



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

MACROPROCESO/ PROCESO O ÁREA DEL SEGUIMIENTO		No. INFORME FINAL
FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS/ SECRETARÍA GENERAL		101.4.2.04 -2020
		FECHA DE INICIO
		4 de diciembre de 2019
		FECHA ENTREGA DE INFORME
		3 de marzo de 2020
EQUIPO AUDITOR		DESTINATARIO (DEL SEGUIMIENTO)
Auditor:	Mónica Amparo Varón Aguirre	Rectoría
ASPECTOS GENERALES DEL INFORME		
Objetivo General:	Verificar el cumplimiento normativo, así como la guía metodológica para la administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones – PQRSF expedida por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.	
Objetivos Específicos:	<p>Revisar los lineamientos generales para el manejo y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de corrupción establecidos en la guía metodológica para la administración de las PQRSF.</p> <p>Establecer la efectividad de los canales de comunicación que tiene definida la Universidad para la atención de PQRSF de los usuarios.</p> <p>Evaluar la información estadística, el comportamiento y la oportunidad en la atención al ciudadano</p>	
Alcance:	El análisis abarca el trámite dado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de corrupción elevados a la Secretaría General del año 2018 y de enero a noviembre de 2019.	
Metodología:	<p>Aplicación de los elementos y herramientas para la evaluación independiente así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de chequeo - Entrevista con el personal del área líder del proceso PQRSF- Secretaría General - Verificación documental. - Análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas dadas a los peticionarios y que se encuentra reportada en al aplicativo ISODOC - Cotejo de la información reportada en al aplicativo ISODOC, con el instructivo de la guía. 	



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

<p>Criterios de Evaluación:</p>	<ul style="list-style-type: none">• Constitución Política de Colombia.• Ley 1955 de 2019 - Plan Nacional de Desarrollo 2018 –2022• Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.• Ley 190 de 1995. Estatuto Anticorrupción.• Ley 1437 del 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (CPACA).• Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Art.76• Ley 1712 de 2014 <i>"Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"</i>.• Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.• Ley 1581 de 2012 <i>"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"</i>.• Decreto 648 de 2017, por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, reglamentario único del Sector de la Función Pública.• Resolución 392 de 2016. Se actualiza el trámite de PQRSF• Resolución 511 de 2016. Se adopta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca para la vigencia 2016.• Decreto ley 019 de 2012 <i>"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"</i>.• Decreto 2623 del 2009: <i>"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"</i>.• Guía Metodológica para la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones EFPGS-01.• Procedimiento Administración de la Correspondencia AGDPT-05.
--	---

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se acusa recibida la respuesta al informe preliminar radicado No. 20201100006093 de 19-02-2020, en donde la Secretaria general como responsable de las PQRSF hace pronunciamiento sobre el resultado de la auditoria interna realizada al proceso en mención durante el periodo comprendido de enero a diciembre de la vigencia 2018 y enero a noviembre de la vigencia 2019 el cual fue radicado con el No. 20201010005003 del 11 de febrero de 2020, es preciso señalar una vez analizados los soportes documentales, los argumentos esgrimidos y la confrontación con lo evidenciado en la auditoria y los anexos documentales presentados por la dependencia auditada, la Oficina de Control Interno da respuesta donde se incluye el análisis con la aceptación de las explicaciones o ratificación de hallazgos, lo que infiere que una vez aclarados los mismos, el informe se convierte en definitivo. Una vez el informe quede en firme, cada una de las dependencias responsables, deberá suscribir el respectivo plan de mejoramiento, el cual debe ser diligenciado en el aplicativo institucional ISODOC – módulo de mejoramiento de la Universidad ruta: Inicio > Servicios > Isodoc > Módulo de mejoramiento continuo y remitirlo físico firmado a los correos electrónicos: cinterno@unicolmayor.edu.co, monica.varon@unicolmayor.edu.co, dentro de los seis (6) días siguientes al recibo del presente oficio. (Cualquier aclaración favor remitirse al informe preliminar).



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

La auditoría encuentra sustento en lo ordenado en la Ley 87 de 1993, en especial el artículo 12 literal g, y en el cumplimiento al Plan Anual de Auditoría a cargo de esta oficina. El objetivo de la auditoría se enmarca en la evaluación al proceso de las PQRSF que los usuarios interponen a la Universidad y que son tramitadas por la Secretaría General, dentro de la misma se analizan factores de infraestructura, personal, calidad en la atención al usuario y la materialización de posibles riesgos que se puedan presentar en el proceso evaluado.

En el desarrollo de la auditoría interna, el auditor delegado realizó muestra aleatoria de las PQRSF presentadas ante el Ente Universitario, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Rectoría y a los responsables de los procesos.

Como fuente de información, el auditor delegado para realizar la auditoría interna al procedimiento de PQRSF realizó muestra aleatoria teniendo en cuenta la información reportada por la universidad en el aplicativo institucional ISODOC, el cual registra y recopila todas las peticiones ingresadas a través de los diferentes canales de información: virtual, correo electrónico institucional, línea de atención, personalmente, por escrito y buzones de sugerencia, en cumplimiento con lo establecido en la Guía Metodológica Para La Administración De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones – PQRSF.

1. VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SOPORTES

1.1 CANALES DE COMUNICACIÓN

A continuación, se relacionan los canales de comunicación con los que cuenta la Universidad:

- **Virtual:** Ingresando a la página Web de la Institución, Sistema de PQRSF: "Registro de PQRSF" (Aplicativo ISODOC).
- **Correo electrónico:** quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co,
- **Línea de Atención:** PBX (57-1) 2 41 88 00 Ext. 121 y 122
- **Personalmente:** en la Secretaría General de la Universidad
- **Escrito:** mediante carta en cualquier oficina de la Universidad.
- **Buzones de Sugerencias:** ubicados en las diferentes Sedes:

TABLA N°1 RELACIÓN UBICACIÓN BUZONES

Sede 1	Sede 2	Sede 3	Sede 4
<ul style="list-style-type: none">• Entrada Principal• Área Administrativa• Área de Salud• Medio Universitario• Facultad de Ciencias de la Salud	<ul style="list-style-type: none">• Cursos de Extensión	<ul style="list-style-type: none">• Facultad de Derecho	<ul style="list-style-type: none">• Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Es responsabilidad de la Secretaría General analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones, allegadas a la universidad por los diferentes canales, con el fin de que las mismas sean asignadas y/o remitidas al área competente a través del aplicativo ISODOC en orden cronológico, las cuales estarán identificadas con un número consecutivo, para así dar respuesta oportuna y de fondo a la petición.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

1.2. ANÁLISIS GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN PQRSF

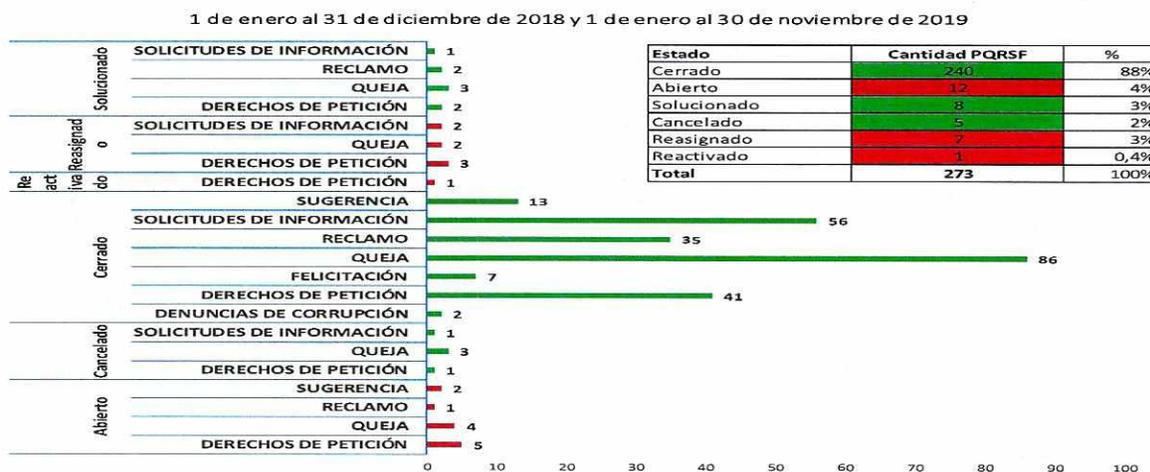
- Una vez el auditor analizó la GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN PQRSF, se observó que la misma estaba identificada en el sistema de gestión de calidad con el código EFPGS-01 y su última actualización fue realizada en mayo de 2018 V5.
- Se observó que la guía en su numeral 4 "DEFINICIONES", no contiene los conceptos de los tipos de estado tales como: Cerrado, Abierto, Solucionado, Reasignado, Cancelado, Reactivado conforme a los tipos de estados evidenciados en la parametrización del aplicativo ISODOC.
- Se evidenció que, el formato código EFPFO-01 V2 publicado en ISODOC correspondiente a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones no hace referencia al tipo de solicitud para el caso del trámite de "denuncia de corrupción" incumpliendo lo establecido en numeral 11.3 de la Guía.

Respuesta del área auditada: "**HALLAZGO 1.2** El hallazgo fue aceptado por el área auditada, por lo que este se ratifica y debe ser incluido en el plan de mejoramiento para su posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno."

1.3. VERIFICACIÓN A LAS PQRSF RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO EN ISODOC:

El auditor observó que, durante el periodo auditado del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 y 1 de enero al 30 de noviembre de 2019, la Universidad registró la entrada de 273 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones en el aplicativo ISODOC, las cuales se encuentran clasificadas por tipo de estado y por categoría tal como se ilustra en la gráfica N° 1:

Gráfica N° 1 PQRSF SEGÚN ESTADO Y CATEGORÍA EN ISODOC



Fuente: ISODOC, Fecha de consulta: 20-Dic-2019



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Al analizar la información registrada en la gráfica antes expuesta, la oficina de control interno evidenció que, de las 273 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, el estado de doscientos cuarenta (240) de ellas están cerrados equivalente al 88%; doce (12) abiertos equivalentes al 4%, ocho (8) solucionados equivalente a 3%, cinco (5) cancelados equivalente a 2%, siete (7) reasignados equivalente a 3% y uno (1) su estado es reactivado equivalente al 0.4%.

TABLA N° 2 PQRS SIN CERRAR

ABIERTO (12)		REASIGNADO (7)		SOLUCIONADO (8)	
No. Consecutivo	Categoría	No. Consecutivo	Categoría	No. Consecutivo	Categoría
1 PQRS1011	DERECHOS DE PETICIÓN	1 PQRS1031	QUEJA	1 PQRS1035	DERECHOS DE PETICIÓN
2 PQRS1019	DERECHOS DE PETICIÓN	2 PQRS1033	DERECHOS DE PETICIÓN	2 PQRS1048	DERECHOS DE PETICIÓN
3 PQRS1043	RECLAMO	3 PQRS1044	DERECHOS DE PETICIÓN	3 PQRS1055	RECLAMO
4 PQRS1045	DERECHOS DE PETICIÓN	4 PQRS1049	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4 PQRS1056	RECLAMO
5 PQRS1046	QUEJA	5 PQRS1057	DERECHOS DE PETICIÓN	5 PQRS1059	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
6 PQRS1047	QUEJA	6 PQRS1062	QUEJA	6 PQRS1061	QUEJA
7 PQRS1052	DERECHOS DE PETICIÓN	7 PQRS1066	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7 PQRS1063	QUEJA
8 PQRS1053	SUGERENCIA	CANCELADO (5)		8 PQRS1065	QUEJA
9 PQRS1064 (3)	DERECHOS DE PETICIÓN	1 PQRS1009	DERECHOS DE PETICIÓN	REACTIVADO (1)	
10 PQRS1067 (2)	QUEJA	2 PQRS822	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1 PQRS1042	DERECHOS DE PETICIÓN
11 PQRS1068 (1)	QUEJA	3 PQRS827	QUEJA		
12 PQRS849	SUGERENCIA	4 PQRS977	QUEJA		
		5 PQRS979	QUEJA		

1.4. TIEMPOS DE RESPUESTA INFORMACIÓN REGISTRADA EN ISODOC

TABLA N° 3 CANTIDAD DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA

Dependencia	Cantidad Consecutivo PQRSF
RECURSOS HUMANOS	18
RECTORÍA	5
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS	5
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	3
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	3
MEDIO UNIVERSITARIO	2
PLANEACIÓN, SISTEMAS Y DESARROLLO	2
PROG. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COMERCIALES	2
SECRETARÍA GENERAL	2
SEGURIDAD	2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
FINANCIERA	1
JURÍDICA	1
PROG. BACTERIOLOGÍA Y LABORATORIO CLÍNICO	1
PROG. TURISMO	1
Total Derechos de petición	53

Fuente: ISODOC



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Durante la evaluación, la Oficina de Control Interno evidenció que, de los 53 derechos de petición, 18 fueron trasladados por competencia a la oficina de recursos humanos (RR-HH) (Tabla No.3 y gráfica No. 2)

De la información registrada en el aplicativo institucional ISODOC se establece que la respuesta dada por los responsables a quince (15) derechos de petición se realizó por fuera de los términos de ley. Teniendo en cuenta el resultado del reporte, la Oficina de control interno adelanto la trazabilidad de los documentos en el sistema de información ISODOC a nueve (9) derechos de petición, trabajo que fue adelantado conjuntamente con algunos líderes de procesos y como resultado se identificaron las siguientes situaciones: (Ver Tabla N°4)

