022

2020-ODM8- ACT1219- ACT1220	Realizar la consulta al proveedor del aplicativo a través de la Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo sobre la posibilidad de parametrizar el sistema para la interrupción de términos. Para la atención de peticiones.	Finalizado	° Reporta un avance del 100% ° Las actividades asociadas a la ODM110 se encuentran cerradas. ° Las actividades cumplieron en su completitud, siendo eficaces. Cuenta con su lección aprendida
2020-ODM9 ACT1221- ACT1222	Solicitar a las áreas académicas y administrativas que envíen copia a correo quejas reclamos .. de los derechos de petición que sean recepcionados de forma directa. Elaborar cuadro de seguimiento de los derechos de petición radicados por Orfeo.	Finalizado	° Reportan a un avance del 100% ° Las actividades asociadas a la ODM9 se encuentran cerradas. ° Las actividades cumplieron en su completitud, siendo eficaces.
2020-ODM11- ACT1178	Elaborar los siguientes informes de PQRSF al mes siguiente a la terminación de cada trimestre para garantizar que las fechas de corte sea la misma en cada año y que se utilice como fuente la información del aplicativo	Finalizado	° Reporta un avance del 100% ° Las actividades asociadas a la ODM13 se encuentran cerradas. ° La actividad cumplió en su completitud, siendo eficaces.
2020-ODM13- ACT1180	Solicitar a la División de Servicios Administrativos la revisión de la señalización de la ventanilla de atención al usuario y de correspondencia de acuerdo a la normatividad aplicable.	Finalizado	° Reporta un avance del 100% ° La actividad asociada a la ODM13 se encuentra cerrada. ° La actividad cumplió en su completitud, siendo eficaz.

Fuente: Aplicativo ISODOC, Módulo Mejoramiento Continuo fecha consulta: 2/09/2022

La Oficina de Control Interno realizará el cierre con una validación eficaz de las ODM, toda vez que las actividades se cumplieron al 100% y sus lecciones aprendidas fueron cargadas de acuerdo a las actividades realizadas.

**HALLAZGOS:**

Revisado el reporte del sistema de información Orfeo, enviado por Secretaría General, éste no registró el radicado 20221120000152 del Derecho de Petición mencionado dentro de los 39 radicados reportados, situación que demuestra debilidad en el proceso documental para el alistamiento y envío de la información a los entes que la soliciten, lo que genera un **hallazgo** al incumplir lo establecido en el numeral 11 GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN de la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD, EFGS-01 V.9 de 2022:

**"11. GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN"**

De conformidad con lo establecido en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 392 de 2016, específicamente en el artículo 5º "(...) Toda petición deberá contener, por lo menos: 1. "La designación de la autoridad a la que se dirige. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. 3. El objeto de la petición. 4. Las



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

razones en las que fundamenta supetición.5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.6. La firma del petionario cuando fuere el caso. Es importante indicar que la petición no podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. (...)” • Los Derechos de petición se radican en la ventanilla de Correspondencia de la Universidad o remitiéndolo al correo [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co), para su registro mediante la herramienta ORFEO y acorde con el procedimiento Administración comunicaciones enviadas, recibidas e internas –AGDPT-05, con el fin de asegurar la trazabilidad en la respuesta del mismo. Así mismo, durante el estado de emergencia, se confirma a la dependencia competente mediante el correo electrónico [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co), la recepción y radicación del documento a través del mismo medio, con copia al correo [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co) se informa y anexa el documento radicado (que ya ha sido cargado en el sistema ORFEO), a la dependencia responsable para el trámite correspondiente. Igualmente, se solicita dar respuesta por el sistema ORFEO asociándolo al radicado padre y enviar copia de la respuesta firmada y en PDF al correo [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co), con el fin de realizar seguimiento al documento, digitalizarlo y dar cumplimiento a la Circular de Rectoría 005 del 12 de mayo de 2020 “Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales con ocasión a la emergencia sanitaria por el COVID-19”. Secretaría General, a través de la funcionaria que administra la herramienta ORFEO, efectúa monitoreo a los derechos de petición que se presenten ante la Universidad, por lo que las dependencias deben responder dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad. Así mismo, esta información y datos estadísticos soportan el Informe de la gestión de las PQRSFD que se publica en la página web institucional de manera periódica. • El jefe o responsable de cada dependencia es el encargado de dar respuesta a los derechos de petición radicados en ORFEO en su área y hacer seguimiento para que las respuestas a los petionarios, se entreguen dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad externa e interna.”

