



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

INFORME No.101.4.2. 21 -2018

NOMBRE DEL INFORME:	: Auditoría Proceso Fomento a la Participación de los Usuarios
FECHA:	: 17 de septiembre a 30 de octubre de 2018
ELABORADO POR	: Irma Yurani Campos Tambo Profesional Oficina de Control Interno
RESPONSABLES AUDITADOS	: Dra. Patricia Inés Ortiz Valencia Secretaria General Dr. Gabriel Hernando Pinzón Gutiérrez Jefe Oficina Planeación, Sistemas y Desarrollo
METODOLOGÍA UTILIZADA	: Entrevista, visitas de verificación y revisión documental

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar verificación al cumplimiento de la gestión del proceso de Fomento a la Participación de los Usuarios con el fin de determinar el grado de cumplimiento frente a su diseño y operación en la cadena de valor de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y establecer de conformidad con el criterio de normatividad aplicable a su gestión los hallazgos, observaciones y recomendaciones que permitan al proceso y a las áreas que interactúan en él establecer mecanismos de mejora continua.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.1 Establecer el grado de cumplimiento del Proceso de Fomento a la Participación de los Usuarios frente a su diseño en la cadena de valor de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y a la normatividad aplicable como criterios de auditoría.
- 2.2 Identificar los hallazgos producto de la revisión al proceso.
- 2.3 Generar las conclusiones, emitir observaciones y recomendaciones sobre el desempeño de los procedimientos.

3. ALCANCE

Revisar documentalmente el cumplimiento del proceso frente a su diseño en la cadena de valor de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca tomando como criterios de auditoría la documentación publicada en aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución – ISODOC y la normatividad aplicable al cumplimiento del objeto del proceso tomando como rango de revisión la gestión realizada durante las vigencias 2017 y 2018.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

4. METODOLOGÍA

- 4.1 Visita a las áreas que intervienen en el proceso.
- 4.2 Determinación de muestras para las actividades asociadas a PQRSF
- 4.3 Revisión Documental como soporte de cada actividad.

5. TRABAJO DE CAMPO:

Teniendo en cuenta el alcance de la auditoría, se procedió a establecer, con base en la Caracterización (CÓDIGO: EFPPT – 01 Versión 5) las áreas que serían verificadas y la documentación asociada. A continuación, se relacionan los criterios a revisar:

➤ **Elecciones institucionales:**

- EFPPT-02 Elecciones Realizadas por el Consejo Académico (Versión 3- noviembre de 2012)
- EFPPT-03 Elecciones Realizadas por Votación Universal (Versión 4)
- EFPPT-05 Elecciones Realizadas por el Consejo Superior Universitario (Versión 3)
- EFPPT-06 Elección del Representante ante los Directores de Programa ante el Consejo Académico (Versión 3)
- EFPPT-07 Designación del Rector de la Universidad. (Versión 3)

➤ **Rendición de cuentas.**

- EFPPT-08 Rendición de Cuentas.

➤ **Administración de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF)**

- EFPPT-01 Guía metodológica para la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones –PQRSF (Versión 5- mayo de 2018)

➤ **Atención al Usuario**

- EFPIT-01 Manual de Atención al Usuario

➤ **Otras Herramientas de Gestión**

- Adicionalmente, se establecerá el estado de las herramientas de gestión asociadas al proceso tales como: Plan de Mejoramiento, Mapa de Riesgos, Indicadores de Gestión y Tabla de Retención Documental.

5.1 ACTIVIDADES ASOCIADAS A ELECCIONES INSTITUCIONALES

A continuación, se adjunta el papel de trabajo utilizado para la evaluación de cumplimiento de las actividades asociadas, junto con la evidencia que lo soporta.

5.1.1 Procedimiento EFPPT-02 Elecciones Realizadas por el Consejo Académico (Versión 3- noviembre de 2012).

Para la verificación de ejecución de este procedimiento, se tomó como muestra la elección del Representante de las Directivas Académicas ante el Consejo Superior Universitario.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/ DOCUMENTO	EVIDENCIA
1	Solicitar para que sea incluido en el Orden del Día el punto sobre la designación que hace el Consejo Académico.	Secretaría General		Se mostró como evidencia a través de página Web de la Universidad, el Acta No. 02 del Consejo Académico de fecha 21 de febrero de 2017, donde se incluyó el punto de elección en el Orden del día de la sesión.
2	Incluir en el Orden del Día del Consejo Académico el tema para la respectiva elección y/o designación.	Vicerrector(a) Académico	Orden del día	
3	Solicitar a ASEUMA, por cada facultad terna de hojas de Vida de egresados para su respectivo estudio, para el caso del Representante de los Egresados ante los Consejos de Facultad.	Decanos de Facultad	Terna de Hojas de Vida	No aplica para la elección que fue objeto de muestra ya que no se trataba de egresado.
4	Estudiar los perfiles que pueden ser representantes.	Consejo Académico		Este estudio de perfil no aplica para la elección objeto de muestra, ya que está normado en el literal d), Artículo 10° del Acuerdo 011 de 2000.
5	Deliberar y elegir los Representantes.	Consejo Académico	Acta del Consejo Académico	Se evidencia en el expediente con serie 110,4,6 Elección o Designación de Representantes Ante el CSU, los soportes de voto emitidos durante la sesión que se llevó a cabo el día 21 de febrero de 2017.
6	Elaborar el proyecto de Acuerdo que designa los Representantes. Ver procedimiento AGJPT - 08	Secretaría General		Se elaboró el Acuerdo del Consejo Académico No. 08 de fecha 21 de febrero de 2018, en la cual se realiza la designación de la doctora Carmen Cecilia Almonacid Urrego como Representante de las Directivas al Consejo Superior Universitario. El acto administrativo cuenta con las firmas de la Vicerrectora Académica en su calidad de presidente del Consejo y Secretaría General (Secretaría del Consejo).
7	Firmar el Acuerdo que designa los Representantes	Presidente y Secretaria del Consejo	Acuerdo	
8	Notificar al representante electo	Secretaría General		Se remitió vía correo electrónico a través del correo resoluciones@unicolmayor.edu.co
9	Tomar juramento y posesión de la designación	Representante electo	Acta de Juramento	Se en la carpeta el Acta de Posesión de la docente Carmen Cecilia Almonacid Urrego como Representante de las Directivas al Consejo Superior Universitario
10	Actualizar el cuadro de elecciones.	Auxiliar Administrativo Secretaría General	Cuadro de Elecciones	Este cuadro de control lo usa la Secretaría General de manera interna.
11	Archivar los documentos generados de acuerdo a la Tabla de Retención Documental.	Auxiliar Administrativo Secretaría General		Se evidenció que los soportes se encuentran archivados de conformidad con la Tabla de Retención Documental. El cronograma no está asociado a alguna serie documental y se maneja en un folder que no tiene nomenclatura de Tabla de Retención Documental.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

5.1.2 Procedimiento EFPPT-03 Elecciones Realizadas por Votación Universal (Versión 4 – noviembre de 2017).

Para la verificación de ejecución de este procedimiento, se tomó como muestra la elección de representante estudiantes al Consejo Académico