- **PQRS1048:** El aplicativo ISODOC señala que la respuesta es extemporánea, sin embargo, el auditor evidenció que la respuesta dada por el área RR-HH al peticionario se dio a través del correo electrónico el 4 de octubre de 2019 dentro de los términos legales, es de señalar que la situación no fue notificada al administrador del aplicativo ISODOC para las PQRSF. Por lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda dar cumplimiento a los lineamientos establecido en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSF. **(Ver imagen No.1, 2 y 3)**
- **PQRS998:** El auditor evidenció que la respuesta dada por el área RR-HH se adelantó a través de correo electrónico el 26 de julio de 2019 a la peticionaria estudiante Laura Shirley Gómez Ariza, no obstante, en documentos de la respuesta cargado al aplicativo ISODOC pertenece a Liliana Caycedo Lozano con **PQRS1062**. En virtud de lo anterior, se recomienda que el área responsable verifique la **idoneidad** del documento que se registra en el aplicativo **(ver imagen No.4 y 5)**
- **PQRS983:** Se evidenció que la petición fue reasignada por el área de RR-HH a la Vicerrectoría académica por ser de su competencia el 26 de junio de 2019. Cabe concluir que la respuesta dada por la dependencia fuer realizada de forma extemporánea según oficio Radicado No. 20191100028573 del 19 de julio de 2019 en ISODOC. **(ver imagen No.6 y 7)**
- **PQRS873:** El aplicativo ISODOC señala que la respuesta es extemporánea, sin embargo, el auditor evidenció que la respuesta dada por el área RR-HH al peticionario fue realizada a través del correo electrónico el 28 de agosto de 2018 dentro de los términos legales, es de señalar que la situación no fue notificada al administrador del aplicativo ISODOC para las PQRSF. Por lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda dar cumplimiento a los lineamientos establecido en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSF. **(ver imagen No.8 y 9)**
- **PQRS1013:** Se evidenció que la respuesta dada por RR-HH a través de correo electrónico fue realizada de manera extemporánea. **(ver imagen No.10 y 11)**
- **PQRS1035:** El aplicativo ISODOC señala que la respuesta es extemporánea, sin embargo, el auditor evidenció que la respuesta dada por el área de Servicios Administrativos al peticionario fue realizada a través del correo electrónico el 4 de septiembre de 2019 dentro de los términos legales, es de señalar que la situación fue descrita en el **campo de comentario solución** del aplicativo ISODOC. Por lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda al administrador del aplicativo ISODOC, para las PQRS verificar, analizar el contenido de las respuestas y realizar el cierre oportuno de la petición. **(ver imagen No.12 y 13).**
- **PQRS1050:** El aplicativo ISODOC señala que la respuesta es extemporánea, sin embargo, el auditor evidenció que la respuesta dada por las dependencias de Servicios Administrativos y Recursos Físicos al peticionario fue realizada a través del correo electrónico el 20 de septiembre de 2019 dentro de los términos legales, es de señalar que la situación no fue notificada al administrador del aplicativo ISODOC para las PQRSF. Por lo anterior



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

la Oficina de Control Interno recomienda dar cumplimiento a los lineamientos establecido en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSF (ver imagen No.14 y 15)

- **PQRS1016:** El aplicativo ISODOC señala que la respuesta es extemporánea, sin embargo, el auditor evidenció que la respuesta dada por la dependencia de Servicios Administrativos al peticionario fue realizada a través del correo electrónico el 9 de agosto de 2019 dentro de los términos legales, es de señalar que en el campo de comentario solución registrado en el aplicativo ISODOC el área describe los medio por los cuales dio respuesta oportuna al peticionario. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda al administrador del aplicativo ISODOC para las PQRS, verificar, analizar el contenido de las respuestas y realizar el cierre oportuno de la petición. (ver imagen No.16, 17 y 18)
- **PQRS1004:** El aplicativo ISODOC señala que la respuesta es extemporánea, sin embargo, el auditor evidenció que la respuesta dada por la dependencia de Servicios Administrativos al peticionario fue realizada a través del correo electrónico el 30 de julio de 2019 dentro de los términos legales, es de señalar que en el campo de comentario solución registrado en el aplicativo ISODOC el área describe el medio mediante el cual dio respuesta oportuna al peticionario. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda al administrador del aplicativo ISODOC para las PQRS, verificar, analizar el contenido de las respuestas y realizar el cierre oportuno de la petición. (ver imagen No.19 y 20)

TABLA N° 4 MUESTRA DERECHOS DE PETICIÓN TIEMPOS DE RESPUESTA EXTEMPORÁNEO

Ítem	Consecutivo	Area	Categoría	Estado	S/N ISODOC		
					Fecha creación	Fecha solución	Tiempo Solución (días)
{5}	PQRS1048	Recursos Humanos	Derecho de Petición	Cerrado	20-sep-19	30-oct-19	28,33
{9}	PQRS998	Recursos Humanos	Derecho de Petición	Cerrado	09-jul-19	05-ago-19	20,18
{11}	PQRS983	Recursos Humanos	Derecho de Petición	Cerrado	26-jun-19	23-jul-19	19,31
{12}	PQRS873	Recursos Humanos	Derecho de Petición	Cerrado	24-ago-18	20-sep-18	27,3
{13}	PQRS1013	Recursos Humanos	Derecho de Petición	Cerrado	17-jul-19	12-ago-19	18,13
{1}	PQRS1035	Servicios Administrativos y Recursos Físicos	Derecho de Petición	Solucionado	26-ago-19	18-nov-19	57,95
{3}	PQRS1050	Servicios Administrativos y Recursos Físicos	Derecho de Petición	Cerrado	24-sep-19	18-nov-19	36,65
{6}	PQRS1016	Servicios Administrativos y Recursos Físicos	Derecho de Petición	Cerrado	19-jul-19	28-ago-19	27,61
{7}	PQRS1004	Servicios Administrativos y Recursos Físicos	Derecho de Petición	Cerrado	11-jul-19	15-ago-19	24,15

Fuente: ISODOC

Hallazgo:

En síntesis, de los nueve (9) derechos de petición a los cuales la Oficina de Control Interno realizó trazabilidad, se estableció que dos (2) de ellos identificados con los consecutivos **PQRS983 y PQRS1013**, fueron contestados en términos superiores a los establecidos en la ley incumpliendo lo establecido en el Artículo 23 Constitución Política de Colombia 1991, el cual señala "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...", concordante con lo estipulado en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que a la letra dice “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, **toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.** Estará sometida a término especial la respuesta de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada; por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (...)* (Subrayado es nuestro), lo que puede traer como consecuencia la materialización de riesgos de operación e imposición de sanciones disciplinarias.

Es de señalar que, una vez la Oficina de Control Interno cotejó la información registrada en el aplicativo ISODOC no evidenció ningún soporte documental que diera respuesta parcial al peticionario que le permitiera al responsable cortar los términos de cumplimiento, situación que infringe lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 que a la letra dice “**PARÁGRAFO.** *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente.*” (Subrayado es nuestro)

Incumplimiento al numeral 8 del artículo 39 de la ley 1952 de 2019 que a la letra dice “**Prohibiciones.** *Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.*”

Lo anteriormente descrito se evidencia en el registro de la tabla N° 4 e imágenes 1 al 20, expuestas anteriormente, se precisa que la información fue tomada del reporte generado del aplicativo ISODOC.

Respuesta del área auditada: “**HALLAZGO 1.4** Para la Oficina de Control Interno no son válidas las explicaciones presentadas por el área auditada, toda vez que independiente de que el aplicativo institucional ISODOC no direcciona automáticamente las respuestas en ISODOC, el encargado de realizar el seguimiento a los derechos debe dar cumplimiento con lo estipulado en el literal j) del numeral 11.1 de la GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES – PQRSF **Trámite Derechos De Petición** “*Seguimiento a los derechos de petición que no registran respuesta en ORFEO*”.

Dentro de este contexto, es claro que la situación presentada genera un hallazgo, el cual será puesto en conocimiento de Control Disciplinario interno de la universidad para que se adelante las investigaciones a que haya lugar, además debe ser incluido dentro del plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

TABLA N° 5 TIEMPOS DE RESPUESTA EXTEMPORÁNEO PQRSF

Item	Consecutivo PQRS	Solicitante	Estado	Fecha Creación	Fecha Solución	Tiempo Solución (días)	Origen	Tipo de Solicitud	Subcategoría	Nivel
1	PQRS1035	USUARIO WEB	Solucionado	26-ago-19	19-nov-19	57,95	WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS
2	PQRS906	USUARIO WEB	Cerrado	09-oct-18	12-dic-18	63,9	WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ACADÉMICA	PROG. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COMERCIALES
3	PQRS1050	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	Cerrado	24-sep-19	19-nov-19	36,65	PRESENCIAL	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS
4	PQRS924	USUARIO WEB	Cerrado	03-sep-19	19-feb-19	47	WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA
5	PQRS1048	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	Cerrado	20-sep-19	30-oct-19	28,33	CORREO ELECTRONICO	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS
6	PQRS1016	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	Cerrado	19-jul-19	28-ago-19	27,61	PRESENCIAL	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS
7	PQRS1004	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	Cerrado	11-jul-19	15-ago-19	24,15	TELEFÓNICA	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS
8	PQRS1054	USUARIO WEB	Cerrado	01-oct-19	29-oct-19	20,85	WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ACADÉMICA	VICERRECTORÍA ACADÉMICA
9	PQRS666	USUARIO WEB	Cerrado	03-jul-19	05-ago-19	20,18	WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS
10	PQRS1020	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	Cerrado	24-jul-19	20-ago-19	18,01		DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	MEDIO UNIVERSITARIO
11	PQRS980	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	Cerrado	26-jun-19	23-jul-19	19,31	PRESENCIAL	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS
12	PQRS873	USUARIO WEB	Cerrado	24-ago-18	20-sep-18	27,3	WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS
13	PQRS1013	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	Cerrado	17-jul-19	12-ago-19	18,13	PRESENCIAL	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS
14	PQRS1064	USUARIO WEB	Cerrado	26-nov-19	20-dic-19	18,59	WEB	DERECHOS DE PETICIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA
15	PQRS1003	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	Cerrado	11-jul-18	05-ago-19	17,73	PRESENCIAL	DERECHOS DE PETICIÓN	RECTORÍA	JURÍDICA

Fuente: ISODOC

IMAGEN N°1 - PQRS1048 CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA EN ISODOC

← → ↻ unicomayor.isodoc.co/unicomayor/isodoc/sqcontrol.nsf?OpendataBase

Sistema de Seguimiento de Quejas y Reclamos
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
CALLE LOYOLA 1000A BOGOTÁ, COLOMBIA
TEL: 310 450 0000

SERVICIO AL CLIENTE

Más PQRSF Resueltos

Resueltos

Por Estado

- » Por Consecutivo
- » Por No Radicación
- » Por Fecha de Creación
- » Por Responsable
- » Por Estado
- » Por Clasificación
- » Por Prioridad
- » Por Cliente
- » Por Tipo de Petición
- » Por Empresa y Línea
- » Por Vencidas
- » Historicos 2013 - 2017

INFORMACION GENERAL

Fecha Creación:	20/09/2019 12:18	Usuario que creó la solicitud:	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO
Estado:	Cerrado	Consecutivo:	PQRS1048
Origen:	CORREO ELECTRONICO		
Asunto:	DERECHO DE PETICIÓN - 20191120007452		
Descripción:	Pago de aportes al Seguro Social hoy COLPENSIONES del Señor JOSE ALBERTO LOPEZ MERIP		
	Acreditada del Señor ALMA RITA CONSUEGRA CANTILLO Abogada		
Categoría:	DERECHOS DE PETICIÓN	Subcategoría:	ÁREA ADMINISTRATIVA
Nivel:	RECURSOS HUMANOS	Archivos Anexos:	UMAR-BG7N4T1.pdf
Empresa:	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	Tipo de Petición:	NA
Línea:	ADMINISTRATIVA	Proceso:	GESTIÓN HUMANA

USUARIO

Tipo de usuario:	EXTERNO		
Tipo solicitante:		Teléfono:	anonimo
Nombre:	ALMA RITA CONSUEGRA CANTILLO	Dirección:	carrera 7 No 70 A 21 oficina 405 de Bogotá
Número de identificación:	22455474	Ciudad:	BOGOTÁ
País:	COLOMBIA	Sede:	ANONIMO
Email:	arconsuegrac@gmail.com		

TIEMPOS

Prioridad:	UNICA		
Tiempo estim. atención:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. atención: 11/10/2019 12:18
Tiempo estim. solución:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. solución: 11/10/2019 12:18
Asignado a:	KAROL LILIAN GUTIÉRREZ RUBIANO - JEFE DIVISION RECURSOS HUMANOS	Fecha asignación:	20/09/2019 12:18
Fecha Solución:	30/10/2019 14:16:15	Tiempo Solución:	28.33 días

DATOS DE CIERRE

Fecha Cierre:	19/12/2019 09:52		
Comentario Solución:	Remito respuesta		
Archivos Anexos:	UMAR-BG7N4T2.pdf		
Comentario Cierre:	Se dio respuesta		

Fuente: ISODOC, Fecha de consulta: 21-Dic-2019



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 2 SOPORTE EN ISODOC RESPUESTA - PQRS1048



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA



Al consultar por favor use estos datos:
Radioado No: 1019134000671
Fecha: 04-10-2019

Sección 01 - 4 de octubre de 2019

Señora
ALMA PITA - CONSUEGRA CASTILLO
Abogada
CALLE 145 N. 70A-21 OROKONA 805 BTA
Bogotá D.C.

