



UNIVERSIDAD COLEGIO  
MAYOR DE CUNDINAMARCA

## FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:  
Noviembre de 2023

Página: 1 de 6

INFORME No 101.4.2.17-2025

<b>FECHA:</b>	9 de septiembre de 2025
<b>SEGUIMIENTO PARA REALIZAR:</b>	Sistema de PQRSFD PRIMER SEMESTRE 2025
<b>PROCESO / DEPENDENCIA:</b>	Gestión de Servicio al Ciudadano – Secretaría General
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:</b>	ANDRÉS MAURICIO OYOLA SASTOQUE Secretario General (e)
<b>CRITERIOS</b>	<p><b>Normatividad Vigente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 87 de 1993, Artículo 12, literal i)</li> <li>• Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. 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.</li> <li>• Ley 1755 de 2015. Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</li> <li>• Resolución 392 de 2016. Por la cual se actualiza el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.</li> <li>• Resolución 1883 de 2023. Por la cual se adopta la Política de Tratamiento y Protección de Datos personales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.</li> <li>• Circular No. 002 del 20 de 2023 – Lineamientos para la atención de los derechos de petición.</li> <li>• Circular No. 003 de 2023. Respuesta en términos PQRSFD y radicación ORFEO.</li> <li>• Circular No. 003 DE 2025 -Respuesta Oportuna y Cumplimiento de Términos Normativos de las Diferentes Modalidades De PQRSFD.</li> <li>• Guía Metodológica para la administración de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias – GUGS – 01 Versión 12 - 2025</li> <li>• Manual de Atención al Usuario MAGS-01 Versión 05 – 2025</li> </ul>

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023

ÉTICA – SERVICIO – SABER

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	<b>FORMATO DE SEGUIMIENTO</b>	Código: FOSE-03
		Versión: 04
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2023
		Página: 2 de 6

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para Administración Comunicaciones Recibidas- PRGD-04 – V2- 2025</li> <li>• Resolución 530 de 2023. Por la cual se adopta e implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el área administrativa en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 1485 del 17 de noviembre de 2021.</li> </ul>
--	--

**OBJETIVO GENERAL:**

Evaluar la gestión realizada por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias – PQRSFD a través de los diferentes canales de comunicación de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, en el primer semestre de 2025, con el fin de identificar conformidades y/u oportunidades de mejora.

**OBJETIVO ESPECIFICO:**

- Revisar el esquema de control con el que cuenta la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca para la gestión de PQRSFD con el fin de validar su aplicación en el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.
- Verificar, mediante muestreo, si las PQRSFD presentadas en el periodo comprendido entre 1° de enero al 30 de junio 2025 fueron atendidas en oportunidad y de fondo.
- Verificar que la atención de las PQRSDF presentadas por los ciudadanos, y otras partes interesadas se realice conforme a la normativa nacional e institucional vigente.

**INFORME EJECUTIVO**

La Oficina de Control Interno de conformidad con el rol de evaluación independiente dispuesta en la Ley 87 de 1993, en especial su Artículo 12, literal i) indica: “Evaluar y verificar la ampliación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”; y en cumplimiento con el Plan Anual de Auditoría vigencia 2025, se adelantó el seguimiento al proceso Gestión de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2025.

Respecto al desarrollo de la metodología desarrollada en este ejercicio de aseguramiento, se tuvo en cuenta como base los reportes en Excel allegados por el líder del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano – Secretaría General, la Oficina de Control Interno determinó realizar una muestra del 35% del total de las 266 peticiones correspondientes al primer semestre de 2025, la cual se tuvo priorización en las dependencias y temáticas que con mayor frecuencia formularon las solicitudes de PQRSFD por los

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	<b>FORMATO DE SEGUIMIENTO</b>	Código: FOSE-03
		Versión: 04
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2023
		Página: 3 de 6

diferentes canales de atención que tiene disponible la Universidad, con el fin de validar controles establecidos.