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/ DOCUMENTO	EVIDENCIA
1	Convocar mediante Resolución a los diferentes estamentos para que elijan sus representantes mediante votación, según cronograma previamente establecido.	Secretaría General	Acto Administrativo	Para este proceso se expidió la Resolución No. 301 de fecha 28 de febrero de 2018 "por medio de la cual se convoca al personal docente de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, para que elijan a su Representante ante el Consejo Académico", se informa el lugar y fecha de inscripción al igual que el cronograma que surtirá para la elección.
2	Solicitar la publicación de la Resolución que convoca a la elección, en los medios institucionales previstos para tales fines (Página web y pantallas institucionales), así como el envío a los correos electrónicos de la comunidad universitaria.	Secretaría General	Solicitud por Correo electrónico y mesa ayuda	Se evidencian dos certificaciones de la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo de la divulgación del acto administrativo a través de correo y página Web con fecha 1 de marzo de 2018.
3	Publicar la Resolución que convoca la elección, en los medios institucionales previstos para tales fines (Página Web y pantallas institucionales), así como el envío a los correos electrónicos de la comunidad universitaria.	Oficina Planeación, Sistemas y Desarrollo División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales	Certificaciones de publicación	De igual manera se evidencia certificación de la División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales de fecha 1 de marzo de 2018 sobre la publicación en pantallas institucionales.
4	Solicitar a la División de Servicios Administrativos y Recursos Físicos, la organización de las mesas, sillas, urnas y papelógrafo, para el día de la elección.	Secretaría General	Solicitud por correo electrónico	Se evidencia correo electrónico de fecha 3 de abril de 2018, en el cual se solicita el apoyo logístico para la jornada de elección.
5	Realizar la inscripción de candidatos.	Secretaría General	Acta de inscripción	Según el cronograma de fechas para la elección del Representante de los docentes ante el Consejo Académico fue el periodo comprendido entre el 1, 2 y 5 de marzo de 2018. En el expediente obra el registro de inscripción de los siguientes docentes: José Hernando Torres Flechas 5 de marzo de 2018 Julio Cesar Orjuela Peña 5 de marzo de 2018.
6	Solicitar la publicación del listado de los candidatos inscritos, en los medios institucionales previstos para tales fines (Página web y pantallas institucionales), así como el envío a los correos electrónicos de la comunidad universitaria.	Secretaría General	Solicitud por correo electrónico y mesa ayuda	Se evidencia certificación de fecha 6 de marzo de 2018 expedida por la División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales sobre la publicación del listado de inscritos en pantallas informativas.
7	Publicar listado de candidatos inscritos en los medios institucionales previstos para tales fines (Página web y pantallas institucionales), así como el envío a los correos electrónicos de la comunidad universitaria.	Oficina Planeación, Sistemas y Desarrollo División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales	Certificaciones de publicación	Se evidencia certificaciones expedidas por la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo de fecha 6 de marzo de 2018, sobre la publicación de la lista de inscritos en Página Web y remisión por correos electrónicos.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/ DOCUMENTO	EVIDENCIA
8	Solicitar la certificación de cumplimiento de requisitos a la División de Recursos Humanos o Decanos	Secretaría General	Solicitud por correo electrónico y mesa ayuda	Se evidenció certificación expedida por la División de Recursos Humanos de fecha 12 de marzo de 2018 sobre el cumplimiento de requisitos de los candidatos inscritos.
9	Elaborar certificación de cumplimiento requisitos de los candidatos, por parte de la División de Recursos Humanos o Decanos.	Recursos Humanos o Decanos.	Certificación de cumplimiento de requisitos	
10	Solicitar publicación de listados de candidatos inscritos que cumplieron requisitos, en los medios institucionales previstos para tales fines (Página web y pantallas institucionales), así como el envío a los correos electrónicos de la comunidad universitaria.	Secretaría General	Solicitud por correo electrónico y mesa ayuda	Se evidencia certificación de fecha 13 de marzo de 2018 expedida por la División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales sobre la publicación de cumplimiento de requisitos de los candidatos en pantallas informativas.
11	Publicar listado de candidatos inscritos que cumplen requisitos en los medios institucionales previstos para tales fines, (Página web y pantallas institucionales), así como el envío a los correos electrónicos de la comunidad universitaria.	Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales	Certificaciones de publicación	Se evidencia certificaciones expedidas por la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo de fecha 14 de marzo de 2018, sobre la publicación de cumplimiento de requisitos de los candidatos en Página Web y remisión por correos electrónicos.
12	Solicitar los listados de cada uno de los estamentos a la División de Recursos Humanos o Decanos.	Secretaría General	Solicitud por correo electrónico	De conformidad con lo informado por la Secretaría General, los listados se solicitaron a la División de Recursos Humanos el día 21 de marzo de 2018, los cuales fueron remitidos por la División de Recursos Humanos impresos.
13	Elaborar listados de los estamentos de la comunidad Universitaria.	División de Recursos Humanos o Decanos.	Memorando	No existe un criterio documentado sobre el tiempo de conservación de los listados para consulta posterior a la elección realizada. Al indagar sobre estos listados de votantes, se informó que ya habían sido eliminados.
14	Convocar a testigo electorales, los cuales deberán informar por escrito a la Secretaría General con dos (2) días de anticipación a la elección.	Candidatos	Resolución de Resolución en medios institucionales	Esta actividad está a cargo de los candidatos. Para esta elección no se postularon testigos electorales.
15	Requerir a los candidatos fotografía, para la elaboración del tarjetón.	Secretaría General	Solicitud por correo Electrónico	El día 12 de marzo de 2018 se realizó la solicitud mediante correo electrónico a los candidatos.
16	Recepción de fotografía para la elaboración del tarjetón.	Candidatos	Correo Electrónico	
17	Solicitar a Recursos Educativos la realización de Tarjetón para la elección	Secretaría General	Solicitud por correo Electrónico	El día 15 de marzo de 2018, mediante correo electrónico, la Secretaría General solicita la elaboración de los tarjetones que serán utilizados en la jornada de votación.
18	Recepción de Tarjetón por parte de Recursos Educativos.	Recursos Educativos	Tarjetón	
19	De conformidad con lo establecido en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, los candidatos que así lo requieran deberán presentar sus propuestas, ante la Secretaría General por medio de correo electrónico, para ser publicadas en los medios institucionales, cuando aplique.	Candidatos	Solicitud por correo electrónico	El 14 de marzo de 2018 se hace recepción en la Secretaría General de la propuesta del docente candidato José Hernando Torres Flechas. La entrega fue física. Con respecto al candidato Julio César Orjuela Peña, su propuesta fue remitida por correo electrónico a la Secretaría General el día 15 de marzo de 2018.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/ DOCUMENTO	EVIDENCIA
20	Solicitar publicación de propuestas de candidatos, en los medios institucionales previstos para tales fines (Página web y pantallas institucionales), así como el envío a los correos electrónicos de la comunidad universitaria.	Secretaría General	Solicitud por correo electrónico y mesa de ayuda	Se evidencia certificaciones expedidas por la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo de fecha 16 de marzo de 2018, sobre la publicación de propuestas de candidatos en Página Web y remisión por correos electrónicos.
21	Publicar las propuestas en los medios institucionales previstos para tales fines, (Página web y pantallas institucionales), así como el envío a los correos electrónicos de la comunidad universitaria, cuando aplique.	Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo División de Promoción y Relaciones InterInstitucionales	Certificaciones de publicación	No se presentó evidencia de publicación en pantallas institucionales como lo relaciona la actividad del procedimiento.
22	Solicitar la Designación de Jurados Principales y Suplentes, en las mesas de votación determinadas en el Acto Administrativo de Convocatoria.	Secretaría General	Solicitud por correo electrónico y mesa de ayuda	Mediante memorando 20181340012893 de fecha 21 de marzo de 2018 la División de Recursos Humanos informa el listado de jurados de votación delegados para la jornada de elección.
23	Designar y notificar los jurados para las diferentes mesas de votación.	División de Recursos Humanos	Memorando o correo electrónico de comunicación a jurados	
24	Informar a Secretaría General la designación de los Jurados principales con sus respectivos suplentes, mesas correspondientes y turnos.	División de Recursos Humanos	Memorando	
25	Instalar las mesas y urnas, en el lugar, fecha y hora establecidos para la votación.	Operarios Servicios Generales		Se evidencia en el expediente de la elección 6 folios de actas de instalación de mesas para las votaciones.
26	Instalar mesas de votación en la cual se sellan las urnas y se diligencian las actas de instalación por cada mesa y se entregan los votos y carpetas con los listados respectivos.	Secretaría General	Actas de instalación	
27	Abrir las mesas de votación según el horario establecido en el Acto Administrativo	Jurados de votación		
28	Cerrar las mesas de votación según el horario establecido en el Acto Administrativo.	Jurados de votación		
29	Realizar los escrutinios de las urnas y diligenciar las actas de escrutinio parcial por cada mesa.	Jurados de votación	Acta de Escrutinio Parcial	Se evidenciaron 6 actas de escrutinio parcial de las mesas. Adicionalmente se encontró un acta consolidada para la Facultad de ingeniería y Arquitectura.
30	Diligenciar y suscribir el Acta Final, según los resultados parciales de cada mesa de votación.	Secretaría General de Jurados de votación Testigos	Acta de Escrutinio Final	Se evidencia acta de escrutinio final de fecha 4 de abril de 2018.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/ DOCUMENTO	EVIDENCIA
31	Solicitar la Publicación del Acta final en los medios institucionales previstos para tales fines (Página web y pantallas institucionales), así como el envío a los correos electrónicos de la comunidad universitaria.	Secretaría General	Solicitud por Correo electrónico y mesa ayuda	Se evidencia certificación de fecha 4 de abril de 2018 expedida por la División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales sobre la publicación de resultados de la elección de Representante de los docentes ante el Consejo Académico en pantallas informativas. Pendiente las de planeación.
32	Publicar el Acta de Escrutinio Final en los medios institucionales previstos para tales fines (Página web y pantallas institucionales), así como el envío a los correos electrónicos de la comunidad universitaria.	Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales	Certificaciones de Publicación	
33	Elaborar el respectivo acto administrativo para firma de la autoridad competente	Secretaría General	Acto Administrativo	Teniendo en cuenta que resultado del proceso de elección ganó el voto en blanco, no se surtieron los demás pasos del procedimiento. Siendo necesario volver a realizarlo, según la Resolución 476 del 18 de abril de 2018, se procede a dar inicio nuevamente al proceso de elección.
34	Comunicar al representante(s) electo(s) para proceder a la posesión por parte de la autoridad competente.	Secretaría General	Correo Electrónico	
35	Tomar juramento y posesión	Autoridad Competente	Acta de Posesión	Luego de surtido el nuevo proceso de selección normado en la Resolución 476 de 2018, se evidencia en el expediente el Acta de escrutinio final de fecha 9 de mayo de 2018 donde se hace la elección del docente Juan Carlos Gómez Vásquez y el Acta de Posesión de fecha 22 de mayo de 2018.
36	Actualizar el cuadro de elecciones	Auxiliar Administrativo	Registro cuadro de Elecciones	Se evidenció la actualización en el cuadro de elecciones.
37	Archivar los documentos generados de acuerdo con la Tabla de Retención Documentaria	Auxiliar Administrativo	TRD	Los soportes fueron revisados en el expediente 101.4.5 Elección Representante de los Docentes Consejo Académico.

5.1.3 Procedimiento EFPPT-05 Elecciones Realizadas por el Consejo Superior Universitario (Versión 3 noviembre de 2012).

Para la verificación de ejecución de este procedimiento, se tomó como muestra la elección de representante de los egresados al Consejo Superior Universitario.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/ DOCUMENTO	EVIDENCIA
1	Convocar para que se presenten hojas de vida para ocupar la Representación de los Ex rectores y del Sector Productivo	Secretaría General	Convocatoria	Mediante Resolución 288 del 22 de febrero de 2018 se convoca a las asociaciones de egresados de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, para que presenten ternas de candidatos, con el fin de designar el Representante de los Egresados ante el Consejo Superior Universitario.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/ DOCUMENTO	EVIDENCIA
2	Solicitar publicación de la convocatoria en la página Web institucional.	Secretaria General	Correo electrónico	Mediante certificación de la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo fechada el 23 de febrero de 2018, se informa que se ha publicado la información en la página Web de la Universidad.
3	Publicar en la página Web institucional la Convocatoria.	Técnico Administrativo Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo		Mediante certificación de fecha 22 de febrero de 2018 la División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales se indica que se ha publicado en pantallas institucionales.
4	Solicitar terna de hojas de Vida a ASEUMA, para el caso de los Egresados	Secretaría General		Se evidenció en el archivo los comunicados enviados el 23 de febrero de 2018 a las asociaciones de egresados: Egresados de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca - ASEUMA Asociación de Egresados de Administración de Empresas Comerciales - AECU Asociación Colombiana de Delineantes - ACODEL Se genera hallazgo 1
5	Recibir Hojas de Vida	Secretaría General		A partir del 5 de marzo se da recibo a las hojas de vida propuestas por las asociaciones de egresados: Asociación de Egresados de Administradores de Empresas Comerciales - ASEGAEC - 5 de marzo de 2018. AECU - 5 de marzo de 2018. ASEUMA - 5 de marzo de 2018.
6	Analizar Hojas de Vida y escoger terna. Para el caso de Egresados – ASEUMA y para los Representantes de los Ex rectores y del Sector Productivo – Consejo Académico.	Consejo Académico ASEUMA		El consejo Académico no tiene participación directa en la elección del representante de los egresados al Consejo Superior. Se remiten todas las hojas de vida a los miembros del Consejo Superior para que ellos designen el representante. Se evidenció hallazgo sobre este tema en el Plan de Mejoramiento, pero solamente asociado a que en el procedimiento sólo se hace referencia a una asociación de egresados. Se está en proceso de actualización del procedimiento ante el proceso de gestión de calidad. Según se informa se está en proceso de validación para su publicación en ISODOC. Mediante Resolución 1579 del 1 de noviembre de 2013 se encuentra reglamentado el procedimiento para la designación de los Egresados ante el Consejo Superior. Se genera hallazgo 1.
7	Elaborar el proyecto de Acuerdo que presenta la terna. Para Representantes de los Ex rectores y del Sector Productivo. Ver procedimiento AGJPT - 08	Secretaria General		



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/ DOCUMENTO	EVIDENCIA
8	Analizar Hojas de Vida y entrevistar en caso de considerarlo necesario.	Consejo Superior Universitario		Este paso se hace en una sesión del Consejo Superior con el total de las hojas de vida enviadas por las asociaciones de egresados. Se les remitió mediante correo electrónico a los miembros del Consejo Superior el día 18 de abril de 2018
9	Designar el Representante	Consejo Superior Universitario	Acta	En sesión de fecha 27 de abril de 2018 se realizó la designación del Representante de los Egresados al Consejo Superior. El acta No. 09, Punto 4 del Orden del día.
10	Elaborar el proyecto de Acuerdo que designa los Representantes. Para la terna que presenta el Consejo Académico. Ver procedimiento AGJPT - 08	Consejo Superior Universitario		Mediante Acuerdo 011 de fecha 27 de abril de 2018, se designó a la Representante de los Egresados al Consejo Superior Edna Rocío Pulido Olaya.
11	Firmar el Acuerdo que designa los Representantes	Presidente y Secretaria del Consejo	Acuerdo	
12	Notificar al representante electo	Secretaría General		Se le notificó vía correo electrónico para su posesión.
13	Tomar juramento y posesión de la designación	Representante electo	Acta de Juramento	Mediante Acta de Posesión de fecha 3 de mayo de 2018.
14	Actualizar el cuadro de elecciones.	Auxiliar Administrativo Secretaría General	Cuadro de Elecciones	El cuadro de elecciones corresponde a un formato de manejo interno del proceso.
15	Archivar los documentos generados de acuerdo a la Tabla de Retención Documental.	Auxiliar Administrativo Secretaría General		Se evidencia en archivo la carpeta con los soportes correspondiente de la elección.