Re: Solicitud Derecho de petición "pago de asistm al seguro social hay ODPENSIONE"

Con la cordial salud y en atención a su solicitud me permito informarle que la Universidad no puede proveerle a su petición, por cuanto su vinculación laboral fue como contratada durante los siguientes periodos:

1. Contrato N° 154-96 comprendido entre el 24 de enero y el 18 de junio de 1996

- Según la cláusula novena del anterior contrato establece: [...] NATURALCZA El presente contrato se celebra con el CATEDRÁTICO "INTUITO PERSONAL" es de carácter administrativo especial y no laboral. En consecuencia, no habrá lugar a reconocimiento de prestaciones sociales ni al pago de suma alguna de dinero adicional fuera de lo previsto en la cláusula Cuarta de este contrato, según la Ley 30 de 1992 [...]

2. Contrato N° 211-96 comprendido entre el 8 de mayo y el 13 de julio de 1996



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Lo anterior, [...] Dada la naturaleza jurídica, este contrato no constituye un vínculo laboral alguno entre el COLEGIO MAYOR y EL CONTRATISTA, por lo tanto, no da lugar a reconocimiento y pago de prestaciones e indemnizaciones propias de esta clase de relación jurídica [...]

Atentamente

KAROL LILIAN GUTIERREZ RUBIANO
Jefe División de Recursos Humanos

Atte.

- Contrato de arrendamiento mencionado en punto 1. de este.
- Contrato que expedida por la División de Recursos Humanos.



Sede principal: Calle 28 No. 58-02 - PBX. 2 41 88 00
Teléfono: 2 82 57 16 - Línea Gratuita 018000113044
www.uncolmayor.edu.co - contacto@uncolmayor.edu.co
NIT: 800144825-9 - Bogotá D.C., Colombia



Sede principal: Calle 28 No. 58-02 - PBX. 2 41 88 00
Teléfono: 2 82 57 16 - Línea Gratuita 018000113044
www.uncolmayor.edu.co - contacto@uncolmayor.edu.co
NIT: 800144825-9 - Bogotá D.C., Colombia

Fuente: ISODOC



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 3 SOPORTE CORREO ELECTRONICO RESPUESTA - PQRS1048

mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgwGCLHVTTCGnZxJrdRWFZgbuqjw

Gmail

Recibidos 37

Destacados

Postpuestos

Enviados

Borradores

Más

INGRID MAYEY

Alejandra Méndez Suárez

Cordialmente,

KAROL LILIAN GUTIÉRREZ RUBIANO
Jefe División de Recursos Humanos

Exorno: AYLB

----- Forwarded message -----
De: División de Recursos Humanos - ucmc - <recursos@unicolmayor.edu.co>
Date: vie., 4 oct. 2019 a las 16:12
Subject: Respuesta al memorando 20191120007452
To: <risgonuboras@gmail.com>

Con un cordial saludo, comedidamente me permito remitir respuesta a su solicitud del 18 de septiembre de 2019.

Atentamente,

KAROL LILIAN GUTIÉRREZ RUBIANO
Jefe División de Recursos Humanos

Exorno: AYLB

[AVISO LEGAL](#)

Respuesta Jefe Alberto López Merip.pdf

Fuente: RR-HH

IMAGEN N°4 - PQRS998 CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

unicolmayor.isodocco/unicolmayor/isodoc/sqrcontrolns?OpenDataBase

ISODOC Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SISTEMA INTEGRADO DE CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS
PROYECTO DE LEY 969 DE 2015
MAYORÍA DE EDAD

SECCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

SERVICIO AL CLIENTE

Mi PQRS: Peticiones

Quejas

PQRS:

- » Por Consecutivo
- » Por No. Radicación
- » Por Fecha de Creación
- » Por Responsable
- » Por Estado
- » Por Clasificación
- » Por Prioridad
- » Por Cliente
- » Por Tipo de Petición
- » Por Empresa y Línea
- » Por Venidas
- » Historios 2013 - 2017

Clasificación: Prioridad

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha Creación:	09/07/2019 12:37	Usuario que creó la solicitud:	USUARIO WEB
Estado:	Cerrado	Consecutivo:	PQRS998
Origen:	WEB		
Asunto:	Solicitud desprendibles de pago		
Descripción:	Con un atento saludo y en calidad de estudiante con resolución vigente como aprendiz de la Universidad, solicito muy amablemente para fines personales lo siguiente: a) Desprendibles de pago correspondientes a la vigencia 2019 (desde el periodo contratado) b) Ajuste en la certificación remitida por Medio Universitario en atención a que no incluyen las adiciones en las vigencias 2016 (dos periodos)		
Categoría:	DERECHOS DE PETICIÓN	Subcategoría:	ÁREA ADMINISTRATIVA
Nivel:	RECURSOS HUMANOS	Tipo de Petición:	WEB
Empresa:		Proceso:	
Línea:	ADMINISTRATIVA		

USUARIO

Tipo de usuario:	EXTERNO		
Tipo solicitante:	Estudiante		
Nombre:	Laura Shirley Gómez Ariza	Teléfono:	3155622553
Número de identificación:	1015452223	Dirección:	
País:	COLOMBIA	Ciudad:	BOGOTÁ
Email:	lsgomez@unicolmayor.edu.co	Sede:	SEDE 1 (PRINCIPAL)

TIEMPO

Prioridad:	UNICA	15.00 días hábiles	Fecha estm. atención:	30/07/2019 12:37
Tiempo estm. atención:	135.0 horas hábiles	16.00 días hábiles	Fecha estm. solución:	30/07/2019 12:37
Tiempo estm. solución:	135.0 horas hábiles	16.00 días hábiles	Fecha asignación:	09/07/2019 13:19
Asignado a:	ANA BETTY TORRES SOTO - JEFE DIVISIÓN MEDIO UNIVERSITARIO	Tiempo Solución:	20.18 días	
Fecha Solución:	05/08/2019 13:14:40			

DATOS DE CIERRE

Fecha Cierre:	05/08/2019 13:17		
Comentario Solución:	Se da respuesta a la solicitud.		
Archivos Anexos:	1 pdf		
Motivo Reasignación:	09/07/2019 1:19:47 p.m. - QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO: Se reasigna por ser de su competencia.		
Comentario Cierre:	Se dio respuesta a la solicitud de la señora Laura Gómez el 26 de julio de 2019, mediante correo electrónico por parte del Medio Universitario		

Fuente: ISODOC, Fecha de consulta: 21-Dic-2019



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 5 SOPORTE EN ISODOC RESPUESTA - PQRS998 (HACE REFERENCIA PQRS1062)



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA



Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. 20191320007431
Fecha: 20/11/2019

Docente
LILIANA CAYCEDO LOZANO
Carrera 12 B # 137-11 APT 403
Bogotá D.C.

Ref.: Respuesta PQRS1062

Con un cordial saludo, y en atención a la PQRS 1062, reasignada a esta División el 15 de noviembre de 2019, le expresamos nuestras disculpas por la demora en el pago y los inconvenientes presentados durante la comisión realizada entre el 13 y el 15 de noviembre, según Resolución 1770 del 18 de octubre de 2019. Por razones que estamos verificando en el área, la citada Resolución no fue incorporada al paquete de pagos programado para la semana en que debía realizarse el desembolso y, en consecuencia, se trasladó para la siguiente.

Una vez recibido su correo electrónico del 13 de noviembre a las 18:17 pm, se evidenció y se procedió de inmediato a realizar las liquidaciones para su pago: presupuestos, contabilidad y tesorería. Es así como el día 14, una vez restablecido el fluido eléctrico, a las 14:18 pm, se giró el monto correspondiente.

Esperando que esta situación no se vuelva a repetir en lo sucesivo y contamos con su comprensión, amabilidad y respeto para con las personas que laboran en la entidad: seres humanos que laboran cada día en procura de un mejor servicio para la comunidad universitaria. Reiteramos nuestras disculpas y comprendemos su malestar.

Cordialmente

MAXIMILIANO MANJARRÉS CUELLO
Jefe División Finanzas

LUZ MYRIAM ALLIG MORENO
Profesional Universitario - Tesorera

*Almora C
25-XI-2019
9:00 am*



Sede principal: Calle 28 No. 58-02 - PBX. 2 41 88 00
Teléfono: 2 82 57 16 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

Fuente: ISODOC



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 6 – PQRS983 CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

unicolmayor.isodoc.co/unicolmayor/isodoc/sqrcontrol.nsf?OpendataBase

ISODOC Sistemas Integrados de Gestión y Calidad

Usuario: INGRID MAVERLY MORENO GARCIA
Cargo: CONTRATISTA CONTROL INTERNO 1
Fecha: 23 de Enero de 2020
Versión: 8.5 (g)



SERVICIO AL CLIENTE

Mis PQRS Pendientes

Cientes

PQRS

- » Por Consecutivo
- » Por No. Radicación
- » Por Fecha de Creación
- » Por Responsable
- » Por Estado
- » Por Clasificación
- » Por Prioridad
- » Por Cliente
- » Por Tipo de Petición
- » Por Empresa y Línea
- » Por Vencidos
- » Historicos 2013 - 2017

Correcciones Realizadas

INFORMACIÓN GENERAL				
Fecha Creación:	26/06/2019 15:00	Usuario que creó la solicitud:	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	
Estado:	Cerrado	Consecutivo:	PQRS983	
Origen:	PRESENCIAL			
Asunto:	DERECHO DE PETICIÓN - 20191120004872			
Descripción:	Solicitud información sobre el estado en el cual se encuentra el proceso de ascenso en escalafón docente de Lucía Constanza Corrales y Liliana Caycedo, docentes de planta programa Bacteriología y Laboratorio Clínico y Ciencias Básicas.			
Categoría:	DERECHOS DE PETICIÓN	Subcategoría:	ÁREA ADMINISTRATIVA	
Nivel:	RECURSOS HUMANOS	Archivos Anexos:	UMAR-BDHREE1.pdf	
Empresa:	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	Tipo de Petición:	N/A	
Línea:	ADMINISTRATIVA	Proceso:	GESTIÓN HUMANA	
USUARIO				
Tipo de usuario:	INTERNO			
Usuario que reporta la solicitud:	ANDDY YULIETH LADINO BENAVIDES;			
TIEMPOS				
Prioridad:	UNICA			
Tiempo estim. atención:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. atención:	17/07/2019 15:00
Tiempo estim. solución:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. solución:	17/07/2019 15:00
Asignado a:	OLGA LUCIA QUEVEDO - SECRETARIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA 1		Fecha asignación:	26/06/2019 16:29
Fecha Solución:	23/07/2019 16:45:59	Tiempo Solución:	19,31 días	
DATOS DE CIERRE				
Fecha Cierre:	23/07/2019 16:46			
Comentario Solución:	Se dio respuesta a la PQRS983			
Archivos Anexos:	UMAR-BDHREE2.docx			
Motivo Reasignación:	26/06/2019 4:29:46 p.m. - QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO: Se reasigna la PQRS-983 a Vicerrectoría Académica por ser de su competencia.			
Comentario Cierre:	Se cierra la PQRS-983 en los términos de ley			

Fuente: ISODOC, Fecha de consulta: 21-Dic-2019



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 7 – SOPORTE EN ISODOC RESPUESTA - PQRS983



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20191100028573

Bogotá, D.C. 19 de julio de 2019

Docentes

LILIANA CAYCEDO LOZANO
LUCÍA CONSTANZA CORRALES RAMÍREZ
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
Bogotá D.C.

Ref: Derecho de petición

Con un cordial saludo, me permito dar respuesta a su comunicación radicada con el número 2019112004872 de fecha 29 de junio de 2019, relacionada con la solicitud de ascenso en el escalafón docente, teniendo en cuenta la trazabilidad de los siguientes hechos:

1. 29 de enero de 2019. Las docentes Lucía Constanza Corrales Ramírez y Liliana Caycedo Lozano, del programa de Bacteriología y Laboratorio Clínico, radicaron petición en la oficina de Correspondencia de la Universidad.
2. 19 de febrero de 2019. Se dio respuesta por parte de la Secretaría General, a la petición No. 2019112000702, de las docentes.
3. 19 de febrero de 2019. El Consejo Académico mediante Acta No. 10, trató la solicitud de ascenso donde dio el aval de los pares que evaluarán la propuesta del libro "De Bacterias, Lecturas e interpretaciones: resignificando nuestros aprendizajes".
4. 18 de junio de 2019. El Consejo Académico mediante Acta No. 27, designa los jurados para la evaluación del libro presentado por las docentes Lucía Constanza Corrales Ramírez y Liliana Caycedo Lozano, de los cuales solo uno de los tres expertos que fueron postulados respondió a la solicitud.

Por lo anterior, les informo que se gestionará en el próximo Consejo Académico la designación de los pares evaluadores y en consecuencia la respuesta de fondo, una vez se pronuncien los evaluadores.

