

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	FORMATO DE SEGUIMIENTO	Código: FOSE-03
		Versión: 04
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2023
		Página: 1 de 3

No. 101.4.2.34-2025

FECHA:	16 de diciembre de 2025
SEGUIMIENTO A REALIZAR:	Estrategia racionalización de trámites
PROCESO / DEPENDENCIA:	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, segunda línea de defensa y responsables de trámites, primera línea de defensa.
RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Andrés Mauricio Oyola Sastoque Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
CRITERIOS	• Ley 87 de 1993, art. 12 – funciones de los auditores internos. • Resolución 455 de 2021 del DAFP, parágrafo 3 del art. 15 – registro en el módulo de gestión de racionalización.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites de la Universidad acorde con el marco normativo, con corte al 31 de diciembre de 2025.

TRABAJO DE CAMPO:

La Oficina de Control Interno en su rol de tercera línea de defensa, realizó el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca de la vigencia 2025, que consta de tres trámites: ▫ Grado de pregrado y posgrado; ▫ Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios; ▫ Inscripción cursos de extensión básicos y avanzados. Para adelantar este ejercicio, se validaron los registros y evidencias cargados en el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad – SIAC, también la información publicada en la página web institucional, así como en la plataforma SUIT de la Función Pública y entrevista con responsables.

Es importante mencionar que el presente ejercicio no cuenta con planes de mejoramiento en estado abierto derivados de vigencias anteriores.

HALLAZGO:

Incumplimiento de la mejora a implementar para la racionalización del trámite.

Se evidenció que la mejora planificada en la estrategia de racionalización del trámite “devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios”, no se implementó según lo establecido, ya que en lugar de un chatbot se

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	FORMATO DE SEGUIMIENTO	Código: FOSE-03
		Versión: 04
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2023
		Página: 2 de 3

instauró un chat en línea, persistiendo la situación identificada al inicio de la vigencia y es que los canales de atención funcionan únicamente en horario laboral, por lo que no se evidencian mejoras en la atención a los estudiantes de la jornada nocturna que permita resolver dudas sobre el trámite en tiempo real. La falta de cumplimiento se atribuye a debilidades en la planificación y seguimiento de las acciones por parte de la primera y segunda línea de defensa respectivamente, que permitieran identificar oportunamente el comportamiento de la estrategia y permitiera ajustarla o reformularla ante el SUIT, lo cual origina un riesgo de incumplimiento normativo y puede llegar a generar un impacto negativo en la percepción de los usuarios y en la reputación de la Universidad.

RECOMENDACIONES:

1. Considerar los recursos asignados para responder adecuadamente a las nuevas necesidades en el desarrollo del módulo PostulaGrados, que hace parte de la racionalización del trámite Grado de Pregrado y Posgrado.
2. Identificar y comunicar oportunamente por parte de la primera y segunda línea de defensa, las dificultades que se puedan presentar en el desarrollo de las acciones de la estrategia de racionalización institucional, con el fin de tomar los correctivos necesarios o elevar a tiempo las solicitudes de modificación a las instancias correspondientes.
3. Evaluar la implementación del chatbot u otras soluciones tecnológicas que permitan atención en tiempo real y mejoren la experiencia del usuario, acorde con el beneficio esperado para el ciudadano.
4. Realizar una adecuada planeación de la estrategia de racionalización de trámites de la vigencia 2026 considerando tanto recursos necesarios como tiempos de realización, siguiendo los principios de contratación estatal.

CONCLUSIONES:

Se efectuó seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites de la Universidad, con corte al mes de diciembre de 2025, observando lo siguiente:

1. La racionalización del trámite “Grado de Pregrado y Posgrado” no fue cumplida durante la vigencia 2025, se alcanzó un avance del 50% en el desarrollo del módulo PostulaGrados y se reportó en el SUIT la justificación para extender el cronograma hasta

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: 3 de 3

el primer semestre de 2026, con el fin de asegurar la calidad e integridad de la herramienta.

2. Si bien en la racionalización del trámite “devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios”, las acciones adelantadas por los responsables guardan coherencia con la acción de racionalización definida y el beneficio esperado para el ciudadano, la mejora planificada no se implementó según lo establecido, lo cual genera un incumplimiento al no poder evidenciar el impacto de la mejora en la experiencia del usuario, frente a la situación identificada al inicio de la vigencia.
3. Se cumplió la acción de racionalización del trámite inscripción cursos de extensión básicos y avanzados, sin embargo, no se cumplió dentro del término de tiempo establecido inicialmente.

 CINDY MARCELA HERNÁNDEZ PEDRAZA Auditor Oficina de Control Interno	 IRMA YURANI CAMPOS TAMBO Jefe Oficina de Control Interno
ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ

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