El Orfeo codificado con el número 20221120001312 de fecha 22-04 -2022 del área de Talento Humano no registra respuesta en el estado Radico Respuesta aparece en blanco no fue posible evidenciar la respuesta al usuario. De igual forma el Orfeo registrado bajo el número 20221120001432= 03-05-2022 respuesta 19-08-2022 = 72 días. De la Facultad de Derecho para el corte del seguimiento junio 30 de 2022, registraba una No oportunidad de respuesta de 9 días lo que genera un **hallazgo** al no cumplir el numeral 6 Términos para Atender las Distintas Modalidades de Petición establecido en la Guía metodológica para la Administración de PQRSFD EPPGS-01 v9 de mayo de 2022, “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Para la realización del seguimiento al sistema de PQRSFD, la Oficina de Control Interno utilizó como criterio para la evaluación, la Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias. Consultada la Guía, se evidenció que para la fecha de la validación el módulo de Atención a los Usuarios presenta dos (2) versiones como se muestra a continuación, lo que genera un **hallazgo** a la Oficina de Aseguramiento de la Calidad, al no aplicar los criterios establecidos en el numeral 6.3 manual de Calidad Planificación de los cambios y el numeral 7.2 literal d la norma ISO9001 de 2015.

**RECOMENDACIONES:**

La Oficina de Control Interno recomienda:

- Realizar un análisis, con el fin de fortalecer controles operativos documentados directamente en las áreas, para facilitar el control de oportunidad de respuesta a las PQRSFD radicadas a la entidad y así también, contribuir con las labores de monitoreo que deba realizar el líder del proceso como responsable del Fomento a la Participación de los Usuarios.
- Adelantar acciones que permitan fortalecer y controlar los diferentes canales de atención a los usuarios que en la actualidad están establecidos en la Universidad, buscando acercar a los usuarios a su utilización como mecanismos de comunicación expeditos e idóneos.
- Realizar capacitación a nivel general para todas las dependencias y funcionarios, con el fin de dar a conocer la Guía Metodológica y así cerrar la brecha para la inclusión de todas las solicitudes al sistema.





**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
FORMATO DE SEGUIMIENTO**

101.4.2.16.2022

- Revisar la metodología actual para incluir en el sistema aquellas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que no ingresan por los canales del sistema actuales sino por ejemplo por correos y presenciales directamente en las áreas.
- Procurar por la estandarización de controles administrador por las áreas ya que, si bien la guía institucional provee un marco de acción operativo, se evidenció en el trabajo de campo del ejercicio que cada área tiene un esquema de control que debería ser revisado por el proceso de Fomento a la Participación de los Usuarios para validar su efectividad.

**CONCLUSIONES:**

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, a través de la Secretaría General desde su rol de líder del proceso de PQRSFD, administra los controles y estrategias institucionales establecidos para la atención de respuesta a solicitudes de los usuarios, sin embargo, se evidenció que la estructura actual puede no ser eficaz, ni eficiente al no integrar las solicitudes allegadas por medio diferentes a los pertenecientes al modelo de PQRSFD, en específico las radicadas o reportadas directamente por los usuarios en las áreas funcionales de la Universidad, situación que no refleja estadísticamente el informe publicado por el proceso en cuanto al seguimiento por parte de segunda línea.

 <b>JOSE ISMAEL VARGAS BEJARANO</b> Profesional Universitario – Oficina de Control Interno	 <b>IRMA YURANI CAMPOS TAMBO</b> Jefe Oficina de Control Interno
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ Y APROBÓ</b>