Atentamente,

NANCY SOLANO DE JINETE

Secretaría General (e)

Codice Dta. CARMEN CECILIA ALMONACID. Decana Facultad Dirección de la Salud
Xiomara Torres



Sede principal: Calle 28 No. 58-02 - PBX. 3.41.88.00
Teléfono: 2 82 57 16 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-8 - Bogotá D.C., Colombia

Fuente: ISODOC



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N°8 – PQRS873 CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

unicolmayor.isodoc.co/unicolmayor/isodoc/sqrcontrol.nsf?OpendataBase

ISODOC Sistemas Integrados de Gestión y Calidad
 Usuario: NERID MAYER Y MORENO GARCIA
 Cargo: CONTRATISTA CONTROL INTERNO 1
 Fecha: 22 de Enero de 2020
 Versión: 5.0



SERVICIO AL CLIENTE
Mis PQRS Pendientes
Cientes
PQRS
» Por Consecutivo
» Por No. Radicación
» Por Fecha de Creación
» Por Responsable
» Por Estado
» Por Clasificación
» Por Prioridad
» Por Cliente
» Por Tipo de Petición
» Por Empresa y Línea
» Por Vencidas
» Historicos 2013 - 2017
Comunicaciones Realizadas

INFORMACIÓN GENERAL				
Fecha Creación:	24/09/2018 05:27	Usuario que creó la solicitud:	USUARIO WEB	
Estado:	Cerrado	Consecutivo:	PQRS873	
Origen:	WEB			
Asunto:	CERTIFICACION LABORAL			
Descripción:	BUENOS DIAS. QUISIERA ACCEDER POR FAVOR A UNA CERTIFICACION LABORAL QUE CONTENGA FORMA Y FECHAS DE VINCULACION, CARGA ACADÉMICA. EN FORMATO .PDF NO CONOZCO EL TRAMITE Y QUISIERA INTENTAR DE ESTE MODO. GRACIAS			
Categoría:	DERECHOS DE PETICIÓN	Subcategoría:	AREA ADMINISTRATIVA	
Nivel:	RECURSOS HUMANOS			
Empresa:		Tipo de Petición:	WEB	
Línea:	ADMINISTRATIVA	Proceso:		
USUARIO				
Tipo de usuario:	EXTERNO			
Tipo solicitante:	Docente			
Nombre:	WILSON REINE GONZALEZ CORTES	Teléfono:	3144250753	
Número de identificación:	79574440	Dirección:	CARRERA 34 N 4 47	
País:	COLOMBIA	Ciudad:	BOGOTÁ	
Email:	wrengonzalez@unicolmayor.edu.co	Sede:	SEDE 3 (FACULTAD DE DERECHO)	
TIEMPOS				
Prioridad:	UNICA			
Tiempo estim. atención:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. atención:	13/09/2018 06:27
Tiempo estim. solución:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. solución:	13/09/2018 06:27
Asignado a:	CLAUDIA BIBIANA SALAMANCA PAEZ - JEFE DIVISION RECURSOS HUMANOS		Fecha asignación:	24/09/2018 05:27
Fecha Solución:	20/09/2018 12:59:21		Tiempo Solución:	27,3 días
DATOS DE CIERRE				
Fecha Cierre:	01/10/2018 10:21			
Comentario Solución:	Se le envia correo el 28 de agosto así: Estimado (a) Funcionario (a): Cordial saludo, me permito informar que la constancia laboral o autorización para retiro de cesantías ante el FVA solicitada, ya ha sido elaborada, por favor dirigirse a la División de Recursos Humanos ubicada en la calle 28 N° 5B - 02, para reclamarla. Así mismo, recuerde que el horario de atención en jornada continua es: Lunes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Martes a viernes de 8:00 a.m. a 9:00 p.m. Si desea que algún tercero reclame la constancia o autorización por usted, es necesario que se acerque la persona con carta de autorización firmada por el titular, en donde especifique nombre completo y número de identificación de ambos. Atentamente: CLAUDIA BIBIANA SALAMANCA PAEZ, Jefe División Recursos Humanos Elaboró: Leidy Tatiana Rosa B. De esta manera se soluciona la petición de constancia.			
Motivo Reasignación:	solicitud atendida			
Comentario Cierre:	solicitud atendida			

Fuente: ISODOC



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N°9 – RESPUESTA CORREO ELECTRÓNICO PQRS873

Forwarded message
De: División de Recursos Humanos - uoico - <rrhumano@unico mayor.edu.co>
Date: mar., 28 ago. 2018 a las 9:37
Subject: Constancia Laboral Y/O Autorización para retiro de cesantías ante el FNA
To:

Estimado (a) Funcionario (a)

Cordial saludo, me permito informar que la constancia laboral o autorización para retiro de cesantías ante el FNA solicitada, ya ha sido elaborada, por favor dirigirse a la División de Recursos Humanos ubicada en la calle 28 N° 5B - 02, para reclamarla.

Así mismo, recuerde que el horario de atención en jornada continua es

Lunes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Martes a viernes de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.

Si desea que algún tercero reclame la constancia o autorización por usted, es necesario que se acerque la persona con carta de autorización firmada por el titular, en donde especifique nombre completo y numero de identificación de ambos.

Atentamente,

CLAUDIA BIBIANA SALAMANCA PÁEZ
Jefe División Recursos Humanos

Bogotá, 28 de Agosto de 2018

IMAGEN N°10 – PQRS1013 CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

unicolmayor.isodoc.co/unicolmayor/isodoc/sqrcontrol.nsf?OpendataBase

ISODOC Screenshot showing user service details for PQRS1013, including creation date (17/07/2019), status (Cerrado), and resolution date (12/08/2019).

Fuente: ISODOC



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N°11 –SOPORTE EN ISODOC RESPUESTA – PQR1013



Buscar correo



Recibidos 38

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores 5

Más

INGRID MAYEF +

Alejandra Méndez Suárez
Te ha enviado un mensaje



KAROL LILIAN GUTIERREZ RUBIANO

Jefe División de Recursos Humanos

Elaboró:AYLB

----- Forwarded message -----

De: División de Recursos Humanos - ucmc - <rechumano@unicolmayor.edu.co>

Date: mié., 14 ago. 2019 a las 8:29

Subject: CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE TIEMPOS LABORADOS

To: Raúl Monroy Guarán <monroy@unicolmayor.edu.co>

Cc: Devengados - UCMC - <devengados@unicolmayor.edu.co>, Quejas y Reclamos <quejasreclamos@unicolmayor.edu.co>

Cordial saludo, teniendo en cuenta su solicitud del 16 de julio del presente año se remite certificación electrónica de vinculación y salarios.

Atentamente,

KAROL LILIÁN GUTIÉRREZ RUBIANO

Jefe División de Recursos Humanos

Elaboró:AYLB

[AVISO LEGAL](#)



Fuente: RR-HH



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N°12 – PQRS1035 - RESPUESTA EXTEMPORÁNEA y SOPORTE REPETIDO (PQRS 1042-998)

unicolmayor.sodoc.co/UnicolMayor/sodoc/sqrcontrolInst/0/FFBFC74AB2E6D38F052584520053833C?OpenDocument

En pausa

INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha Creación:	26/08/2019 10:12	Usuario que creó la solicitud:	USUARIO WEB
Estado:	Solucionado	Consecutivo:	PQRS1035
Origen:	WEB		
Asunto:	SOLICITUD PARQUEADERO		
Descripción:	Dado que a la fecha la solicitud de información con número consecutivo PQRS1026, enviada el 12/09/2019 16:13, no ha tenido respuesta por parte de la institución, solicito de manera atenta la asignación de un espacio de parqueadero o el permiso de ingreso al mismo para el vehículo con placa BZD-968 de la ciudad de Bogotá, a nombre del Sr. SANTIAGO SARMIENTO ONATE, con número de cédula 1.031.159.241 de la ciudad de Bogotá.		
Categoría:	DERECHOS DE PETICIÓN	Subcategoría:	ÁREA ADMINISTRATIVA
Nivel:	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS		
Empresa:		Tipo de Petición:	WEB
Línea:	ADMINISTRATIVA	Proceso:	
USUARIO			
Tipo de usuario:	EXTERNO		
Tipo solicitante:	Estudiante		
Nombre:	SANTIAGO SARMIENTO	Teléfono:	3183169626
Número de identificación:	1031159241	Dirección:	DIAG 17 NO 41-60
País:	COLOMBIA	Ciudad:	BOGOTÁ
Email:	SSARMIENTO@UNICOLMAYOR.EDU.CO	Sede:	SEDE 1 (PRINCIPAL)
TIEMPOS			
Prioridad:	UNICA		
Tiempo estim. atención:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. atención: 16/09/2019 10:12
Tiempo estim. solución:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. solución: 16/09/2019 10:12
Asignado a:	GABRIEL HERNANDO PINZÓN GUTIERREZ - JEFE DIVISIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Fecha asignación:	26/08/2019 10:12
Fecha Solución:	18/11/2019 08:47:00	Tiempo Solución:	57.95 días
Comentario Solución:	Por correo electrónico adjunto, se informó al solicitante que la Universidad no cuenta con parqueaderos		
Archivos Anexos:	1.pdf		

INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha Creación:	20/09/2019 13:27	Usuario que creó la solicitud:	USUARIO WEB
Estado:	Reactivado	Consecutivo:	PQRS1042
Origen:	WEB		
Asunto:	Solicitud evaluaciones docente		
Descripción:	Con un atento saludo se solicita muy amablemente, envío de copia de todas las evaluaciones docentes del tiempo laborado en la entidad con esta vinculación, cuya solicitud realizó por correo electrónico el día 14 de agosto a rehuman@unicolmayor.edu.co		
	Agradezco la atención:		
Categoría:	DERECHOS DE PETICIÓN	Subcategoría:	ÁREA ADMINISTRATIVA
Nivel:	RECURSOS HUMANOS	Archivos Anexos:	UMAR-BG7P8B2.docx
Empresa:	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	Tipo de Petición:	N/A
Línea:	ADMINISTRATIVA	Proceso:	GESTIÓN HUMANA
USUARIO			
Tipo de usuario:	EXTERNO		
Tipo solicitante:	Otro		
Nombre:	Diana Marcela Trujillo Suárez	Teléfono:	3122608731
Número de identificación:	52351633	Dirección:	
País:	COLOMBIA	Ciudad:	ARMENIA-QUINDÍO
Email:	marcet78@gmail.com	Sede:	SEDE 1 (PRINCIPAL)
TIEMPOS			
Prioridad:	UNICA		
Tiempo estim. atención:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. atención: 11/10/2019 13:27
Tiempo estim. solución:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. solución: 11/10/2019 13:27
Asignado a:	KAROL LILIAN GUTIERREZ RUBIANO - JEFE DIVISIÓN RECURSOS HUMANOS	Fecha asignación:	20/09/2019 13:27
Comentario Solución:	Con un cordial saludo, me permito remitir las evaluaciones como docente durante su vinculación. Atentamente, División de Recursos Humanos		
Archivos Anexos:	1.pdf		
Motivo de reactivación:	El archivo adjunto no es del caso		



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 13 RESPUESTA CORREO ELECTRONICO - PQRS1035

mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgwxGcTLHLSGgnrlHqMzkgmzBdLrl

Gmail

Buscar correo

Redactar

Recibidos 36

Destacados

Postpuestos

Enviados

Borradores 5

Más

INGRID MAYEF

Alejandra Méndez Suárez

Te ha enviado un mensaje

----- Forwarded message -----

De: Seguridad - ucmc - <seguridad@unicolmayor.edu.co>

Date: mié., 4 sept. 2019 a las 8:58

Subject: Respuesta PQRS 1035

To: To: <ssarmiento@unicolmayor.edu.co> DIEGO MAURICIO PEÑALOZA CASTRO <diegocastro@unicolmayor.edu.co>

Cordial saludo, en atención a su derecho de petición con fecha 26 de agosto de 2019 y con numero de PQRS 1035, me permito poner en conocimiento que la Universidad no cuenta con parqueaderos, cuenta con espacios donde se le facilita al personal de docentes y Administrativos la ubicación de sus vehículos, por la gran cantidad de los mismos la Universidad no puede asignar espacios a personas diferentes, en la actualidad y después de las 05:00 de la tarde solo se asignan espacios para las motos de los estudiantes nocturnos, para los estudiantes diurnos se asignan 14 cupos para motos después de las 6:00 de la mañana y esto en razón a la gran cantidad de automotores de docentes y administrativos.

Con todo respeto joven estudiante le informo que la Universidad no cuenta con espacios suficientes para atender su requerimiento o el de otros estudiantes.