## HALLAZGOS:

### Hallazgo No. 1.

De acuerdo con la muestra evaluada y relacionada con el sistema documental ORFEO, la Oficina de Control Interno validó cada uno de los radicados, realizando su trazabilidad del trámite correspondiente, evidenciando que, las peticiones ciudadanas recibidas con los radicados correspondientes en la tabla No. 5 se observó que, no cuentan con soporte de recibido de respuesta por parte del peticionario o su equivalente, aspecto que no permite ver el cumplimiento de la trazabilidad del procedimiento documentado para el efecto, lo anterior genera un **hallazgo** al incumplir con lo establecido en los literales d) y e) del numeral 7.1 de la Guía Metodológica para a Administración De Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD - V12-2025 “Asociar la respuesta al documento “padre del radicado” en ORFEO y enviarlo firmado y en PDF, al correo de [correspondencia@universidadmayor.edu.co.](mailto:correspondencia@universidadmayor.edu.co), para su digitalización y notificar al peticionario de manera efectiva”. “e. Realizar seguimiento a los derechos de petición radicados por ORFEO con su respectiva respuesta con el fin de monitorear el estado y cumplimiento oportuno...” y Circular No. 003 de 2025 “Utilizar las plantillas institucionales para la respuesta, asociándola al radicado padre (número con el cual ha sido notificado del asunto), remitir el ORFEO para su digitalización y notificar al peticionario mediante el correo electrónico de su dependencia con copia a [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co), con el fin de asegurar la trazabilidad de la gestión y el cumplimiento de los términos normativos de las PQRSFD”; lo que genera que el proceso pueda materializar riesgos de carácter legal asociados a tutelas, demandas, entre otros por no contar con los soportes acorde con el procedimiento documentado. Por consiguiente, la acción de mejora deberá ser atendida por Secretaría General como líder del proceso y segunda línea de defensa, a través del Plan de Mejoramiento, de conformidad con los criterios vigentes establecidos.

### Hallazgo No. 2.

Al analizar la información de PQRSFD contenida en el archivo de Excel basada en la muestra, reportada por Secretaria General, se identificó que, de las 38 peticiones PQRSFD de conformidad con la muestra, se observó que, cuatro (4) peticiones no tienen registrada en el sistema ORFEO la respuesta debidamente asociada a la respectiva solicitud, esta situación representa un riesgo institucional, ya que la falta de trazabilidad oportuna y adecuada de las respuestas, acorde con la normatividad institucional documentada, puede derivar en acciones legales en contra de la Universidad, tales como tutelas u otros mecanismos de defensa de derechos por parte de los ciudadanos, lo que configura un **hallazgo** al incumplir con lo establecido en los literales d) y e) del numeral 7.1 de la Guía Metodológica para a Administración De Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD - V12-2025 “Asociar la respuesta al documento “padre del radicado” en ORFEO y enviarlo firmado y en

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023



UNIVERSIDAD COLEGIO  
MAYOR DE CUNDINAMARCA

## FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:  
Noviembre de 2023

Página: 4 de 6

PDF, al correo de [correspondencia@universidadmayor.edu.co](mailto:correspondencia@universidadmayor.edu.co), para su digitalización y notificar al peticionario de manera efectiva". "e. Realizar seguimiento a los derechos de petición radicados por ORFEO con su respectiva respuesta con el fin de monitorear el estado y cumplimiento oportuno..." y Circular No. 003 de 2025 "Utilizar las plantillas institucionales para la respuesta, asociándola al radicado padre (número con el cual ha sido notificado del asunto), remitir el ORFEO para su digitalización y notificar al peticionario mediante el correo electrónico de su dependencia con copia a [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co), con el fin de asegurar la trazabilidad de la gestión y el cumplimiento de los términos normativos de las PQRSFD". Por consiguiente, la acción de mejora deberá ser atendida por Secretaría General como líder del proceso y segunda línea de defensa, a través del Plan de Mejoramiento, de conformidad con los criterios vigentes establecidos.

### Hallazgo No. 3.

La oficina de Control Interno realizó seguimiento y validación de la muestra evaluada correspondiente a 93 peticiones, de las cuales a través del sistema SIAC se gestionaron de manera general en oportunidad, sin embargo, por el sistema documental Orfeo se evidenció que algunas respuestas dadas a los peticionarios, se dieron fuera de los términos establecidos por la ley, lo que genera un hallazgo al no cumplir con lo establecido en el numeral 2 términos para atender las distintas modalidades de petición establecido en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD, GUGS-01 versión 12-2025, en la que señala "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Por consiguiente, la acción de mejora deberá ser atendida por Secretaría General como líder del proceso y segunda línea de defensa, a través del Plan de Mejoramiento, de conformidad con los criterios vigentes establecidos.