5.1.4 Procedimiento EFPPT-06 Elección del Representante ante los directores de programa ante el Consejo Académico (Versión 3 marzo de 2013).

Para la verificación de ejecución de este procedimiento, se tomó como muestra la elección de representante de los directores de programa al Consejo Académico realizada en la vigencia 2014, ya que corresponde al último ejercicio de elección realizado sobre la materia.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/ DOCUMENTO	EVIDENCIA
1	Convocar a reunión a los Directores de Programa para que elijan sus representantes ante el Consejo Académico.	Secretaría General	Oficio	Oficio del 28 de marzo de 2014 convocando a directores de programa para que elijan su representante al Consejo Académico
2	Deliberar y elegir qué Director de Programa los representará ante el Consejo Académico.	Directores de Programa		Se evidencia listado de asistencia de fecha 4 de abril de 2014.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

3	Elaborar la respectiva acta de elección.	Secretaría General	Acta de Elección	Se evidenció Acta de Elección de fecha 4 de abril de 2014, suscrita por 14 docentes con funciones de dirección de programa.
4	Informar para la respectiva posesión y agendamiento en el Orden del Día.	Secretaría General	Correo Electrónico	No se evidenció el soporte en la carpeta.
5	Incluir en el Orden del Día la posesión de los Directores electos.	Vicerrectoría Académica		En sesión del 29 de abril de 2014. Acta 08 de 2014 se evidenció en el punto 4 del Orden del Día la posesión del docente James Alberto Ortega Morales como representante de los Docentes con funciones de Dirección de Programa al Consejo Académico.
6	Tomar posesión en reunión del Consejo Académico	Director Electo	Acta de Posesión	Se evidencia Acta de Posesión de fecha 29 de abril de 2014.
7	Archivar los documentos generados según la Tabla de Retención Documental	Secretaría Ejecutiva o Auxiliar Administrativo/ Secretaría General		Está archivada en la serie 110.4.5 Elección de los Directores de Programa ante el Consejo Académico.

5.1.5 Procedimiento EFPPT-07 Designación del Rector de la Universidad (Versión 3 diciembre de 2012). Para la verificación de ejecución de este procedimiento, se tomó como muestra la elección de representante de los directores de programa al Consejo Académico realizada en la vigencia 2014, ya que corresponde al último ejercicio de elección realizado sobre la materia.

El último proceso de elección rectoral adelantado por la Institución se realizó en la vigencia 2016 para el período rectoral comprendido entre 2016 y 2020. Se evidenció que éste procedimiento ya había sido evaluado por parte de la Oficina de Control Interno en el informe 101.4.2.18-2016 de fecha 13 de septiembre de 2016, cuyo objetivo fue el de "Evaluar el cumplimiento del Acuerdo 011 de 2004 y Acuerdo 011 de 2012 en el marco del proceso de Designación del Rector de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca para el período 2016-2020". El resultado del proceso evaluador generó conclusiones sobre la conformidad de realización del proceso de acuerdo con el criterio normativo aplicable, por esta razón, no se tuvo en cuenta para su revisión en este informe.

5.1.4. Herramientas de Gestión aplicables.

Consultado el aplicativo de calidad de la Universidad ISODOC, se evidenció el comportamiento de estas actividades así.

5.1.4.1 Indicadores de Gestión.

Las actividades asociadas a Elecciones Institucionales tienen asociados los siguientes indicadores para la vigencia 2018:



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

INDICADOR	ESTADO	OBSERVACIÓN
Medir el nivel de participación del Estamento Administrativo en los procesos de elecciones que se realizan para este grupo, con base en la población habilitada para votar.	Fórmula (Promedio votos totales obtenidos en las elecciones realizadas en el periodo /No. Población habilitada para votar) *100 Frecuencia: Semestral Meta: 50% Tendencia del indicador es positivo con un resultado de medición del 61.905%	El porcentaje de cumplimiento es 123.810%, situación que es necesario analizar en cuanto a la estructura del mismo ya que el dato arrojado por el indicador puede no generar valor al proceso.
Medir el nivel de participación del Estamento Docente en los procesos de elecciones que se realizan para este grupo, con base en la población habilitada para votar.	Fórmula: (Promedio votos totales obtenidos en las elecciones realizadas en el periodo /No. Población habilitada para votar) *100 Frecuencia: Semestral Meta 50% Tendencia del indicador positivo con un resultado del 34.974%	
Medir el nivel de participación del Estamento Estudiantil en los procesos de elecciones que se realizan para este grupo, con base en la población habilitada para votar.	Fórmula: (Promedio votos totales obtenidos en las elecciones realizadas en el periodo /No. Población habilitada para votar) *100 Frecuencia: Semestral Meta 50%	

Se evidenció en entrevista con el responsable operativo de la actividad, que los resultados de los indicadores no tienen incidencia directa en la toma de decisiones del proceso.

5.1.4.2 Plan de Mejoramiento.

En la revisión del Plan de Mejoramiento del Proceso respecto de las actividades asociadas a elecciones, se encontró en el siguiente estado:

ACCIÓN DE MEJORA	ESTADO	OBSERVACIÓN
Procedimiento elecciones realizadas por el consejo superior código: EFPPT-05 Fuente: Interna del Proceso	Vencido. La fecha límite para su cumplimiento fue el 30 de noviembre de 2017.	Se establece que la acción no fue eficaz lo que hace necesario su reformulación tomando en cuenta los resultados del presente ejercicio evaluador.

5.1.4.3 Mapa de Riesgos.

De conformidad con la visita realizada por la Oficina de Control Interno frente a la Administración del Riesgo en el mes de agosto de 2018 a nivel Institucional, se recomendó al proceso realizar la actualización de sus riesgos con base en el cambio de versión y revisión que tuvo la caracterización del proceso.

5.1.4.4 Gestión Documental.

Los documentos revisados se encuentran archivados de conformidad con la Tabla de Retención Documental, Serie 110.4 Elecciones – Designaciones.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

5.2 RENDICIÓN DE CUENTAS

Las actividades asociadas a Rendición de Cuentas se encuentran a cargo de la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo, las mismas junto con el procedimiento y normas aplicables fue evaluado por la Oficina de Control Interno mediante informe 101.4.2.13-2018 realizado en el mes de junio de 2018 por lo cual mediante este ejercicio evaluador se tuvo en cuenta el tratamiento que dio el proceso a los hallazgos y observaciones del precitado informe.

A continuación, se relaciona el estado de los hallazgos y observaciones

HALLAZGO – OBSERVACIÓN INFORME 101.4.2.13-2018	ESTADO	RECOMENDACIÓN
H-1. La Universidad realizó la convocatoria a la Audiencia Pública virtual de Rendición de Cuentas a través de las redes sociales a partir del 10 de mayo de 2018 y por medio de correo electrónico desde el 11 de mayo de 2018. De igual manera se publicó el informe de gestión 2017 y demás documentos en el Landing Page. Al respecto, el artículo décimo primero de la Resolución 653 de 2016, establece: "La convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía se realizará con un mes (1) de anticipación a la fecha en que se llevará a cabo el evento y será difundida por los diferentes medios de comunicación..."; y el artículo décimo segundo indica: "La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca publicará en el portal institucional www.unicolmayor.edu.co en el link Rendición de Cuentas, con una antelación no menor a un (1) mes a la realización del evento la invitación, el informe de gestión y demás documentos que orienten al ciudadano y la comunidad universitaria sobre el evento...". Teniendo en cuenta que el evento se llevó a cabo el 25 de mayo de 2018, se observa que, si bien la Rendición de Cuentas cumplió con el término sugerido en el Manual Único de Rendición de Cuentas (15 días calendario) para la convocatoria y para la publicación de la información, no cumplió con lo dispuesto en la Resolución antes mencionada.	La Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo programó en el Plan de Mejoramiento la acción para el tratamiento de este hallazgo. Las acciones programadas se verán reflejadas en el siguiente ejercicio de rendición de cuentas.	Realizar seguimiento permanente a las acciones propuestas de conformidad con la planeación que se realice para el proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2018. De igual manera se recomienda la remisión oportuna de los seguimientos del Plan de Mejoramiento a la Oficina de Control Interno para conocimiento de la actualización del estado del hallazgo hasta determinar la efectividad de las mismas.
H.2 No se realizó encuesta para identificar oportunidades de mejora sobre la Rendición de Cuentas, incumpliendo lo estipulado en el artículo décimo octavo de la Resolución 653 de 2016, "se aplicará una encuesta presencial o en línea a los participantes con el fin de identificar las oportunidades de mejora que se presenten".		



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

HALLAZGO – OBSERVACIÓN INFORME 101.4.2.13-2018	ESTADO	RECOMENDACIÓN
O.1 Las veedurías no fueron invitadas al evento de Rendición de Cuentas vigencia 2017, siendo esta una de las acciones para promover el diálogo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, que indica: "...Las entidades públicas están obligadas a invitar a las veedurías ciudadanas a participar en el proceso de rendición de cuentas en cumplimiento de los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 850 de 2003, de los artículos 34 y 35 de la Ley 489 de 1998, del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 91 de la Ley 136 de 1994."	Se dio tratamiento a las observaciones a través del plan de mejoramiento desde el punto de vista preventivo.	
O.2 Si bien se propusieron actividades de mejora producto de la evaluación a la Rendición de Cuentas vigencia 2016, algunas no se llevaron a cabo, por ejemplo, las relacionadas con incentivos para la participación de la Comunidad Universitaria y Público en General en la trasmisión de Rendición de Cuentas		
O.3 Si bien la Orden de Trabajo 098 de 2018 suscrita con Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC, cuyo objeto era producir y emitir un pregrabado para la presentación de la Rendición de cuentas vigencia 2017, en los horarios de 11:00 a.m. y 9:05 p.m., la cual incluída Lenguaje de señas, en la emisión de las 9:00 p.m. no se efectuó.		