Atentamente,

Nestor Jaime Aristizabal Agudelo
Profesional Especializado

IMAGEN N°14 – PQRS1050 CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

o/UnicolMayor/Isodoc/sqrcontrol.nsf/0/7395AF488BED4C960525847F0063E557?OpenDocument

Table with 4 columns and multiple rows, categorized into 'INFORMACIÓN GENERAL', 'USUARIO', 'TIEMPOS', and 'DATOS DE CIERRE'. It contains details about a request (PQRS1050) including creation date, user information, and resolution status.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N°15 –SOPORTE EN ISODOC RESPUESTA – PQR1050

----- Forwarded message -----

De: División de Servicios Administrativos - ucsm - <gserviciosadministrativos@unicolmayor.edu.co>
 Date: vie, 20 sept. 2019 a las 15:02
 Subject: RESPUESTA DERECHO DE PETICION FRENTE AL PAGO DE LA FACTURA No. 142 DEL 11/09/2018
 To: garenco <garenco.a@transcoltur.com>, <judicial@transcoltur.com>, Calidao <calidao.rmh@transcoltur.com>, DANIEL CHAVEZ <transcolturbogota@gmail.com>, <coordinacion@transcoltur.com>

Respetado señor WILMER DANIEL CHAVEZ HERNANDEZ

Con un cordial saludo y en atención al asunto de la referencia, me permito informar que mediante email del pasado 01 de octubre de 2018 (adjunto) se solicitó la anulación de la Factura de Venta OT142 por encontrarse inconsistencias en la misma.

Por lo anterior, agradezco la emisión de la correspondiente factura de venta con los ajustes requeridos y de esta manera se da inicio al trámite de pago respectivo.

Atentamente,

GABRIEL HERNANDO PINZON GUTIERREZ
 Jefe División Servicios Administrativos y Recursos Físicos
 Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
 Calle 28 4B-02
 2418500

[AVISO LEGAL](#)

[AVISO LEGAL](#)



IMAGEN N°16 – PQRS1016 CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

co/UnicolMayor/Isodoc/sqrcontrol.nsf/0/CAEA4BAE2C2843040525843C004DB1AE?OpenDocument

INFORMACIÓN GENERAL				
Fecha Creación:	19/07/2019 09:08	Usuario que creó la solicitud:	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	
Estado:	Cerrado	Consecutivo:	PQRS1016	
Origen:	PRESENCIAL			
Asunto:	DERECHO DE PETICIÓN - 20191120005672			
Descripción:	Petición del estudiante Daniel Molina del programa de Turismo, acerca del maltrato por parte del señor Néstor Jaime Aristizabal			
Categoría:	DERECHOS DE PETICIÓN	Subcategoría:	ÁREA ADMINISTRATIVA	
Nivel:	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS	Archivos Anexos:	UMAR-BE&JD61.pdf	
Empresa:	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	Tipo de Petición:	N/A	
Línea:	ADMINISTRATIVA	Proceso:	GESTIÓN HUMANA	
USUARIO				
Tipo de usuario:	EXTERNO			
Tipo solicitante:	Otro			
Nombre:	Daniel Molina	Teléfono:	ANONIMO	
Número de Identificación:	1014237493	Dirección:	Calle 18a 98-53	
País:	COLOMBIA	Ciudad:	BOGOTÁ	
Email:	Dmolina@unicolmayor.edu.co	Sede:	SEDE 1	
TIEMPOS				
Prioridad:	UNICA			
Tiempo estim. atención:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. atención:	09/09/2019 09:08
Tiempo estim. solución:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. solución:	09/08/2019 09:08
Asignado a:	GABRIEL HERNANDO PINZÓN GUTIERREZ - JEFE DIVISIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		Fecha asignación:	19/07/2019 09:08
Fecha Solución:	28/08/2019 13:37:13		Tiempo Solución:	27,61 días
DATOS DE CIERRE				
Fecha Cierre:	28/08/2019 13:37			
Comentario Solución:	Se dio respuesta mediante orfeo al estudiante			
Comentario Cierre:	Se dio respuesta por correspondencia externa.			

Fuente: ISODOC



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N°17 – RESPUESTA DEL AREA POR CORREO PQRS1016

mail.google.com/mail/u/1/#inbox/FMfcgwGCtLHCbGqjNZlhBVIQfGpMhL



Buscar correo



Recibidos 38

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores 6

Más

Fwd: RESPUESTA PETICIÓN PARA INTERMEDIAR EN UN PROBLEMA DE CONVIVENCIA



División de Servicios Administrativos - ucmc -

para Oficina, mí, Gabriel

jue., 23 ene. 12:32 (hace 7 días)

Respetada,

Dra. Mónica Amparo Varón Aguirre

Jefe Oficina de Control Interno

Con un cordial saludo re-envío correo con la respuesta enviada al señor Daniel Moreno al PQRS 1016 el 09 de agosto de 2019.

Atentamente,

GABRIEL HERNANDO PINZON GUTIERREZ
Jefe División Servicios Administrativos y Recursos Físicos
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Calle 28 58-02
2418800

----- Forwarded message -----
De: División de Servicios Administrativos - ucmc - <serviciosadministrativos@unicolmayor.edu.co>
Date: vie., 9 de ago. de 2019 a la(s) 16:48
Subject: Fwd: RESPUESTA PETICIÓN PARA INTERMEDIAR EN UN PROBLEMA DE CONVIVENCIA
To: <dmolinap@unicolmayor.edu.co>

Cordial Saludo,

Adjunto a este correo la Respuesta a su petición con número de radicado 2019-112-000567-2.

Lo anterior para su conocimiento.

Atentamente,

GABRIEL HERNANDO PINZON GUTIERREZ



ES 06:30 p.m. 30/01/2020

Fuente: División Servicios Administrativos



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N°18 – SOPORTE EN ISODOC RESPUESTA - PQRS1016



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

MEMORANDO

No. 20191330005421 de 09-08-2019



Bogotá, 09 de agosto de 2019

PARA: **DANIEL MOLINA**
DIRECCIÓN: CALLE 18 A 98 – 53 / Dmolina@unicolmayor.edu.co
DE: DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FISICOS
ASUNTO: **RESPUESTA PETICIÓN PARA INTERMEDIAR EN UN PROBLEMA DE CONVIVENCIA**

Con un cordial saludo en atención a su solicitud nos permitimos manifestar lo siguiente:

1. En atención a su solicitud le trasladamos su petición a la División de Medio Universitario, para brindarle ayuda, asesoría y acompañamiento. Igualmente, de manera respetuosa le solicitamos aclarar e instruir a dicha dependencia en mayor detalle para facilitar identificar sus necesidades.
2. De acuerdo con lo manifestado en su solicitud, le damos traslado a Secretaría General y a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Sin perjuicio de las acciones que se pueden tomar siguiendo el conducto regular mencionado anteriormente, en el entendido que los funcionarios administrativos y estudiantes deben cumplir con las normas y propender por un ambiente sano.

Cordialmente,


GABRIEL HERNANDO PINZÓN GUTIÉRREZ
Jefe de la División de Servicios y Recursos Físicos

Copia: Secretaría General – Medio Universitario – Oficina Jurídica- Control Interno Disciplinario
Elaboró: Diego Mauricio Peñalza Castro



ÉTICA, SERVICIO Y SABER



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N°19 – PQRS1004 CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha Creación:	11/07/2019 17:40	Usuario que creó la solicitud:	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO
Estado:	Cerrado	Consecutivo:	PQRS1004
Origen:	TELEFÓNICA		
Asunto:	DERECHO DE PETICIÓN - 20191120005482		
Descripción:	El señor Yezid Barbosa solicita certificación del supervisor del Contrato 004-2019, cumplimiento servicio prestado por la empresa COLVISEG y certificación del pago correspondiente a las cuotas de mayo y junio de 2019		
Categoría:*	DERECHOS DE PETICIÓN	Subcategoría:*	ÁREA ADMINISTRATIVA
Nivel:*	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS	Archivos Anexos:	UMAR-BDYUHA1.pdf
Empresa:*	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	Tipo de Petición:*	N/A
Línea:*	ADMINISTRATIVA	Proceso:*	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECURSOS FÍSICOS
USUARIO			
Tipo de usuario:*	EXTERNO		
Tipo solicitante:			
Nombre:	Yezid Octavio Barbosa Forero	Teléfono:	anonimo
Número de Identificación:	anonimo	Dirección:	anonimo
País:	COLOMBIA	Ciudad:	BOGOTÁ
Email:	anonimo	Sede:	SEDE 1
TIEMPOS			
Prioridad:	UNICA		
Tiempo estim. atención:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. atención: 02/08/2019 08:40
Tiempo estim. solución:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. solución: 02/08/2019 08:40
Asignado a:	GABRIEL HERNANDO PINZÓN GUTIERREZ - JEFE DIVISIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Fecha asignación:	11/07/2019 17:40
Fecha Solución:	15/08/2019 09:02:19	Tiempo Solución:	24,15 días
DATOS DE CIERRE			
Fecha Cierre:	15/08/2019 09:03		
Comentario Solución:	Se dio respuesta a la petición del señor Yezid Barbosa		
Archivos Anexos:	UMAR-BDYUHA2.PDF		
Comentario Cierre:	La PQRS-1004 se resolvió en los términos establecidos por medio de correo electrónico.		

Fuente: ISODOC



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N°20 – RESPUESTA DEL AREA CORREO ELECTRONICO - PQRS1004

Gmail interface showing an email from Diego Mauricio Peñaloza Castro regarding a request for payment and certification of a security contract.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECURSOS FÍSICOS
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LA UNIVERSIDAD
PERSONAS JURÍDICAS

Form fields for Ciudad (Bogotá D.C.) and Fecha (16/07/2019)

EL SUSCRITO SUPERVISOR

CERTIFICA QUE:

El contratista que se relaciona a continuación cumplió a satisfacción lo requerido según lo establecido en:

Table with contract details: TIPO Y NUMERO DE CONTRATO, CONTRATISTA, IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA, OBJETO, PERIODO DE EJECUCION, FACTURA, FECHA DE EMISION FACTURA, FECHA DE RECEPCION FACTURA.

Por lo tanto, se considera pertinente el pago de la suma de \$28.118.647

Signature and stamp of Néstor Jaime Aristizabal Agudelo, Profesional Especializado Responsable de seguridad y servicios generales.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
Proceso de Pago

Encabezado Proceso de Pago table with columns: Nombre Proceso de Pago, N° Proceso de Pago, Origen de los Fondos, Fecha de Creación, Total de Registros, Registros Ingresados.

Detalle de Pagos table with columns: Nit Destino, Referencia, Tipo Producción o Servicio Destino, Producto o Servicio Destino, Entidad Destino, Valor, Estado, Motivo Rechazo.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

1.5. Continuando con el análisis y cotejo de la información, en el aplicativo ISODOC de las 273 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, donde doscientos cuarenta (240) están cerrados, ocho (8) solucionados, y veinticinco (25) continúan en estado abierto, cancelado, reasignado y reactivado. al respecto conviene decir, que algunas de las áreas pertenecen a las Áreas académica y administrativa, mediante los canales de: buzón, correos electrónicos y página web, tal como se observa en la tabla No 8:

TABLA N° 6 TOTAL PQRSF POR ESTADO REGISTRADAS EN ISODOC

Estado	Cantidad PQRSF	Total
Cerrado		240
Solucionado		8
Abierto	12	25
Cancelado	5	
Reasignado	7	
Reactivado	1	
Total		273

Al respecto conviene decir, que algunas de las áreas pertenecen al proceso académico y administrativo, presentan esta novedad que fue identificada mediante los siguientes canales: buzón, correos electrónicos y página web, tal como se observa en la tabla N° 8 e imágenes No. 21, 22 y 23:

TABLA N° 7 MUESTRA ALEATORIA PQRS SIN RESPUESTA DE SOLUCIÓN

Ítem	Consecutivo	Categoría	Estado	Fecha creación	Solicitante	Área	Observación
{11}	PQRS1043	Reclamo	Abierto	12-sep-19	USUARIO WEB	ACADÉMICA	Imagen 4
{12}	PQRS1047	Queja	Abierto	13-sep-19	USUARIO WEB	ADMINISTRATIVA	Imagen 6
{14}	PQRS1046	Queja	Abierto	13-sep-19	USUARIO WEB	ADMINISTRATIVA	Imagen 5