### RECOMENDACIONES:

La Oficina de control Interno realiza las siguientes recomendaciones, las cuales se solicita sean tenidas en cuenta para el fortalecimiento del sistema de control interno del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano-Sistema PQRSFD, en los roles de línea estratégica, segunda y primera línea:

- Como **segunda línea** se recomienda reforzar en la supervisión y monitoreo al personal encargado de la gestión de servicio al ciudadano de las diferentes dependencias de la Universidad, en cuanto a garantizar el cumplimiento de la obligación de atender de manera oportuna y de fondo las peticiones, hasta la finalización y cierre de la petición en el sistema SIAC y ORFEO de conformidad con la normatividad vigente, de igual forma, propender por el uso de lenguaje formal en las respuestas de conformidad con el Manual de Atención al Usuario – MAGS-01, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad institucional vigente.
- Fortalecer los esquemas de control interno para garantizar que las peticiones recibidas por la institución sean respondidas de manera clara, fundamentada y dentro de los términos legales establecidos. Esta medida es esencial para prevenir la materialización de riesgos asociados,

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023



UNIVERSIDAD COLEGIO  
MAYOR DE CUNDINAMARCA

## FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:  
Noviembre de 2023

Página: 5 de 6

especialmente aquellos relacionados con sanciones legales, asegurando así el cumplimiento normativo y la protección de la institución frente a posibles contingencias.

- Dar continuidad a las labores de capacitación al personal encargado de la Gestión de Servicio al Ciudadano en el manejo adecuado del sistema PQRSFD, enfocándose en la correcta gestión de las peticiones recepcionadas a través de los sistemas SIAC y ORFEO. Esta formación debe garantizar que se realice un seguimiento riguroso a los derechos de petición radicados, monitoreando el estado y cumplimiento oportuno de los mismos. Asimismo, es fundamental verificar el uso adecuado y completitud de diligenciamiento de las plantillas institucionales para la elaboración de las respuestas, entre ellos la fecha de respuesta, asegurando que en el sistema ORFEO se asocie correctamente el radicado padre de la respuesta y la notificación de recibido de la misma para garantizar la trazabilidad completa de la gestión y el cumplimiento de los términos normativos establecidos para las PQRSFD, conforme a la normativa institucional vigente y evitar acciones legales.
- En igual forma se recomienda establecer, desde los parámetros documentados del sistema de PQRSFD, elementos diferenciales para las denuncias y denuncias de corrupción, ya que genera un mejor panorama de identificación de riesgos o materialización de estos en el sistema de gestión de riesgo institucional.
- Se recomienda a la Secretaria General como Primera y Segunda Línea tener en cuenta las responsabilidades establecidas en la Resolución 530 de 2023 frente al monitoreo de las acciones en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional, con el fin de fortalecer e implementar los controles; para dar cumplimiento de las actividades propuestas, y así evitar incumplimientos normativos y reprocesos en la gestión administrativa y desgaste de los sistemas SIAC y ORFEO.
- Desarrollar actividades de capacitación al talento humano encargado de la Gestión de Servicio al Ciudadano en el sistema PQRSFD para el manejo adecuado de las peticiones recepcionadas a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en el sistema ORFEO, la revisión y análisis de las PQRSFD registradas por los sistemas SIAC y ORFEO, con el propósito de evitar duplicidades u omisiones que puedan afectar la precisión de los reportes, lo anterior para garantizar la calidad de los datos estadísticos presentados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y asegurar que la información publicada en la página web de la institución sea confiable, contribuyendo así a la transparencia y al cumplimiento de las normas internas y externas aplicables.
- Como segunda línea de defensa y líder del proceso se recomienda fortalecer la cultura de autocontrol mediante capacitaciones para todos los líderes de proceso, para lograr una mejora institucional en el sistema PQRSFD.
- Al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en su rol de línea estratégica institucional, se recomienda, a partir de los elementos de análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas, resultados de indicadores y riesgos presentados por la segunda línea y líder de política,

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023



UNIVERSIDAD COLEGIO  
MAYOR DE CUNDINAMARCA

## FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04


Fecha de Emisión:  
Noviembre de 2023

Página: 6 de 6

emitir los lineamientos correspondientes para el fortalecimiento del sistema PQRSFD en esquema de líneas.

### CONCLUSIÓN:

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca cuenta con un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes de información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), el cual se gestiona siguiendo los parámetros normativos internos y de carácter legal, que fueron recientemente actualizados como acción de mejoramiento y se encuentran en curso de implementación; sin embargo, se evidenció en el ejercicio de aseguramiento que persisten debilidades en la aplicación de los controles diseñados para lo cual se brindaron recomendaciones en el presente documento que apoyen escenarios de capacitación, supervisión y monitoreo en el marco del Modelo Integrado de Planeación Institucional y el esquema de líneas.

  
Martha Nelly González Vargas  
Auditora

**ELABORÓ**

  
Irma Yurani Campos Tambo  
Jefe Oficina de Control Interno

**REVISÓ Y APROBÓ**

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023