H = Hallazgo O = Observación

5.2.1 Mapa de Riesgos.

De conformidad con la visita realizada por la Oficina de Control Interno frente a la Administración del Riesgo en el mes de agosto de 2018 a nivel Institucional, se recomienda a la Secretaría General establecer contacto con la responsable del Proceso y así determinar los riesgos asociados al proceso de rendición de cuentas institucional.

5.2.2 Gestión Documental.

Los documentos revisados se encuentran archivados de conformidad con la Tabla de Retención Documental de la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo Serie 102.10 Memorias Rendición de Cuentas.

5.3 ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

Para la revisión de estas actividades, se tuvo en cuenta como criterio de auditoría la Guía metodológica para la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones –PQRSF (EFPGS-01 - Versión 5- mayo de 2018) que se encuentra publicada en ISODOC.

El Proceso cuenta como herramienta de apoyo para la administración de las PQRSF el aplicativo ISODOC – Módulo Servicio al Cliente para la administración de las quejas, reclamos, sugerencias y



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

felicitaciones y adicionalmente el aplicativo ORFEO para la administración de los derechos de petición allegados a la Universidad.

Para la revisión de estas actividades se procedió a tomar una muestra para cada una de las categorías de PQRSF establecidas en la Guía, dando como resultado lo siguiente:

5.3.1 Trámite Derechos de Petición

Para la evaluación de estas actividades se escogieron aleatoriamente tres muestras de derechos de petición de las vigencias 2017 y 2018 así:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CASO 1 RAD. 2018112-000194-2	CASO 2 RAD. 2018112-000203-2	CASO 3 RAD. 2017-112-00005-2
a. Radicar en la ventanilla de Correspondencia.	Usuario	Se radica el 23 de abril de 2018, proveniente del Director (E) de Educación Superior Ciencia y Tecnología de la Secretaría de Educación de Cundinamarca una solicitud cuyo asunto es "Respuesta al radicado 2018045220 de fecha 2018-04-03"	Se radica el 24 de abril de 2018, proveniente del Director (E) de Educación Superior Ciencia y Tecnología de la Secretaría de Educación de Cundinamarca una solicitud cuyo asunto es "Solicitud de oferta de Programas de Pregrado, diplomado y cursos cortos"	Se radica como derecho de petición en la recepción el día 2 de enero de 2017.
b. Reasignar a la dependencia competente según la "Resolución 392 de 2016", específicamente en el artículo vigésimo. (...) Las peticiones y sus diferentes modalidades, deberán dirigirse a las dependencias enunciadas (...)."	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Se da ingreso a sistema ORFEO el día 23 de abril de 2018. Ver Anexo 2)	Se da ingreso a sistema ORFEO el día 25 de abril de 2018 (Ver Anexo 2) Se genera Hallazgo 3.	Según se evidencia en la trazabilidad del aplicativo ORFEO, sin embargo, no se puede determinar en la pestaña de histórico el paso específico de reasignación. Solo aparece la respuesta emitida con fecha de elaboración 25-01-2017
c. Proyectar respuesta de acuerdo al Artículo de la Resolución 392 de 2016 Segundo" (...) obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma...".	Funcionario Responsable designado por el Jefe de cada Dependencia	Se evidenció que la respuesta a esta petición fue dada hasta el 14 de agosto de 2018, lo que incumple el plazo de respuesta del Artículo 3 de la Resolución 392 de 2018. Se genera Hallazgo 3.	No se encontró evidencia en el aplicativo de la respuesta brindada al peticionario al momento de la visita de auditoría.	La respuesta emitida, según se pudo consultar en el aplicativo ORFEO es la 2017340000271 de fecha 25 de enero de 2017.
d. Seguimiento de alertas de vencimiento de términos en sistema ORFEO.	Funcionario Responsable designado por el Jefe de cada Dependencia	El funcionario de la Secretaría General cuenta con un cuadro de control que maneja junto con la persona que se encuentra ubicada en correspondencia, el cual incluye campos de fechas para el control de los radicados que ingresan como derecho de petición a la Universidad.	El funcionario de la Secretaría General cuenta con un cuadro de control que maneja junto con la persona que se encuentra ubicada en correspondencia, el cual incluye campos de fechas para el control de los radicados que ingresan como derecho de petición a la Universidad.	El funcionario de la Secretaría General cuenta con un cuadro de control que maneja junto con la persona que se encuentra ubicada en correspondencia, el cual incluye campos de fechas para el control de los radicados que ingresan como derecho de petición a la Universidad



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CASO 1 RAD. 2018112-000194-2	CASO 2 RAD. 2018112-000203-2	CASO 3 RAD. 2017-112-00005-2
e. Comunicar al peticionario por los diferentes medios de envío (correo electrónico, correo certificado, mensajería externa, personal) relacionada en su petición.	Funcionario Responsable designado por el Jefe de cada Dependencia	La respuesta a esta petición fue emitida el día 14 de agosto de 2018, según la trazabilidad encontrada en la visita de auditoría en el aplicativo ORFEO. Ver Anexo 2	Se evidencia como trazabilidad la reasignación al área de Rectoría para la respuesta correspondiente. En el cuadro de control aparece que se dio traslado a la Oficina de Proyección Social para la respuesta. La respuesta fue, según el cuadro de control, emitida el 14 de agosto de 2018, fecha que se encuentra fuera de los términos del artículo 3 de la Resolución 392 de 2016.	Se evidencia el documento escaneado en el aplicativo ORFEO sobre la respuesta emitida al peticionario.
f. Enviar a correspondencia el oficio firmado de la comunicación o soporte del envío.	Funcionario Responsable designado por el Jefe de cada Dependencia		Teniendo en cuenta que no se realizó el registro de la respuesta en el ORFEO, no fue posible evidenciar la respuesta emitida a la petición.	Se encontró la evidencia en el espacio "Datos de envío" del aplicativo ORFEO.
g. Digitalizar el oficio respuesta y la evidencia de la comunicación.	Auxiliar Administrativo Correspondencia			
h. Devolución para archivo de acuerdo a la TRD.	Funcionario Responsable designado por el Jefe de cada Dependencia	Este trámite se realiza por mensajería.		
i. Reporte mensual a la Supernumeraria encargada de las PQRSF, en la Secretaría General del número de derechos de petición radicados y los faltantes por respuesta.	Auxiliar Administrativo Correspondencia	El cuadro de control de la funcionaria de la Secretaría General relaciona este derecho de petición con las características de respuesta en relación con la fecha.	El cuadro de control de la funcionaria de la Secretaría General relaciona este derecho de petición con las características de respuesta en relación con la fecha.	El cuadro de control de la funcionaria de la Secretaría General relaciona este derecho de petición con las características de respuesta en relación con la fecha.
j. Seguimiento a los derechos de petición que no registran respuesta en ORFEO.	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	Se evidenció correo de seguimiento de fecha 23 de julio de 2018 con el fin de solicitar a la Oficina de Proyección Social la respuesta inmediata a las peticiones, entre ellas la terminada en 1942.	Se evidenció correo de seguimiento de fecha 23 de julio de 2018 con el fin de solicitar a la Oficina de Proyección Social la respuesta inmediata a las peticiones, entre ellas la terminada en 2032.	Esta petición fue contestada dentro de los términos relacionados en el artículo 3 de la Resolución 392 de 2016.
k. Informe Semestral estadístico - Derechos de Petición.	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	En la ruta Web: <i>Inicio > Atención al Ciudadano > Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones > Estadísticas</i> PQRS, se relacionan los informes de seguimiento realizados por la Secretaría General – Vigencia 2018	En la ruta Web: <i>Inicio > Atención al Ciudadano > Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones > Estadísticas</i> PQRS, se relacionan los informes de seguimiento realizados por la Secretaría General – Vigencia 2018	En la ruta Web: <i>Inicio > Atención al Ciudadano > Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones > Estadísticas</i> PQRS, se relacionan los informes de seguimiento realizados por la Secretaría General – Vigencia 2017



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CASO 1 RAD. 2018112-000194-2	CASO 2 RAD. 2018112-000203-2	CASO 3 RAD. 2017-112-00005-2
l. Medir y realizar seguimiento a los indicadores de gestión de respuesta de PQRSF.	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	Ver este punto en la revisión de indicadores del punto 5.3.4.1 del presente informe.	Ver este punto en la revisión de indicadores del punto 5.3.4.1 del presente informe.	Ver este punto en la revisión de indicadores del punto 5.3.4.1 del presente informe.
m. incluir dentro del Plan de Mejoramiento de cada dependencia, las acciones referentes a PQRSF, cuando sean reiterativas y estén mal calificadas en el indicador.	Funcionario Responsable designado por el Jefe de cada Dependencia	Pese a que se detectó un incumplimiento por parte del área de Proyección Social frente a los términos de respuesta de la petición, se estableció que no se dio tratamiento a esta no conformidad en el Plan de Mejoramiento.	Pese a que se detectó un incumplimiento por parte del área de Proyección Social frente a los términos de respuesta de la petición, se estableció que no se dio tratamiento a esta no conformidad en el Plan de Mejoramiento.	No se generó acción de mejora producto de esta solicitud radicada a la Universidad. No aplica.

5.3.2 Trámite Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA.
a. Recibir e ingresar la solicitud al sistema ISODOC – Módulo de Servicio al Cliente si la solicitud ingreso por escrito.	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	Ver observación del cuadro de muestra
b. Reclasificar o reasignar la solicitud o petición en caso de encontrar alguna inconsistencia en el registro de la solicitud o petición.	Supernumerario Secretaria General	Ver observación del cuadro de muestra
c. Dar trámite y solución al usuario, de acuerdo a su solicitud, cumpliendo los requisitos de oportunidad y calidad en la respuesta. La respuesta se debe emitir y registrar en el sistema ISODOC- Modulo de Servicio al Cliente. Cuando la respuesta se registre en el sistema, automáticamente el usuario quedara informado de la solución a su caso.	Funcionario de la dependencia asignado para dar respuesta	Según lo informado por la Secretaría General, en cada dependencia hay un delegado con clave en ISODOC para ingresar las respuestas relacionadas con quejas en el módulo de atención al cliente.
d. Hacer seguimiento para que la respuesta se entregue dentro del término legal.	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	La funcionaria de la Secretaría General hace revisiones periódicas al aplicativo con el fin de hacer seguimiento, sin embargo, se observó que este control no es suficiente teniendo en cuenta las observaciones encontradas en la visita de auditoría realizada al área y que se encuentran registradas en el cuadro de muestra. Se genera hallazgo 4.
e. Hacer seguimiento para que la respuesta se entregue en forma oportuna, clara, precisa y congruente	Funcionario Responsable designado por el Jefe de cada Dependencia	De conformidad con los hallazgos registrados producto de la revisión del módulo de servicio al cliente en ISODOC, se determinó que existen fallas de control en las áreas lo que genera incumplimientos a los plazos de respuesta al usuario.
f. Dar respuesta a través de la herramienta tecnológica "Aplicativo ISODOC" asegurando que la respuesta cumpla con los criterios mínimos descritos en esta guía.	Funcionario Responsable designado por el Jefe de cada Dependencia	



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA.
g. Realizar seguimiento e informe estadístico para remitir a Rectoría y publicar en la página WEB de la Universidad.	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	Este seguimiento corresponde únicamente al reporte estadístico de la información y promedio de tiempos de respuesta, la cual se entrega a Rectoría y publica en página Web. No se evidencia acompañamiento o acciones directas que generen estrategias de cara al usuario entre el proceso de Fomento a la Participación de los Usuarios y las áreas que tienen quejas reiterativas, al igual que no se evidenció solicitud de tratamiento de no conformidades en el plan de mejoramiento de las áreas según lo indica la Guía de Administración de PQRSF. Lo que no permite al proceso generar el valor que expresa en su objetivo que es "...fomentar la contribución de los usuarios para el desarrollo de la universidad."
h. Realizar seguimiento mensual y cerrar las solicitudes o peticiones en el sistema que hayan cumplido con el trámite y solución.	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	
i. Archivar documentación de acuerdo a TRD	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	Los documentos físicos de registro de quejas se encuentran se encuentran archivados en la Secretaría General bajo el código 101.6 Documentos de Quejas y Reclamos
j. Medir y realizar seguimiento a los indicadores de gestión de respuesta de PQRSF	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	Ver cuadro de indicadores punto 5.3.4.1 del presente informe
k. Incluir dentro del Plan de Mejoramiento de cada dependencia, las acciones referentes a PQRSF, cuando sean reiterativas y estén mal calificadas en el indicador.	Funcionario Responsable designado por el Jefe de cada Dependencia	Ver observaciones en cuadro de muestra.