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

TABLA N° 8 PQRSF SIN RESPUESTA DE SOLUCIÓN – NO CERRADOS

Item	Consecutivo PQRS	Tipo de Solicitud	Estado	Fecha Creación	Solicitante	Origen	Subcategoría	Nivel
1	PQRS822	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Cancelado	23-abr-18	Anonymous	Página WEB	OTRAS ÁREAS	SEGURIDAD
2	PQRS827	QUEJA	Cancelado	30-abr-18	Anonymous	BUZON	ÁREA ACADÉMICA	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL
3	PQRS849	SUGERENCIA	Abierto	5-jun-18	Anonymous	Página WEB	ÁREA ACADÉMICA	BIBLIOTECA
4	PQRS977	QUEJA	Cancelado	14-jun-19	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	CORREO ELECTRÓNICO	AREA ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS
5	PQRS979	QUEJA	Cancelado	19-jun-19	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	CORREO ELECTRÓNICO	AREA ADMINISTRATIVA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA
6	PQRS1009	DERECHOS DE PETICIÓN	Cancelado	14-jul-19	USUARIO WEB	Página WEB	RECTORÍA	RECTORÍA
7	PQRS1011	DERECHOS DE PETICIÓN	Abierto	15-jul-19	USUARIO WEB	Página WEB	RECTORÍA	RECTORÍA
8	PQRS1019	DERECHOS DE PETICIÓN	Abierto	22-jul-19	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	CORREO ELECTRÓNICO	RECTORÍA	SECRETARÍA GENERAL
9	PQRS1031	QUEJA	Reasignado	15-ago-19	QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	CORREO ELECTRÓNICO	AREA ACADÉMICA	FACULTAD ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
10	PQRS1033	DERECHOS DE PETICIÓN	Reasignado	20-ago-19	USUARIO WEB	Página WEB	ÁREA ACADÉMICA	PROG. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COMERCIALES
11	PQRS1043	RECLAMO	Abierto	12-sep-19	USUARIO WEB	Página WEB	AREA ACADÉMICA	PROG. CONSTRUCCIÓN Y GESTIÓN EN ARQUITECTURA
12	PQRS1047	QUEJA	Abierto	13-sep-19	USUARIO WEB	Página WEB	AREA ADMINISTRATIVA	FINANCIERA
13	PQRS1045	DERECHOS DE PETICIÓN	Abierto	13-sep-19	USUARIO WEB	Página WEB	AREA ADMINISTRATIVA	SECRETARÍA GENERAL
14	PQRS1046	QUEJA	Abierto	13-sep-19	USUARIO WEB	Página WEB	AREA ADMINISTRATIVA	FINANCIERA
15	PQRS1044	DERECHOS DE PETICIÓN	Reasignado	13-sep-19	USUARIO WEB	Página WEB	RECTORÍA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA
16	PQRS1049	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Reasignado	21-sep-19	USUARIO WEB	Página WEB	ÁREA ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS
17	PQRS1052	DERECHOS DE PETICIÓN	Abierto	26-sep-19	USUARIO WEB	Página WEB	RECTORÍA	PLANEACIÓN, SISTEMAS Y DESARROLLO
18	PQRS1053	SUGERENCIA	Abierto	28-sep-19	USUARIO WEB	Página WEB	RECTORÍA	AUTOEVALUACIÓN
19	PQRS1055	RECLAMO	Solucionado	23-oct-19	USUARIO WEB	Página WEB	AREA ADMINISTRATIVA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA
20	PQRS1057	DERECHOS DE PETICIÓN	Reasignado	28-oct-19	USUARIO WEB	Página WEB	ÁREA ACADÉMICA	VICERRECTORÍA ACADÉMICA
21	PQRS1062	QUEJA	Reasignado	14-nov-19	USUARIO WEB	Página WEB	AREA ACADÉMICA	VICERRECTORÍA ACADÉMICA
22	PQRS1035	DERECHOS DE PETICIÓN	Solucionado	26-ago-19	USUARIO WEB	Página WEB	AREA ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS
23	PQRS1042	DERECHOS DE PETICIÓN	Reactivado	20-sep-19	USUARIO WEB	Página WEB	ÁREA ADMINISTRATIVA	RECURSOS HUMANOS
24	PQRS1066	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Solucionado	28-nov-19	USUARIO WEB	Página WEB	ÁREA ADMINISTRATIVA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
25	PQRS1059	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Solucionado	4-nov-19	USUARIO WEB	Página WEB	AREA ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS

Fuente: ISODOC

Por ejemplo, en las imágenes No.21, 22 y 23 y descritos en los ítems 11, 12 y 14 en la tabla No. 8, corresponden a PQRSF en estado abierto y sin respuesta de solución:



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 21 PQRS1043 SIN RESPUESTA DE SOLUCIÓN

unicolmayor.isodoc.co/unicolmayor/isodoc/sqrcontrol.ms?OpendataBase

USUARIO: INGRID MAYERLY MORENO GARCIA
 CARGO: CONTRATISTA CONTROL INTERNO
 FECHA: 20 de Diciembre de 2019
 VERSION: 2.0.0

ISODOC Sistemas Integrados de Gestión y Calidad

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA



- SERVICIO AL CLIENTE**
- Mis PQRS Pendientes
 - Cientes
 - PQRS
 - » Por Consecutivo
 - » Por No. Radicación
 - » Por Fecha de Creación
 - » Por Responsable
 - » Por Estado
 - » Por Clasificación
 - » Por Prioridad
 - » Por Cliente
 - » Por Tipo de Petición
 - » Por Empresa y Línea
 - » Por Vencidas
 - » Historicos 2013 - 2017
 - Conexiones Realizadas

INFORMACION GENERAL			
Fecha Creación:	12/09/2019 20:20	Usuario que creó la solicitud:	USUARIO WEB
Estado:	Abierto	Consecutivo:	PQRS1043
Origen:	WEB		
Asunto:	Electiva de profundización "FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION", ya son 4 semanas y no nos han dictado ni la primera clase		
Descripción:	Soy estudiante nueva del programa Profesional de Construcción y Gestión en Arquitectura, y pertenezco al grupo 7B. Desde la fecha que iniciamos clase, tengo inscrita la materia de "Electiva de profundización de Fundamentos de Administración", los días viernes de 7:45pm a 10pm, con la docente Mari Helena del Rocio Ariza Martinez. Llevamos 4 semanas con ésta, y no hemos recibido siquiera la primera clase. La respuesta que nos dan en la facultad de Arquitectura e Ingeniería es que hay que esperar a que expidan la "Resolución", disculpen, hasta cuando tenemos que esperar?? ya vamos a acompletar el primer corte y nada, necesitamos solución a éste tema, porque nos estan afectando a nosotros. Porque al grupo 7A si les sacaron resolución y la estan dictando y a nosotros no?? Acaso nosotros no valemos como estudiantes?? Creo que se necesita gualdad y y respeto. Una pronta solución al tema. Como dije antes, ya mañana sabemos que tampoco hay clase.		
Categoría:	RECLAMO	Subcategoría:	AREAACADÉMICA
Nivel:	PROG. CONSTRUCCIÓN Y GESTIÓN EN ARQUITECTURA		
Empresa:		Tipo de Petición:	WEB
Línea:	ACADÉMICA	Proceso:	
USUARIO			
Tipo de usuario:	EXTERNO		
Tipo solicitante:	Estudiante		
Nombre:	Judy Amparo Ramirez Avila	Teléfono:	3005186633
Número de Identificación:	51082222	Dirección:	Carrera 68, No. 206, 5A

ACTA MESA DE TR...pdf ACTA MESA DE TR...pdf 120191020041503...xls 120191020041503...xls 120191020041503...xlsx

Mostrar todo X

ES 10:44 a.m. 20/12/2019

Fuente: ISODOC, fecha consulta: 20 Dic 2019



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 22 PQRS1046 SIN RESPUESTA DE SOLUCIÓN

unicolmayor.isodoc.co/unicolmayor/isodoc/sqrcontrol.nsf?OpenDataBase

ISODOC Sistema Integrado de Gestión y Calidad

Usuario: INGRID WALTER MORENO GARCIA
Grupo: CONTRATISTA CONTROL INTERNO 1
Fecha: 20 de Diciembre de 2019
Versión: 5.0

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA



- SERVICIO AL CUENTE**
- » Mis PQRS Resueltos
 - » Clientes
 - » PQRS
 - » Por Consecutivo
 - » Por No. Radicación
 - » Por Fecha de Creación
 - » Por Responsable
 - » Por Estado
 - » Por Clasificación
 - » Por Prioridad
 - » Por Cliente
 - » Por Tipo de Petición
 - » Por Empresa y Línea
 - » Por Vencidos
 - » Historicos 2013 - 2017
 - » Construcción Realizadas

INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha Creación:	13/09/2019 20:50	Usuario que creó la solicitud:	USUARIO WEB
Estado:	Abierto	Consecutivo:	PQRS1046
Origen:	WEB		
Asunto:	QUEJA		
Descripción:	He solicitado información referente a mi horario, e certificados, a legalización y entre otros procesos y en la mayoría de ocasiones no me han solucionado nada pero en cambio si me han hecho perder tiempo, proporcionan información falsa, además de que por eso mismo llamaba antes para no ir a perder el tiempo y llegaba allá y me decían que todavía no estaba mi certificado o en otro proceso me dijeron por medio telefónico que pasaré que allá me colaboraban y al final me dicen que la fecha de eso ya pasó, he hecho filas de una hora para que hablando 10 minutos para la hora del almuerzo le dijera como a diez personas que no nos iba a atender entre esas yo y que volvía en 2 horas. En resumen negligencia y mal servicio por parte de Claudia Rodríguez y hanny del programa de Diseño digital y multimedia		
Categoría:	QUEJA	Subcategoría:	AREA ADMINISTRATIVA
Nivel:	FINANCIERA		
Empresa:		Tipo de Petición:	WEB
Línea:	ADMINISTRATIVA	Proceso:	
USUARIO			
Tipo de usuario:	EXTERNO		
Tipo solicitante:	Estudiante		
Nombre:	Miguel	Teléfono:	3188857463
Número de Identificación:	1000472750	Dirección:	
País:	COLOMBIA	Ciudad:	BOGOTÁ
Email:	mergelamargo@unicolmayor.edu.co	Sede:	SEDE 7 (POSGRADOS)
TIEMPOS			
Prioridad:	UNICA		
Tiempo estim. atención:	136.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. atención: 07/10/2019 11:50
Tiempo estim. solución:	136.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. solución: 07/10/2019 11:50
Asignado a:	MAXIMILIANO MANUARRÉS CUELLO - JEFE DIVISION FINANCIERA		
		Fecha asignación:	13/09/2019 20:50

Soportes Capacita...pdf Documents sopo...pdf CRONOGRAMA 2...xlsx Resolucion392de2...pdf Resolucion392de2...pdf Decreto_19_de_2012.p... Mostrar todo X

Windows taskbar with icons for Internet Explorer, Google Chrome, and other applications. System tray shows 11:50 a.m. on 20/12/2019.

Fuente: ISODOC, fecha consulta: 20 Dic 2019



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN No. 23 PQRS1047 SIN RESPUESTA DE SOLUCIÓN

unicolmayor.isodoc.co/unicolmayor/isodoc/sqrcontrol.nsf?OpenDatabase

ISODOC Sistema Integrado de Gestión y Control

Escuela Superior Mayor de Maestría y Grupos
Carga: CONTROL DE CALIDAD INTERNA
Fecha: 20 de Diciembre de 2019
Versión: 3.0

SERVICIO AL CLIENTE

- Mis PQRS Pendientes
- Cuentas
- PQRS
 - » Por Consecutivo
 - » Por No. Radicación
 - » Por Fecha de Creación
 - » Por Responsable
 - » Por Estado
 - » Por Clasificación
 - » Por Prioridad
 - » Por Cliente
 - » Por Tipo de Petición
 - » Por Empresa y Línea
 - » Por Venencias
 - » Historicos 2013 - 2017
- Comentarios: Realizada

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha Creación:	13/06/2019 20:53	Usuario que creó la solicitud:	USUARIO WEB
Estado:	Abierto	Consecutivo:	PQRS1047
Origen:	WEB		
Asunto:	queje		
Descripción:	He solicitado información referente a mi horario, a certificados, a legalización y entre otros procesos y en la mayoría de ocasiones no me han solucionado nada pero en cambio si me han hecho perder tiempo, proporcionan información falsa, además de que por eso mismo llamaba antes para no ir a perder el tiempo y llegaba allá y me decían que todavía no estaba mi certificado o en otro proceso me dijeron por medio telefónico que pesará que allá me colaboraban y al final me dicen que la fecha de eso ya pasó, he hecho files de una hora para que faltando 10 minutos para la hora del almuerzo le dijera como a diez personas que no nos iba a atender entre esas yo y que volvía en 2 horas. En resumen negligencia y mal servicio por parte de Claudia Rodríguez y Nancy del programa de Diseño digital y multimedia		
Categoría:	QUEJA	Subcategoría:	AREA ADMINISTRATIVA
Nivel:	FINANCIERA		
Empresa:		Tipo de Petición:	WEB
Línea:	ADMINISTRATIVA	Proceso:	

USUARIO

Tipo de usuario:	EXTERNO		
Tipo solicitante:	Estudiante		
Nombre:	miguel	Teléfono:	3188857463
Numero de identificación:	1000472750	Dirección:	
País:	COLOMBIA	Ciudad:	BOGOTÁ
Email:	mangak.amargo@unicolmayor.edu.co	Sede:	SEDE 7 (POSGRADOS)

TIEMPOS

Prioridad:	UNICA			
Tiempo estim. atención:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. atención:	07/10/2019 11:53
Tiempo estim. solución:	135.0 horas hábiles	15.00 días hábiles	Fecha estim. solución:	07/10/2019 11:53
Asignado a:	MAXIMILIANO MANUJARÉS CUELLO - JEFE DIVISION FINANCIERA	Fecha asignación:	13/06/2019 20:53	

Soportes Capacita...pdf 111 KB | Documentos sopo...pdf 19.2 KB | CRONOGRAMA 2...xlsx | Resolución392de2...pdf | Resolución392de2...pdf | Decreto_19_de_2012.p... | Mostrar todo X

11:45 a.m. 20/12/2019

Fuente: ISODOC, fecha consulta: 20 Dic 2019



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Basándonos en el numeral 1.5. del presente informe, la Universidad al no dar respuesta oportuna a los requerimientos realizados por los diferentes usuarios, incumple lo establecido en el Literal e) del numeral 11.2.- Trámite Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Guía en la que señala "Dar respuesta a través de la herramienta tecnológica "Aplicativo ISODOC" asegurando que la respuesta cumpla con los criterios mínimos descritos en esta guía". Además, el Incumplimiento al numeral 8 del artículo 39 de la ley 1952 de 2019 que a la letra dice "**Prohibiciones.** Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento." Y las demás normas concordantes o vigentes que fueron expuestas anteriormente

Respuesta del área auditada: "**HALLAZGO 1.5** Se aceptan las explicaciones dadas por el área auditada, sin embargo, el hallazgo se mantiene, el cual será puesto en conocimiento de Control Disciplinario Interno de la Universidad para que se adelante las investigaciones a que haya lugar, además debe ser incluido dentro del plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno".