Cuadro de muestra vigencia 2018 (Ver Anexo 3):

CODIGO	TIPOLOGÍA	DETALLE GESTIÓN	HALLAZGO 4 - CASOS ESTUDIADOS EN MUESTRA
PQRS795	QUEJA Correo	Creación en el Sistema: 03/01/2018 Fecha estim. Atención: 24/01/2018 Fecha estim. Solución: 24/01/2018 Fecha asignación: 05/02/2018 Fecha de solución: 06/02/2018 Fecha de cierre: 22/06/2018	<ul style="list-style-type: none"> De conformidad con el artículo tercero de la Resolución 392 de 2016, la respuesta a esta queja debió haber sido dada al usuario el día 25 de enero de 2018 y según el reporte del sistema ISODOC fue dada hasta el 6 de febrero de 2018, es decir 8 días hábiles después de la fecha oportuna. Al indagar sobre el particular, se indicó que para la fecha que ingresó la queja al correo, no había sido nombrado el funcionario que tiene a cargo el control de las quejas y reclamos. Finalmente se observa que entre la fecha de creación y el cierre han transcurrido más de 5 meses.
PQRS796	QUEJA Web	Creación en el Sistema: 10/01/2018 Fecha estim. Atención: 01/02/2018 Fecha estim. Solución: 01/02/2018 Fecha asignación: 15/01/2018 Fecha de solución: 05/02/2018 Fecha de cierre: 22/06/2018	<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia un diferencial de 2 días hábiles entre la fecha estimada de solución y la fecha de solución relacionada en el sistema. Adicionalmente se evidencia una demora, desde el punto de vista del aplicativo, de la asignación de la queja a quien es responsable de su respuesta, en este caso cinco días antes de la respuesta. Finalmente se observa que entre la fecha de creación y el cierre han transcurrido más de 5 meses.
PQRS797	RECLAMO Buzón	Creación en el Sistema: 15/01/2018 Fecha estim. Atención: 18/01/2018 Fecha estim. Solución: 06/02/2018 Fecha asignación: 15/01/2018 Fecha de solución: 06/02/2018 Fecha de cierre: 22/06/2018	<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia que la fecha de creación por parte del usuario y depositada en buzón es del 13 de diciembre de 2017 y sólo hasta el 15 de enero de 2018 es registrada en el sistema. De igual manera se ve la demora reflejada en la respuesta al usuario. Finalmente se observa que entre la fecha de creación y el cierre han transcurrido más de 5 meses.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

CODIGO	TIPOLOGÍA	DETALLE GESTIÓN	HALLAZGO 4 - CASOS ESTUDIADOS EN MUESTRA
PQRS807	QUEJA – Buzón	Fecha de queja: 29/01/2018 Creación en el Sistema: 30/01/2018 Fecha estim. Atención: 20/02/2018 Fecha estim. Solución: 20/02/2018 Fecha asignación: 30/01/2018 Fecha de solución: 31/01/2018 Fecha de cierre: 22/06/2018	<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia que la fecha de asignación al funcionario que daría respuesta es el 30 de enero de 2018, es decir, un día antes de la respuesta emitida. Se observa que la fecha de cierre de la queja en el sistema es el 22 de junio de 2018, es decir cinco meses después de recibida la queja.
PQRS834	QUEJA – Correo Electrónico.	Creación en el Sistema: 08/05/2018 Fecha estim. Atención: 28/05/2018 Fecha estim. Solución: 28/05/2018 Fecha asignación: 08/05/2018 Fecha de solución: 28/05/2018 Fecha de cierre: 22/06/2018	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con anexos en esta queja para determinar la oportunidad de respuesta. No se adjunta copia de la respuesta emitida y que según se relaciona en el aplicativo fue brindada vía correo electrónico. No se realiza comentarios en el cierre por parte de Secretaría General.
PQRS836	QUEJA – Buzón	Fecha de queja: 04/05/2018 Creación en el Sistema: 10/05/2018 Fecha estim. Atención: 01/06/2018 Fecha estim. Solución: 01/06/2018 Fecha asignación: 10/05/2018 Fecha de solución: 15/06/2018 Fecha de cierre: 22/06/2018	<ul style="list-style-type: none"> La fecha de registro en el sistema se realiza cuatro días hábiles después de depositado en el buzón la queja por parte del usuario. El quejoso hace referencia a la deficiente atención, servicio y poco interés de una docente del Programa de Derecho, lo que permitió determinar que fue mal clasificada en el sistema, ya que no corresponde a una queja sino a un reclamo. En la fase de cierre se indica que se emitió respuesta mediante correo electrónico el día 28 de mayo de 2018, es decir que no concuerda la fecha con la fecha de solución registrada en el sistema y esta fecha se encuentra por fuera de los términos registrados en el artículo tercero de la Resolución 392 de 2018. El cierre de la PQRS se realiza hasta el 22 de junio de 2018 por parte de la Secretaría General, sin realizar comentarios al respecto.
PQRS843	TELEFÓNICA	Creación en el Sistema: 22/05/2018 Fecha estim. Atención: 12/06/2018 Fecha estim. Solución: 12/06/2018 Fecha asignación: 22/05/2018 Fecha de solución: 15/06/2018 Fecha de cierre: 22/06/2018	<ul style="list-style-type: none"> Según se refiere la queja, el suceso que dio origen a la misma fue el 21 de febrero de 2018 referente a los servicios del área de Salud. El Área de Salud, busca a la estudiante y telefónicamente habla con ella para posteriormente indicar que dio solución mediante correo electrónico el día 22 de mayo de 2018, es decir tres meses después de interpuesta la queja. En este caso es evidente que existió una queja anterior la cual no está registrada en el sistema y se formalizó en el aplicativo sólo hasta el 22 de mayo como llamada telefónica, lo que permite concluir que no se atendió con oportunidad la solicitud de la usuaria de conformidad con los términos relacionados en la Resolución 392 de 2018. De igual manera llama la atención que la fecha de registro de la queja en el sistema coincida con la fecha de asignación y respuesta a la misma, es decir el 22 de mayo de 2018. De igual manera no hay registro de la respuesta emitida como adjunto en el aplicativo.
PQRS856	QUEJA – Correo Electrónico	Creación en el Sistema: 27/07/2018 Fecha estim. Atención: 16/08/2018 Fecha estim. Solución: 16/08/2018 Fecha asignación: 30/07/2018 Fecha de solución: 29/08/2018 Fecha de cierre: 29/06/2018	<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia correos electrónicos de la usuaria de fechas 23 y 25 de junio de 2018 respectivamente y el registro de creación de la queja fue hasta el 27 de julio de 2018 y se da como plazo de solución el día 16 de agosto de 2018. Por otra parte, teniendo en cuenta la fecha recibo del correo electrónico, se evidenció que la fecha de asignación del sistema el día 30 de julio de 2018 y finalmente se brinda respuesta mediante correo electrónico a la usuaria el día 29 de agosto de 2018. Es decir 29 días después de la fecha límite de respuesta que para el caso de quejas es de 15 días hábiles, los cuales según calendario se cumplen el 16 de julio de 2018, lo que contraviene el artículo 3 de la Resolución 392 de 2016.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

CODIGO	TIPOLOGÍA	DETALLE GESTIÓN	HALLAZGO 4 - CASOS ESTUDIADOS EN MUESTRA
PQRS880-881	RECLAMO-Web	Creación en el Sistema: 18/10/2018 Fecha estim. Atención: 08/11/2018 Fecha estim. Solución: 08/11/2018 Fecha asignación: 18/10/2018 Fecha de solución: 23/10/2018 Fecha de cierre: No se ha realizado cierre.	<ul style="list-style-type: none"> El asunto de esta queja indica "inconformidad profesora" y se le dio clasificación en ISODOC como queja. Estudiado el caso se determinó que se encuentra vinculada con el reclamo PQRS 881 que tienen la misma fecha de creación en el sistema e igual tratamiento en tiempos. Se logró determinar en primera instancia lo siguiente: 1. Para el caso de la PQRS 880 se dio tratamiento de queja lo que debió haberse registrado como un reclamo tal y como se relacionó la PQRS 881. 2. La fecha de origen dada por el usuario es el 29 de septiembre de 2018 y se brindó respuesta hasta el día 23 de octubre de 2018, es decir un día hábil después de la fecha de ley. Estudiada la solución del caso, se evidenció que la respuesta fue emitida por parte del funcionario que estaba involucrado en el escrito del usuario que presuntamente está inhabilitado para dar la misma teniendo en cuenta que es el esposo de la docente objeto de la queja. Según lo reportado por el aplicativo, este reclamo se tramitó, pero aún no ha sido objeto de cierre por parte de la Secretaría General. El soporte de respuesta emitida a la queja carece de firma.
PQRS895		Creación en el Sistema: 28/09/2018 Fecha estim. Atención: 19/10/2018 Fecha estim. Solución: 19/10/2018 Fecha asignación: 28/09/2018 Fecha de solución: 11/10/2018 Fecha de cierre: 11/10/2018	<ul style="list-style-type: none"> En este caso esta PQRS fue radicada como una queja y correspondería, según la definición de la guía a un reclamo, ya que hace alusión al comportamiento de un funcionario. De igual manera se observa en el módulo de servicio al cliente que la evidencia de respuesta cargada en el sistema se encuentra en formato Word, sin soporte de comunicación al usuario, es decir no es claro cómo fue entregada al usuario y carece de la firma de la funcionaria encargada de la respuesta. No se realizó comentarios por parte del área de Secretaría General para el cierre.

5.3.3 Trámite Denuncias de Corrupción (Ver Anexo 4)

Durante la vigencia 2018 solo se evidenció en el sistema ISODOC una situación relacionada con denuncias de corrupción, a la cual se le realizó la trazabilidad en gestión realizada.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
a. Recibir Denuncia de Corrupción.	Funcionario que recibe la denuncia en cualquier dependencia de la Universidad	Se dio recibo de la denuncia por corrupción el día 30 de mayo de 2018 a través del aplicativo ISODOC. Fue radicada con el número PQRS847.
b. Radicar a Secretaría General la Denuncia través de ISODOC.	Funcionario que recibe la denuncia en cualquier dependencia de la Universidad	Las fechas registradas en el sistema son: Creación en el Sistema: 30/05/2018 Fecha estim. Atención: 01/06/2018 Fecha estim. Solución: 06/06/2018 Fecha asignación: 30/05/2018 Fecha de solución: 22/06/2018 Fecha de cierre: 22/06/2018
c. Radicar en el sistema la Denuncia y asignar consecutivo.	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	
d. Enviar la denuncia a la Oficina Jurídica – Control Interno Disciplinario.	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	Teniendo en cuenta que en el texto de la denuncia se encontraba vinculada la Oficina Jurídica, directamente la Secretaría General asumió el trámite.
e. Analizar el contenido de la denuncia y determinar la viabilidad de iniciar las acciones legales pertinentes.	Oficina Jurídica Control Interno Disciplinario	De conformidad con el contenido, la Secretaría General Procede el día 12 de junio de 2018 a solicitar a la denunciante la queja para proceder de conformidad.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
f. Si no se adelanta acción legal alguna, la respuesta que se emita sobre el particular, se envía al usuario a través de ISODOC.	Oficina Jurídica Control Interno Disciplinario	Revisada la trazabilidad en el sistema, se encontró que el día 22 de junio de 2018 se da como fecha de solución y cierre de la denuncia, pero no se indica los motivos de dicho cierre. Al indagar el caso, la funcionaria a cargo de la actividad en la Secretaría General informó que la quejosa no presentó respuesta al requerimiento de la Secretaría General y en tal caso se procedió a su cierre.
g. Realizar seguimiento mensual y cerrar las solicitudes o peticiones en el sistema que hayan cumplido con el trámite y solución.	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	Este seguimiento corresponde únicamente al reporte estadístico de la información y promedio de tiempos de respuesta de todo el proceso de Administración de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, la cual se entrega a Rectoría y publica en página Web.
h. Realizar seguimiento e informe estadístico para remitir a Rectoría.	Supernumeraria encargada de las PQRSF en la Secretaría General	Estudiado este caso de denuncia, se determinó que la información no se encuentra completa en el aplicativo, configurando así que se evidencie, de conformidad con las fechas del sistema, un posible incumplimiento.

5.3.4. Herramientas de Gestión aplicables.

5.3.4.1 Indicadores de Gestión.

Las actividades asociadas a Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones tienen asociados los siguientes indicadores para la vigencia 2018:

INDICADOR VIGENCIA 2018	ESTADO	OBSERVACIÓN
Nivel de atención de PQRSF. (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones)	Fórmula No. PQRFS atendidas en los términos establecidos/No. PQRFS recibidas) *100 Frecuencia: Trimestral Objetivo del indicador: Medir el porcentaje de PQRSF atendidas en los términos establecidos, frente al número de PQRSF recibidas. Meta: 95% Resultados Tendencia del indicador es positivo con un resultado de medición del 91% para el primer trimestre y del 87.5% para el segundo trimestre.	Al momento de realizar la visita de auditoría, se determinó que los indicadores no tenían análisis de su comportamiento registrado en el aplicativo ISODOC.
Oportunidad En La Atención De PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones)	Fórmula No. PQRFS atendidas en los términos establecidos/No. PQRFS recibidas) *100 Frecuencia: Trimestral Objetivo del indicador: Medir el porcentaje de PQRSF atendidas en los términos establecidos, frente al número de PQRSF recibidas. Meta: 95% Resultados Tendencia del indicador es positivo con un resultado de medición del 91% para el primer trimestre y del 87.5% para el segundo trimestre.	Al momento de realizar la visita de auditoría, se determinó que los indicadores no tenían análisis de su comportamiento registrado en el aplicativo ISODOC. Los términos tomados en cuenta para el cálculo en términos de oportunidad del indicador son desde el registro en el sistema y no la fecha de recepción de la queja o reclamo para el caso específico de las que son dejadas en buzón de mensajes, telefónicas y correo electrónico. Se genera Hallazgo 7.

Se evidenció en entrevista con el responsable operativo de la actividad, que los resultados de los indicadores no tienen incidencia directa en la toma de decisiones del proceso.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

5.3.4.2 Plan de Mejoramiento

En la revisión del Plan de Mejoramiento del Proceso respecto de las actividades asociadas a Administración de PQRSF, se encontró en el siguiente estado:

ACCIÓN DE MEJORA	ESTADO	OBSERVACIÓN
Falta de conocimiento de la comunidad Universitaria del aplicativo de PQRSF	La fecha de vencimiento fue el 12 de diciembre de 2017. Fuente: Encuesta de Satisfacción PQRSF	En atención a los hallazgos de la presente auditoría, se determina que la situación persiste y que las acciones adelantadas no han sido eficaces.
Articular al sistema de PQRSF el protocolo de atención al interesado en protección de datos al público	La fecha de vencimiento fue Agosto de 2018. Fuente: Encuesta de Satisfacción PQRSF	En el seguimiento se evidencia que se tiene un proyecto de resolución para el proceso, sin embargo, no se ha adoptado aún. De igual manera y de conformidad con lo evidenciado en la presente auditoría, lo que dio origen a la oportunidad de mejora persiste aún ya que no se ha realizado dicha articulación en lo operativo.

5.1.4.3 Mapa de Riesgos.

De conformidad con la visita realizada por la Oficina de Control Interno frente a la Administración del Riesgo en el mes de agosto de 2018 a nivel Institucional, se recomendó al proceso realizar la actualización de sus riesgos con base en el cambio de versión y revisión que tuvo la caracterización del proceso.

5.1.4.4 Gestión Documental.

Los documentos revisados se encuentran archivados de conformidad con la Tabla de Retención Documental serie 110.6 Documentos de Quejas y Reclamos, al igual que el respaldo de información ubicado en el aplicativo ISODOC, módulo Servicio al Cliente.

5.4 ATENCIÓN AL USUARIO (Ver anexo 5)

Para la revisión de estas actividades se tomó como referente el Manual de Atención al Usuario Código EFPIT-01 (versión 1 – Julio 2014).

En primera instancia se verificó la existencia y funcionamiento de los canales de atención al usuario relacionados en el punto 6.1 del Manual de Atención al Usuario, cuyo resultado se evidencia a continuación:



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

CANAL	EVIDENCIA
Punto de Atención al Usuario	<p>El punto de atención al usuario se encuentra ubicado en la Sede Principal Calle 28 5B -02 y su horario de atención es de 8:00 a 5:00 p.m. en jornada continua.</p>  <p>De igual manera se realiza un control individual por parte de la funcionaria asignada a Atención al Usuario el cual registra en un cuaderno los datos de los visitantes que hacen uso de este canal para el control estadístico correspondiente.</p>
Línea Gratuita	<p>La línea de atención al usuario se encuentra identificada como Línea gratuita: 01 8000 11 3044 y está ubicada en el punto de atención al usuario de la Universidad.</p> 
Línea Telefónica	<p>identificada con el número 282 5716 Se encuentra ubicada en la recepción de la Sede Principal. Su horario de atención es de 8:00 a 5:00 en jornada continua.</p> <p>La funcionaria asignada a Atención al Usuario tiene un control de llamadas en una base de datos de Excel. Ver anexo 5</p>
Chat Institucional de Servicio de atención al Usuario	<p>Se evidenció un diferencial entre el horario que se encuentra publicado en Página Web: (lunes a viernes 9:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.) y el que se encuentra normado en el Manual de Atención al Usuario que indica (Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y 3:00 pm a 4:00 pm.) Ver hallazgo 10</p> <p>Se adjunta soporte de diligenciamiento de chat por parte de la funcionaria el día de la visita de auditoría:</p>



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

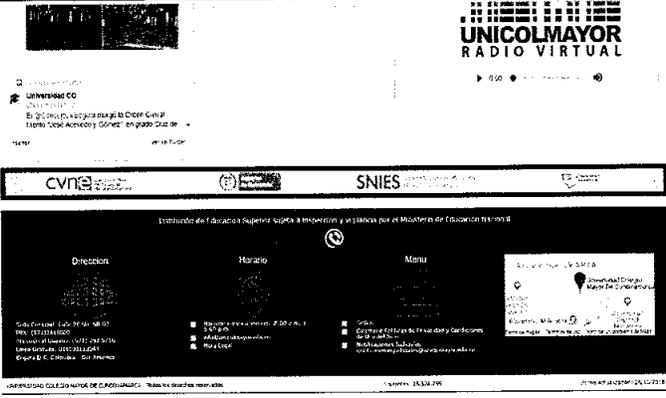
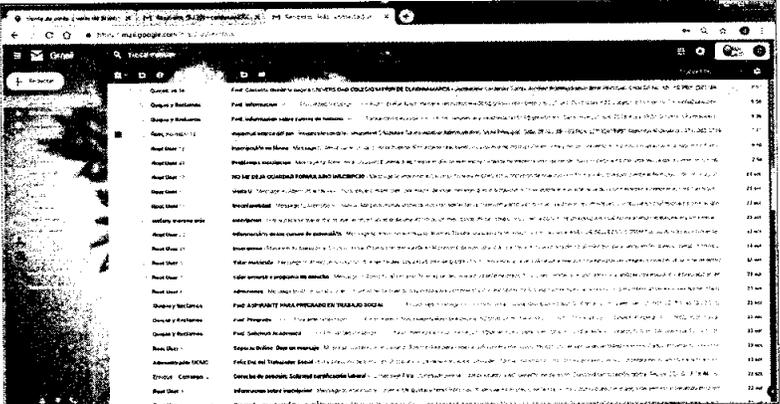
Sitio Web	<p>Este sitio es administrado por la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo. Se mantiene actualizado según la política institucional al respecto. Al momento de la visita de auditoría la fecha de actualización fue el 26 de octubre de 2018.</p>	