1.6. CALIDAD DE LA RESPUESTA

En cuanto a la calidad de la respuesta y al análisis de algunos soportes adjuntos a la respuesta dada por la Universidad al peticionario registrados en el aplicativo ISODOC, el auditor observó que los consecutivos PQRS1042, PQRS1035 y PQRS998 correspondientes a derechos de petición, cuentan con el mismo anexo de la respuesta a la petición realizada por el usuario (Imagen N°. 27, 28 y 29), esta línea de argumentación se refleja en la tabla No. 9 y se evidencia en las Imágenes No.24, 25, 26:

TABLA Nª 9 CONSECUTIVOS CON ARCHIVO ANEXO REPETIDO EN ISODOC

Consecutivo	Categoría	Estado	Fecha creación	Tiempo Asignación	Fecha solución	Soporte Repetido
PQRS1042	Derecho de Petición	Reactivado	20-sep-19	20-sep-19	Sin fecha solución	Ver imagen No. 27, 28 Y 29
PQRS1035	Derecho de Petición	Solucionado	26-ago-19	26-ago-19	18-nov-19	
PQRS998	Derecho de Petición	Cerrado	9-jul-19	9-jul-19	5-ago-19	

Fuente: ISODOC

IMAGEN Nª 24 - PQRS1042 CONSECUTIVOS CON ARCHIVO ANEXO REPETIDO EN ISODOC

INFORMACION GENERAL			
Fecha Creación:	20/09/2019 13:27	Usuario que creó la solicitud:	USUARIO WEB
Estado:	Reactivado	Consecutivo:	PQRS1042
Origen:	WEB		
Asunto:	Solicitud evaluaciones docente		
Descripción:	Con un atento saludo se solicita muy amablemente, envío de copia de todas las evaluaciones docentes del tiempo laborado en la entidad con esta vinculación, cuya solicitud realicé por correo electrónico el día 14 de agosto a rechumano@unicolmayor.edu.co		
	Agradezco la atención.		
Categoría:	DERECHOS DE PETICIÓN	Subcategoría:	ÁREA ADMINISTRATIVA
Nivel:	RECURSOS HUMANOS	Archivos Anexos:	UMAR-BG7PSB2.docx
Empresa:	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	Tipo de Petición:	N/A
Línea:	ADMINISTRATIVA	Proceso:	GESTIÓN HUMANA
USUARIO			
Tipo de usuario:	EXTERNO		
Tipo solicitante:	Otro		
Nombre:	Diana Marcela Trujillo Suárez	Teléfono:	3102608731
Número de identificación:	52351803	Dirección:	
País:	COLOMBIA	Ciudad:	ARMENIA-QUINDÍO
Email:	marcet76@gmail.com	Sede:	SEDE 1 (PRINCIPAL)
TIEMPOS			
Prioridad:	UNICA		
Tiempo estim. atención:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. atención: 11/10/2019 13:27
Tiempo estim. solución:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. solución: 11/10/2019 13:27
Asignado a:	KAROL LILIAN GUTIÉRREZ RUBIANO - JEFE DIVISION RECURSOS HUMANOS		Fecha asignación: 20/09/2019 13:27
Comentario Solución:	Con un cordial saludo, me permito remitir las evaluaciones como docente durante su vinculación. Atentamente, División de Recursos Humanos		
Archivos Anexos:	1 .pdf		
Motivo de reactivación:	El archivo adjunto no es del caso		

Fuente: ISODOC, Fecha de consulta: 21-Dic-2019



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 25 - PQRS1035 CONSECUTIVOS CON ARCHIVO ANEXO REPETIDO EN ISODOC

unicolmayor.isodoc.co/UnicoMayor/Isodoc/sqrcontrol.nsf/0/FFBBC74AB2E6D38F052584620053833C?OpenDocument

INFORMACIÓN GENERAL				
Fecha Creación:	26/08/2019 10:12	Usuario que creó la solicitud:	USUARIO WEB	
Estado:	Solucionado	Consecutivo:	PQRS1035	
Origen:	WEB			
Asunto:	SOLICITUD PARQUEADERO			
Descripción:	Dado que a la fecha la solicitud de información con numero consecutivo PQRS1026, enviada el 12/08/2019 16:13, no ha tenido respuesta por parte de la institución, solicito de manera atenta la asignación de un espacio de parqueadero o el permiso de ingreso al mismo para el vehículo con placa BZD-988 de la ciudad de Bogota, a nombre del Sr. SANTIAGO SARMIENTO OÑATE, con numero de cédula 1.031.159.241 de la ciudad de Bogotá.			
Categoría:*	DERECHOS DE PETICIÓN	Subcategoría:*	ÁREA ADMINISTRATIVA	
Nivel:*	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS			
Empresa:*		Tipo de Petición:*	WEB	
Línea:*	ADMINISTRATIVA	Proceso:*		
USUARIO				
Tipo de usuario:*	EXTERNO			
Tipo solicitante:	Estudiante			
Nombre:	SANTIAGO SARMIENTO	Teléfono:	3183169626	
Número de Identificación:	1031159241	Dirección:	DIAG 17 NO.41-60	
País:	COLOMBIA	Ciudad:	BOGOTÁ	
Email:	SSARMIENTO@UNICOLMAYOR.EDU.CO	Sede:	SEDE 1 (PRINCIPAL)	
TIEMPOS				
Prioridad:	UNICA			
Tiempo estim. atención:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. atención:	16/09/2019 10:12
Tiempo estim. solución:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. solución:	16/09/2019 10:12
Asignado a:	GABRIEL HERNANDO PINZÓN GUTIERREZ - JEFE DIVISIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Fecha asignación:	26/08/2019 10:12	
Fecha Solución:	18/11/2019 08:47:00	Tiempo Solución:	57,95 días	
Comentario Solución:	Por correo electrónico adjunto, se informó al solicitante que la Universidad no cuenta con parqueaderos			
Archivos Anexos:	1.pdf			

Fuente: ISODOC, Fecha de consulta: 22-Dic-2019



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 26 – PQRS998 CONSECUTIVOS CON ARCHIVO ANEXO REPETIDO EN ISODOC

INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha Creación:	09/07/2019 12:37	Usuario que creó la solicitud:	USUARIO WEB
Estado:	Cerrado	Consecutivo:	PQRS998
Origen:	WEB		
Asunto:	Solicitud desprendibles de pago		
Descripción:	<p>Con un atento saludo y en calidad de estudiante con resolución vigente como aprendiz de la Universidad, solicito muy amablemente para fines personales lo siguiente:</p> <p>a) Desprendibles de pago correspondientes a la vigencia 2019 (desde el período contratado)</p> <p>b) Ajuste en la certificación remitida por Medio Universitario en atención a que no incluyen las adiciones en las vigencias 2016 (dos períodos)</p>		
Categoría:*	DERECHOS DE PETICIÓN	Subcategoría:*	ÁREA ADMINISTRATIVA
Nivel:*	RECURSOS HUMANOS		
Empresa:*		Tipo de Petición:*	WEB
Línea:*	ADMINISTRATIVA	Proceso:*	
USUARIO			
Tipo de usuario:*	EXTERNO		
Tipo solicitante:	Estudiante		
Nombre:	Laura Shirley Gómez Ariza	Teléfono:	3165522953
Número de Identificación:	1015452223	Dirección:	
País:	COLOMBIA	Ciudad:	BOGOTÁ
Email:	lsgomez@unicolmayor.edu.co	Sede:	SEDE 1 (PRINCIPAL)
TIEMPOS			
Prioridad:	UNICA		
Tiempo estim. atención:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. atención: 30/07/2019 12:37
Tiempo estim. solución:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. solución: 30/07/2019 12:37
Asignado a:	ANA BETTY TORRES SOTO - JEFE DIVISIÓN MEDIO UNIVERSITARIO		Fecha asignación: 09/07/2019 13:19
Fecha Solución:	05/08/2019 13:14:40	Tiempo Solución:	20,18 días
DATOS DE CIERRE			
Fecha Cierre:	05/08/2019 13:17		
Comentario Solución:	Se da respuesta a la solicitud.		
Archivos Anexos:	1.pdf		
Motivo Reasignación:	09/07/2019 1:19:47 p.m. - QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO: Se reasigna por ser de su competencia.		
Comentario Cierre:	Se dio respuesta a la solicitud de la señorita Laura Gómez el 26 de julio de 2019, mediante correo electrónico por parte del Medio Universitario.		

Fuente: ISODOC, Fecha de consulta: 22-Dic-2019



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 27 PQRS1042- PQRS1035 SOPORTE RESPUESTA REPETIDA Y NO COHERENTE

unicolmayor.isodoc.co/wamp/www/Unicolmayor/Cientes/1.pdf

En pausa


UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
Bogotá 20 de diciembre de 2019

Señora
Diana Mayerli Barragan Prieto
Bogotá D.C

En relación con su solicitud radicada el día 3 de diciembre de 2019 en la Universidad, me permito manifestar:

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca tiene establecido un sistema de admisión contemplado en el Acuerdo 013 de 2008, el cual garantiza el derecho a la igualdad de oportunidades para ingresar a los Programas Académicos, fundamentado en el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia y en el Artículo 28 de la Ley 30 de 1992, los cuales aplican en todas sus partes.

La Universidad realiza convocatorias públicas para el proceso de admisiones, mediante Calendario publicado en la página Web: www.unicolmayor.edu.co/admision/especializacion/inscripcion, para que todos aquellos aspirantes que busquen inscribirse lo hagan libre y voluntariamente aceptando los requisitos establecidos en el artículo 4 del Acuerdo 013 de 2008, "La inscripción es el acto por el cual el aspirante manifiesta voluntad para ingresar a uno de los programas de formación de pregrado que ofrece la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y acepta todas las condiciones y requisitos establecidos para el proceso de admisiones. La inscripción tendrá efectos solamente para el periodo respectivo de la convocatoria de acuerdo al calendario fijado".

Las fechas, trámites y requisitos establecidos en el proceso de admisión, son de obligatoria observancia, cumplimiento para los aspirantes y la Universidad. Con base a su solicitud me permito informar que una vez validado el número Pin **200104275313396486** con la División Financiera y revisado el Sistema Académico Academsoft se logró identificar que el Pin se encontraba habilitado, eso quiere decir que no fue usado, usted compró el Pin pero no diligenció el formulario de inscripción en página Web a través del link admision/especializacion/inscripcion en Línea en las fechas establecidas en el Calendario de Admisión de Pregrado 2020-4, tengo en cuenta que, el proceso de Admisión se encuentra publicado en página Web desde el día 23 de septiembre de 2019. En consecuencia, no es posible atender su solicitud.

La rigurosidad de los procesos y procedimientos establecidos para la admisión, son precedidos de la planeación, organización, control y verificación a fin de garantizar la transparencia e igualdad en el proceso.

Cordialmente,

ADMISSIONES, REGISTRO Y CONTROL.

Sede principal: Calle 28 No. 58-02 - PBX. 2 41 88 00
Teléfono: 2 82 57 16 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

UMAR-BG7P582...docx UMAR-BEOLPX2.pdf Mostrar todo X

Windows taskbar with icons for Internet Explorer, Google Chrome, Microsoft Word, and Adobe Reader. System tray shows date 21/12/2019 and time 07:59 p.m.

Fuente: ISODOC, Fecha de consulta: 21-Dic-2019



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 28 PQRS1042- PQRS1035-PQRS998 SOPORTE RESPUESTA REPETIDA Y NO COHERENTE

Archivo | E:\UNICOLMAYOR\PQRS\soportes%20informe\PQRS%201042-1035-998%20DEL%201%20ENERO%202020\1.pdf

1.pdf 1/2

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Bogotá, 24 de enero de 2020

Señor
ELKIN VALERO DUANTE
Correo electrónico: elkinvaleroduante@gmail.com

Ref.: Respuesta a PQRS 1037 del 16 de enero de 2020

Con un cordial saludo y en relación con su PQRS radicada el día 16 de enero de 2020 en la Universidad, me permito manifestar lo siguiente:

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca tiene establecido un sistema de admisión contemplado en el Acuerdo 013 de 2008 y Acuerdo 02 de 2018, los cuales garantizan el derecho a la igualdad de oportunidades para ingresar a los Programas Académicos, fundamentado en el artículo 69 de la Constitución política de Colombia y en el Artículo 28 de la Ley 30 de 1992, los cuales aplican en todas sus partes.

La Universidad realiza convocatoria pública para el proceso de admisiones, mediante Calendario de adiciones de Pregrado publicado en la página Web, www.unicolmayor.edu.co/admisiones/inscripciones/pqrqr para que todos aquellos aspirantes que busquen inscribirse lo hagan libre y voluntariamente aceptando los requisitos establecidos en el artículo 4 del Acuerdo 013 de 2008, "La inscripción es el acto por el cual el aspirante manifiesta voluntad para ingresar a uno de los programas de formación de pregrado que ofrece la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y acepta todas las condiciones y requisitos establecidos para el proceso de admisiones. La inscripción tendrá efectos solamente para el periodo respectivo de la convocatoria de acuerdo a calendario fijado".