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

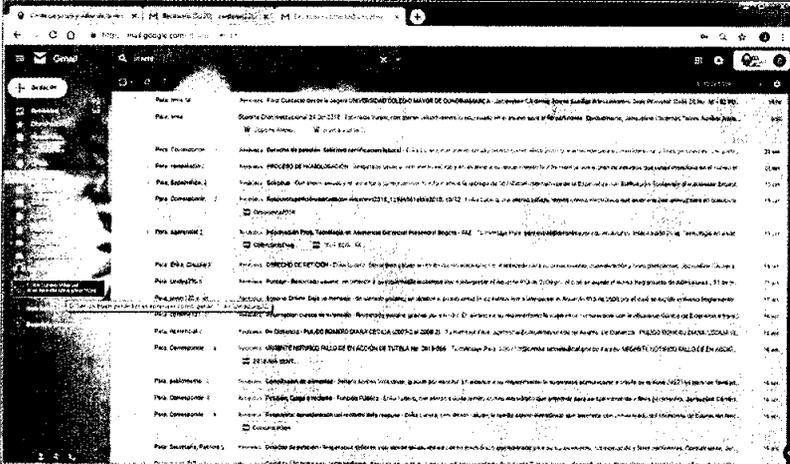
	 <p>De igual manera en el link de "Atención al Ciudadano" de la página web, se brinda información a los usuarios sobre los distintos canales de comunicación. Ver anexo 5</p>
<p>Correo electrónico.</p>	<p>El correo es administrado por la funcionaria de Atención al Usuario ubicada en la recepción de la Universidad, identificado como contacto@unicolmayor.edu.co</p> <p>El manual de Atención al Usuario que: "Se da respuesta a las solicitudes, si se dispone de la información, se responden el mismo día. Cuando se trata de solicitudes realizadas después de las 5:15 p.m., se responden el día hábil siguiente", de conformidad con la prueba de auditoría realizada, se pudo concluir que no se cumple con esta instrucción. Indagada la funcionaria a cargo de la actividad, se atiende el corre en forma alterna con la atención por ventanilla, telefónica y presencial de los usuarios, situación que dificulta el cumplimiento de este criterio contenido en el manual.</p> <p>En la prueba de auditoría se tomó el pantallazo de los correos entrantes cuyas fechas oscilan entre el 22, 23 y 24 de octubre de 2018 en los cuales se observó que no se había realizado la lectura de los mismos.</p>  <p>De igual manera se tomó un pantallazo de la sección de enviados del correo y el resultado es el siguiente:</p>



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

	 <p>Como se pudo evidenciar, las respuestas de los correos son de fechas entre el 16 y 22 de octubre respectivamente, lo que daría un cumplimiento parcial a este aspecto contemplado en el Manual de Atención al usuario. Ver hallazgo 9.</p>
<p>Formulario Contáctenos sitio Web.</p>	<p>Al preguntar sobre este canal de atención al usuario, la funcionaria informó que no tenía conocimiento del mismo. Se procedió a realizar una prueba en el formulario contáctenos de la página Web que arrojó que la solicitud había sido remitida al correo info@unicolmayor.edu.co, al indagar sobre la administración de este correo electrónico, la funcionaria de atención al usuario indicó que no estaba bajo su dominio, que la misma era administrada en el área de Secretaría General.</p> <p>Al visitar la Secretaría General se informó que el correo info@unicolmayor.edu.co se encuentra anclado al correo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, donde, según la clasificación emitida del contenido, se le da tratamiento de petición, queja, reclamo o se devuelve al correo contacto@unicolmayor.edu.co lo que evidencia un reproceso que se traslada en tiempo a la respuesta que se debe dar al usuario. Ver hallazgo 10.</p>

Los numerales 6.2 Logística para la atención, 6.3 comunicación no verbal, 6.4 frases que se deben evitar en la comunicación verbal, 6.5 protocolo de atención presencial, 6.6. protocolo de atención telefónica, 6.7 protocolo de atención virtual se validaron en la visita realizada al área de atención al usuario y se ejecutan de conformidad con lo normado.

5.4.1. Herramientas de Gestión aplicables.

5.4.1.1 Indicadores de Gestión.

Se evidenció que la actividad de Atención al Usuario no tiene indicadores asociados para la medición de su desempeño a través de ISODOC.

5.3.4.2 Plan de Mejoramiento

En la revisión del Plan de Mejoramiento del Proceso respecto de las actividades asociadas a Atención al Usuario, se encontró en el siguiente estado:



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

ACCIÓN DE MEJORA	ESTADO	OBSERVACIÓN
Existe el Manual de Atención al Usuario, pero este no es conocido por los funcionarios que atienden usuarios internos o externos	La fecha de vencimiento fue el 30 de julio de 2016. Fuente: Hallazgos internos del proceso.	Esta oportunidad de mejora carece de detalle de avance en el Plan de Mejoramiento y se encuentra vencida, lo que permite concluir que no fue efectiva y deberá reprogramarse teniendo en cuenta los hallazgos registrados en el presente informe.
En el Acuerdo 042 de 2013 por el cual se establecen políticas de comunicación integral para la UCMC, no se encuentra establecida la periodicidad de divulgación de la información.	La fecha de vencimiento fue diciembre de 2015. Fuente: Otros Organismos de Control	En el seguimiento se evidencia que se tiene proyectada una reunión con la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo. Sin embargo, al encontrarse vencida evidencia que no ha sido eficaz, siendo necesario nuevamente su análisis de causas para la toma de decisiones en términos de mejora para el proceso.

5.1.4.3 Mapa de Riesgos.

De conformidad con la visita realizada por la Oficina de Control Interno frente a la Administración del Riesgo en el mes de agosto de 2018 a nivel Institucional, se recomendó al proceso realizar la actualización de sus riesgos con base en el cambio de versión y revisión que tuvo la caracterización del proceso.

5.1.4.4 Gestión Documental.

Los documentos mostrados como evidencia en el curso de la auditoría en el área de Atención al Usuario, no se encuentran asociados a la Tabla de Retención Documental, tales como las planillas de control de visitantes, cuadro en Excel de registro de llamadas e informe de la funcionaria.

6. HALLAZGOS

6.1. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON ELECCIONES INSTITUCIONALES.

Hallazgo 1. Procedimiento EFPPT-05 Elecciones Realizadas por el Consejo Superior Universitario (Versión 3 noviembre de 2012). Se evidenció en este procedimiento:

1. La actividad 3 del procedimiento relativa a "Solicitar terna de hojas de Vida a ASEUMA, para el caso de los Egresados" se evidencia que no contempla otros grupos de interés como los que fueron evidenciados en el proceso de elección del Representante de los Egresados realizado en el mes de febrero de 2018". Este aspecto se encuentra contemplado como oportunidad de mejora en el Plan de Mejoramiento de la Secretaría General pero el mismo presenta vencimiento desde el 30 de noviembre de 2017, lo que permite concluir que no fue eficaz las acciones allí propuestas, siendo necesario su reformulación.
2. Las actividades Nos. 6 y 7 que contempla el procedimiento relacionados con la intervención del Consejo Académico para el análisis de hojas de vida para escoger terna con destino al Consejo Superior, no se aplican ya que el Consejo Académico no tiene participación directa en la elección del Representante de los Egresados al Consejo Superior, lo que contraviene lo normado en la Resolución 1579 del 1° de Noviembre de 2013 "Por la cual se reglamenta el proceso de Designación de los Egresados ante el Consejo Superior Universitario y los Consejos de Facultad de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca"



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

Hallazgo 2. Organización documental. Revisados los expedientes de las elecciones tomadas como muestra, se evidenció que hace falta incluir el soporte de comunicación electrónica que realiza la Secretaría General para la organización y desarrollo logístico de las elecciones tales como:

- Procedimiento EFPPT-06 Elección del Representante ante los directores de programa ante el Consejo Académico (Versión 3 marzo de 2013). Actividad 4. "Informar para la respectiva posesión y agendamiento en el Orden del Día".
- Procedimiento EFPPT-03 Elecciones Realizadas por Votación Universal (Versión 4 – noviembre de 2017). Actividad 21. "Publicar las propuestas en los medios institucionales previstos para tales fines, (Página web y pantallas institucionales), así como el envío a los correos electrónicos de la comunidad universitaria, cuando aplique" No se presentó evidencia de publicación en pantallas institucionales como lo relaciona la actividad del procedimiento.

6.2. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Hallazgo 3. Derechos de Petición.

Caso 1. Secretaría General – Oficina de Proyección Social

La fecha de radicación de la comunicación proveniente del Director (E) de Educación Superior Ciencia y Tecnología de la Secretaría de Educación de Cundinamarca, con número asignado por el aplicativo ORFEO 2018-112-000194-2 y clasificado como Derecho de Petición, fue el 23 de abril de 2018 y la respuesta fue emitida al peticionario hasta el día 14 de agosto de 2018, lo que incumple los plazos otorgados por la Resolución 392 de 2016 y el Artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015

Teniendo en cuenta que en la fase de seguimiento que realizó la Secretaría General se determinó el incumplimiento de términos para este caso, se evidenció que no se solicitó por parte del proceso al área encargada de dar respuesta, dar tratamiento a esta no conformidad en el Plan de Mejoramiento.

Caso 2. Secretaría General - Oficina de Proyección Social.

Con respecto a los casos de muestra para Derechos de Petición, en el radicado 2018112-000203-2 no fue posible realizar la trazabilidad de la gestión realizada con esta petición en el aplicativo Orfeo, ya que no se hizo la vinculación de la respuesta por parte del área delegada para dar respuesta, lo que no permitió evidenciar en el ejercicio auditor la respuesta emitida al peticionario.

Por otra parte, realizada la verificación de plazos para la entrega de la respuesta al peticionario, se estableció que la misma, según el cuadro de control del funcionario de Secretaría General, fue emitida el día 14 de agosto de 2018, situación que incumple los términos de respuesta establecidos en el artículo tercero de la Resolución 392 de 2016 "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" y el Artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Finalmente, teniendo en cuenta que en la fase de seguimiento que realizó la Secretaría General se determinó el incumplimiento de términos para este caso, se evidenció que no se solicitó por parte



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

del proceso al área encargada de dar respuesta, el tratamiento a esta no conformidad en el Plan de Mejoramiento.

Hallazgo 4. Secretaría General.

Se determinó que en el módulo de atención al cliente del aplicativo ISODOC, diseñado para la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad no se registran, ni controlan los derechos de petición que ingresan a la Universidad, el tratamiento actual involucra el aplicativo ORFEO, cuya finalidad es el control documental, lo que no garantiza el control de requisitos de respuesta que exige el numeral 7 de la Guía metodológica para la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones –PQRSF (EFPGS-01 - Versión 5-mayo de 2018), al igual que los criterios de distribución contenidos en el Artículo vigésimo de la Resolución 392 de 2016, ya que como se evidenció en los casos 1 y 2 del hallazgo 3 del presente informe, la solicitud de información de programas académicos se reasignó a la Rectoría, directamente y no a la División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales como indica el criterio del Artículo 20 de la Resolución 392 de 2016.

Hallazgo 5. Trámite de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

De conformidad con lo evidenciado en el cuadro de muestra del presente informe, las PQRS del cuadro de muestra de la presente auditoría identificadas con los códigos PQRS: 795, 796, 797, 843, 836, 856 y 880-881, no dieron cumplimiento en oportunidad de respuesta a los usuarios, generando así el incumplimiento del artículo 3° de la Resolución 392 de 2016 y su fundamento legal, esto se produce porque los términos de respuesta tenidos en cuenta son a partir del registro de la queja, sugerencia, felicitación en el sistema ISODOC y no de la fecha de radicación de la solicitud del usuario. Esto permite concluir que se traslada al usuario el tiempo de los aspectos circunstanciales del proceso tales como:

1. Ausencia del funcionario a cargo de las PQRS mientras surte su vinculación a la Universidad al inicio de la vigencia.
2. Demoras en el escrutinio de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes sedes de la Universidad, teniendo en cuenta que es sólo un funcionario asignado a la actividad desde la Secretaría General cuyo recorrido debe hacerse tres veces por semana.
3. Ausencia de reporte oportuno a la Secretaría General de las quejas que por vía correo electrónico son allegadas y son tratadas directamente por las áreas, generando así una debilidad en el control de las quejas al proceso de Fomento a la Participación de los Usuarios.

Finalmente, de esta demora no es enterado el usuario, generando así el incumplimiento de términos de ley, normatividad interna y afectación a la imagen de eficiencia que debe tener la Universidad de cara al usuario.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

Se hace necesario entonces que se aborde cada caso abordado por la auditoría en el cuadro de muestra y se haga el tratamiento a través del plan de mejoramiento de las oportunidades allí determinadas producto de la visita.

Hallazgo 6. Trámite Denuncias de Corrupción. Se evidenció en la PQRS847 registrada y clasificada en ISODOC como una Denuncia de Corrupción, que el registro de información sobre la gestión se encuentra incompleto, ya que sólo se determinó en visita de auditoría que el cierre de la misma se produjo porque la denunciante no completó la información que se requería para dar continuidad con el trámite.

Hallazgo 7. Medición de indicadores. Se evidenció que los indicadores asociados a la actividad de Administración de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, al momento de realizar la visita de auditoría carecían de análisis de su comportamiento, lo que no permite evidenciar la toma de decisiones frente al comportamiento de los mismos.

De igual manera el indicador relacionado con: Oportunidad en la atención De PQRSF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones). Se determinó que la fuente de información para su cálculo está dada por la fecha de registro en el aplicativo ISODOC (en el caso de las quejas y reclamos), no siendo tomada en cuenta la fecha de recepción de la Universidad (para el caso de las quejas allegadas por buzón de mensajes, correo electrónico y telefónicas) de conformidad con lo normado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Hallazgo 8. Secretaría General. No se está dando cumplimiento a la finalidad del objetivo del proceso relacionado con “ *Administrar espacios de participación para los usuarios mediante diferentes mecanismos como elecciones institucionales, quejas, reclamos , sugerencias y rendición de cuentas, con el fin de fomentar la contribución de los usuarios para el desarrollo de la universidad*”, teniendo en cuenta que no se hace retroalimentación a los procesos que son objeto de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, al igual que no se solicita el tratamiento de oportunidades de mejora a través del plan de mejoramiento para aquellas quejas reiterativas o que han incumplido los plazos de respuesta, generando así la pérdida de oportunidad para la Universidad y tomar decisiones conducentes a la mejora de la gestión, basadas en los usuarios como fuente de información.

Hallazgo 9. El Manual de Atención al Usuario publicado en ISODOC se encuentra desactualizado en su base legal, entre otros los siguientes: Plan Nacional de Desarrollo, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Norma Técnica de Calidad, entre otros.

Hallazgo 10. Atención al Usuario. Con respecto a los canales de atención al usuario se evidenció el siguiente diferencial entre el Manual de Atención al Usuario publicado en ISODOC y los aspectos de orden operativo adelantados por el área de atención al usuario.

Chat Institucional. Se encontró un diferencial de horario entre lo publicado en la página Web y lo normado en el numeral 6.1 del Manual de Atención al Usuario.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

Correo electrónico. Se da cumplimiento parcial a este canal de atención al usuario ya que, de conformidad con la muestra tomada, se encontró correos de dos días de anterioridad sin emitir respuesta.

Formulario Contáctenos sitio Web. Frente a este canal de atención, se evidenció un reproceso ya que el correo institucional info@unicolmayor.edu.co donde son direccionadas las solicitudes realizadas por los usuarios a través de este formulario, se encuentra anclado al correo de quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co donde cada solicitud debe ser estudiada y si no corresponde a la clasificación que queja o reclamo, es devuelta al correo contacto@unicolmayor.edu.co para su trámite correspondiente. Esto ocasiona demoras en la atención oportuna de las solicitudes de los usuarios.

Hallazgo 11. No se evidenció en el ejercicio de auditoría que se haya hecho aplicación al punto 7 del Manual de Atención al Usuario relacionado con la Evaluación de la Satisfacción al Usuario. Indagado con el proceso de Gestión de Calidad, se realizan mediciones por parte de las áreas en donde se involucran las partes de interés de la Universidad, pero el proceso de Fomento a la Participación de los Usuarios no participa o recibe esta información para la toma de decisiones o generación de estrategias en esta materia.

7. OBSERVACIONES

7.1. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON ELECCIONES INSTITUCIONALES

Observación 1. Revisada la caracterización del proceso, se determinó que la entrada en la fase de planeación de las actividades de elecciones, se encuentra el documento relacionado con "cronograma de elecciones", al momento de revisar este documento, se evidenció que el mismo hace referencia a un documento de control de fechas para las diferentes elecciones que se realizan en la Institución. Este documento no está relacionado en ningún procedimiento pero se encuentra relacionado en la matriz de comunicaciones del proceso EFPMC-01; se evidencia que el mismo carece de codificación o estandarización en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad y no se encuentra asociado a ninguna serie documental en la Tabla de Retención Documental del área, siendo necesario por su importancia desde el diseño del proceso, formalizar su existencia con el fin de garantizar la recuperación de la información y su consulta.

Observación 2. En los procedimientos relativos a elecciones se hace referencia al documento "Cuadro de elecciones", revisado este instrumento, se evidencia que su manejo no está asociado a la gestión documental del área en serie documental de Tabla de Retención Documental, siendo necesario revisar su estructura como elemento de control dentro del proceso.

7.2. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON ATENCIÓN AL USUARIO

Observación 3. Los controles utilizados en el área de Atención al Usuario para el registro de los visitantes y llamadas telefónicas son de tipo informal (cuaderno y archivo en Excel), es decir, son de diseño y administración del funcionario que labora en esta área de la Universidad, siendo necesario implementar estrategias de formalización, conservación documental y protección de datos personales.

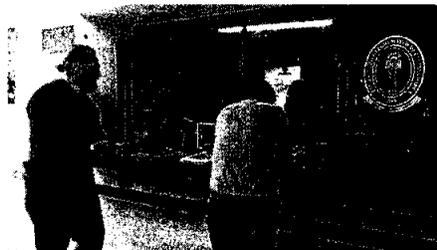


UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

Observación 4. En la visita de auditoría se determinó que el espacio físico donde funciona el área de Atención al Usuario representa una limitante para la atención al público ya que el vidrio de la recepción dificulta la escucha e interacción con el usuario. Se adjunta registro fotográfico.



Es necesario que se analice esta condición por parte del Proceso de Fomento a la Participación de los Usuarios, el Sistema de Seguridad y Salud en Trabajo de la Universidad y el área de Planta Física de la División de Servicios Administrativos, con el fin de proponer una solución que facilite la interacción con el usuario.

Observación 5. En la visita de auditoría al área de Atención al Usuario, la Universidad se encontraba en proceso de admisión para la vigencia 2019. En el ejercicio de observación, se determinó que la funcionaria del área tiene a cargo los canales: ventanilla, líneas telefónicas, chat y correo en los cuales debe priorizar la atención al usuario que se encuentra en ventanilla indagando sobre la oferta académica de la Universidad; para brindar esta información, la funcionaria cuenta con el apoyo ocasional de la funcionaria de la División de Recursos Humanos asignada a la recepción (recepción de propuestas en contratación, conmutador institucional y atención del visitante a oficinas externo). La priorización realizada ocasiona que haya demoras en la atención telefónica, chat y correo electrónico ya que el usuario que se encuentra en la ventanilla expresa su inconformismo al evidenciar que la funcionaria se encuentra en el teléfono o escribiendo en computador, esta situación genera malestar al usuario y puede afectar la imagen institucional.

8. RECOMENDACIONES:

8.1 ACTIVIDADES RELACIONADAS CON ELECCIONES INSTITUCIONALES

- Con relación a la actualización de los procedimientos asociados a las actividades de elecciones institucionales que realiza la Secretaría General y con la entrada en operación de soportes tecnológicos para la realización de las mismas, se recomienda tener en cuenta los puntos de control existentes e incluir protocolos de seguridad como mecanismo de transparencia y acceso



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA

a la información, al igual que los elementos de conservación y recuperación de información de conformidad con el sistema de gestión documental de la Universidad.

8.2 ACTIVIDADES RELACIONADAS CON RENDICIÓN DE CUENTAS.

- Realizar seguimiento permanente a las acciones propuestas de conformidad con la planeación que se realice para el proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2018.
- De igual manera se recomienda la remisión oportuna de los seguimientos del Plan de Mejoramiento a la Oficina de Control Interno para conocimiento de la actualización del estado del hallazgo hasta determinar la efectividad de las mismas

8.3. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

- En atención a que la Secretaría General estableció la necesidad de actualizar la Guía de Administración de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, se evidencia una oportunidad en el sentido de abordar los aspectos de debilidad evidenciados en el presente informe y establecer una estrategia de articulación con las áreas para un trabajo integral que permita al proceso cumplir con la finalidad de su objetivo, entregando a las áreas el análisis de la información como entrada para la mejora de gestión institucional.

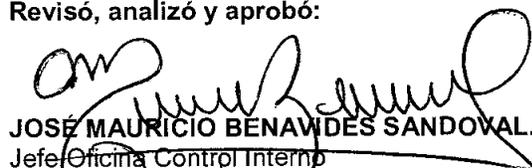
8.3. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON ATENCIÓN AL USUARIO

- Se recomienda establecer una estrategia para atención al usuario cuando la Universidad se encuentre en proceso de admisión, ya que la funcionaria no puede atender sola los cuatro canales de atención que se encuentran a su cargo, ya que siempre deberá priorizar la atención de ventanilla por imagen institucional.
- Se recomienda generar un indicador asociado a las actividades de atención al usuario, ya que así el responsable de proceso puede establecer estrategias de mejora con base en su resultado de manera objetiva y basada en hechos.
- Dar tratamiento a los datos de los usuarios que se registran en la recepción, ya que los mismos se limitan a quedar en el mero registro y no son tenidos en cuenta para actividades tales como promoción, entre otros.

Funcionario auditor:


IRMA YURANI CAMPOS TAMBO
Profesional Universitario

Revisó, analizó y aprobó:


JOSÉ MAURICIO BENAVIDES SANDOVAL.
Jefe Oficina Control Interno

- Anexo 1. Soportes elecciones institucionales (20 folios)
- Anexo 2. Soportes Derechos de Petición (6 folios)
- Anexo 3. Soportes Quejas y Reclamos (23 folios)
- Anexo 4. Soportes Quejas de Corrupción (3 folios)
- Anexo 5. Soportes Atención al Usuario (6 folios)