El artículo 08 del Acuerdo 013 de 2008 (Reglamento de Admisiones), establece: "El aspirante que se inscribe es responsable de enterarse a través de la página web, sobre fechas, trámites, requisitos para el proceso de admisión y de matrícula, la universidad no aceptará reclamaciones posteriores. [...]".

El artículo 28 del Acuerdo 013 de 2008 (Reglamento de Admisiones), establece: "En el caso que alguno(s) de los admitidos no se matriculen(s) el Comité de Admisiones podrá llamar a quien(es) suplen(s) en estricto orden de puntaje. [...]".

La Universidad tiene consignado para cada trámite un procedimiento legalmente establecido que debe seguirse, con el fin de garantizar los derechos de igualdad y debido proceso consagrados en la Constitución Política, es por ello que las fechas, trámites y requisitos establecidos en el proceso de admisión, son de obligación obvia y cumplimiento para los aspirantes.

Sede principal: Calle 28 No. 58-02 - PBX. 2 41 88 00
Teléfono: 2 82 57 16 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 80014429-9 - Bogotá D.C., Colombia

12:15 p. m.
31/01/2020

Fuente: ISODOC, Fecha de consulta: 31-Ene-2020



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

IMAGEN N° 29 PQRS1042- PQRS1035-PQRS998 SOPORTE RESPUESTA REPETIDA Y NO COHERENTE



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Bogotá, 24 de enero de 2020

Señor

ELKIN VALERO DUARTE

Correo electrónico: elkinvaleroduarte@gmail.com

Ref.: Respuesta a PQRS-1097 del 16 de enero de 2020.

Con un cordial saludo y en relación con su PQRS radicada el día 16 de enero de 2020 en la Universidad, me permito manifestar lo siguiente:

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca tiene establecido un sistema de admisión contemplado en el Acuerdo 013 de 2008 y Acuerdo 02 de 2018, los cuales garantizan el derecho a la igualdad de oportunidades para ingresar a los Programas Académicos, fundamentado en el artículo 69 de la Constitución política de Colombia y en el Artículo 28 de la Ley 30 de 1992, los cuales aplican en todas sus partes.

La Universidad realiza convocatoria pública para el proceso de admisiones, mediante Calendario de admisiones de Posgrado publicado en la página Web, www.unicolmayor.edu.co/admisiones/inscripción_posgrado para que todos aquellos aspirantes que busquen inscribirse lo hagan libre y voluntariamente aceptando los requisitos establecidos en el artículo 4 del Acuerdo 013 de 2008, "La inscripción es el acto por el cual el aspirante manifiesta voluntad para ingresar a uno de los programas de formación de pregrado que ofrece la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y acepta todas las condiciones y requisitos establecidos para el proceso de admisiones. La inscripción tendrá efectos solamente para el periodo respectivo de la convocatoria de acuerdo al calendario fijado".

El artículo 08 del Acuerdo 013 de 2008 (Reglamento de Admisiones), establece: "(...) El aspirante que se inscriba es responsable de enterarse a través de la página web, sobre fechas, trámites, requisitos para el proceso de admisión y de matrícula; la universidad no aceptará reclamaciones posteriores. (...)".

El artículo 28 del Acuerdo 013 de 2008 (Reglamento de Admisiones), establece: "En el caso que alguno(s) de los admitidos no se matriculen(n) el Comité de Admisiones podrá llamar a quien(es) sigan(n) en estricto orden de puntaje. (...)".

La Universidad tiene consignado para cada trámite un procedimiento legalmente establecido que debe seguirse, con el fin de garantizar los derechos de igualdad y debido proceso consagrados en la Constitución Política, es por ello que las fechas, trámites y requisitos establecidos en el proceso de admisión, son de obligatoria observancia y cumplimiento para los aspirantes.



Sede principal: Calle 28 No. 58-02 - PBX. 2 41 88 00
Teléfono: 2 82 57 16 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



Sede principal: Calle 28 No. 58-02 - PBX. 2 41 88 00
Teléfono: 2 82 57 16 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

La rigurosidad de los procesos y procedimientos establecidos para la admisión son precedidos de la planeación, organización, control y verificación a fin de garantizar la transparencia e igualdad en el proceso.

En virtud a lo anterior lamentamos informarle que no es posible acceder a su solicitud, debido que no efectuó el pago de matrícula en las fechas establecidas en el Calendario de Admisión de Posgrado 2020-I.

En nombre de nuestra institución agradecemos su interés, esperamos que pueda presentarse en el próximo proceso de admisión.

Cordialmente,

CLAUDIA PATRICIA MÉNDEZ GARCÍA
Profesional Responsable Proceso Admisiones.

Fuente: ISODOC, Fecha de consulta: 31-Ene-2020

Lo anterior incumple lo establecido en el numeral 7 de la Guía Metodológica para la Administración De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones – PQRSF que a la letra dice: "**CALIDAD DE RESPUESTA:** La respuesta debe reunir los siguientes requisitos en todos los casos: **1.** Que sea Oportuna (que se conteste dentro del término legal). **2.** Que se resuelva de Fondo, (en forma clara y precisa a lo solicitado) **3.** Que la respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario. **4.** La respuesta es independiente del hecho si es favorable o no, pues no



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

necesariamente una respuesta de fondo implica acceder a lo pedido”. Además del posible incumplimiento al numeral 8 del artículo 39 de la ley 1952 de 2019 que a la letra dice “**Prohibiciones.** Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.” Lo anterior puede traer como consecuencia la materialización de riesgos de operación e imposición de sanciones disciplinarias.

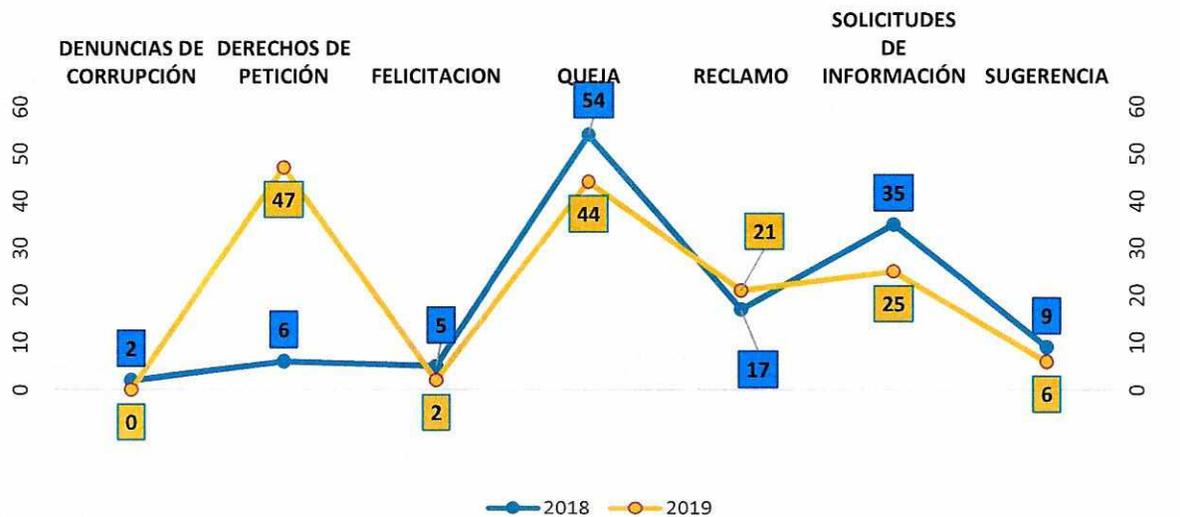
Respuesta del área auditada: “**HALLAZGO 1.6** Se aceptan las explicaciones dadas por el área auditada, sin embargo, el hallazgo se mantiene, el cual será puesto en conocimiento de Control Disciplinario interno de la Universidad para que se adelante las investigaciones a que haya lugar, además debe ser incluido dentro del plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno”.

1.7. ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSF 2019-2018 SEGÚN CATEGORÍA EN ISODOC

Al analizar y verificar el comparativo de las PQRSF según categoría del periodo de 1 de enero a 31 de diciembre de 2018 y 1 de enero a 30 de noviembre de 2019, la Oficina de Control Interno observó que el comportamiento de las PQRSF 2019 frente al 2018 presentó una variación de crecimiento del 12%, situación posiblemente generada por el orden público que atravesó el sector educativo teniendo en cuenta que se incrementó los derechos de petición.

GRÁFICA N°. 2

PQRS POR CATEGORIA ENERO 2018 A NOVIEMBRE 2019



Fuente: Información tomada de ISODOC



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

TABLA N°. 10 COMPARATIVO PQRS POR CATEGORÍA 2018-2019

Categoría	2018	2019	Total	Variación %	Justificación Marca Auditoria
Denuncias de corrupción	2	0	2	100%	4
Derechos de petición	6	47	53	87%	1
Felicitación	5	2	7	-150%	2
Queja	54	44	98	-23%	3
Reclamo	17	21	38	19%	5
Solicitudes de información	35	25	60	-40%	6
Sugerencia	9	6	15	-50%	7
Total	128	145	273	12%	

Fuente: Información tomada de ISODOC

De acuerdo con lo descrito en la tabla N° 10 y la gráfica N° 2, la oficina de Control Interno, realiza el siguiente análisis:

DERECHO DE PETICIÓN:

1. En el 2019 los derechos de petición de interés general y de consulta aumentaron en un 87% frente al 2018 en las subcategorías administrativa y académica. Dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas y administrativas y buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución

FELICITACIONES:

2. En el 2019 las felicitaciones Disminuyeron en un 150% frente al 2018: cinco (5) felicitaciones para las Áreas: Académica y Administrativa en el 2018 y dos (2) felicitaciones para el área académica y Rectoría. A la fecha del informe se encuentran cerradas.

QUEJAS:

3. En el 2019 las quejas disminuyeron en un 23% frente al año 2018. Es de resaltar que, para los meses de enero, octubre y diciembre de 2019 en la Universidad no se presentaron quejas, demostrando la efectividad en las acciones emprendidas desde el Sistema Integrado de Gestión para el mejoramiento continuo del servicio universitario.

DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN:

4. Para la vigencia 2019 no se presentaron denuncias de corrupción. Para la vigencia 2018 se evidenciaron dos denuncias que posiblemente fueron realizadas sin fundamento ya que a la fecha de la auditoria el estado de las mismas se encuentran cerradas.

RECLAMOS:

5. En el 2019 los reclamos aumentaron en un 19% frente al 2018 principalmente en los meses de marzo, junio y julio de 2019 en las subcategorías Académica y Administrativa, en relación a los servicios prestados en los procesos de gestión de bienestar, gestión humana, formación, comunicación y divulgación.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

6. Disminución del 40%, teniendo en cuenta que en los meses de abril y mayo de 2019 no se presentaron solicitudes de información.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

La solicitud de información consecutivo No. PQRS1049 (21-sep-2019) continúa a la fecha del informe en estado "reasignado" sin respuesta de solución.

Disminución del 50% debido a que, en los meses de enero y octubre de 2019 no se presentaron sugerencias.

Las sugerencias a la fecha del informe continúan en estado "abierto" sin respuesta de solución.

TABLA N° 11 SUGERENCIAS EN ESTADO ABIERTO – ISODOC

Consecutivo	Asunto	Estado	fecha creación	Fecha solución	Fecha estimada Solución
PQRS1053	SUGERENCIA	Abierto	28/09/2019	Sin Solución	18/10/2019
PQRS849	PRUEBA	Abierto	05/06/2018	Sin Solución	26/06/2018

1.8. DIFERENCIAS ENTRE REPORTES SEMESTRALES VS ISODOC

La Oficina de Control Interno, realizó el cotejo de la información registrada en el aplicativo ISODOC correspondiente al periodo auditado frente a los informes reportados por la Secretaría General correspondiente al primer y segundo semestre de 2018 y primer semestre 2019, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Universidad, durante la auditoria el auditor evidenció diferencias en la información reportada así:

TABLA N° 12 PQRSF I SEMESTRE 2018

MES	ISODOC	INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2018 POR SECRETARIA GENERAL		DIFERENCIA	SEGÚN ISODOC	ISODOC	INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2018 POR SECRETARIA GENERAL		DIFERENCIA
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD			CANTIDAD			
ene-18	12	15	-3	TIPOLOGÍA	27	22	5		
feb-18	4	9	-5	QUEJA	8	8	0		
mar-18	3	13	-10	RECLAMO	15	0	15		
abr-18	12	16	-4	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	2	1		
may-18	19	26	-7	SUGERENCIA	4	1	3		
jun-18	9	22	-13	FELICITACION	2	0	2		
Total	59	101	-42	DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN	0	68	-68		
				DERECHO DE PETICIÓN	59	101	-42		

Fuente: información tomada de ISODOC y reporte semestral Secretaria General

Conforme a la tabla No. 12 donde la Oficina de Control Interno evidencia para el primer semestre de 2018, según lo reportado por la Secretaría General de 101 PQRSF y lo reportado por el aplicativo ISODOC de 59 PQRSF generando diferencia de 42 PQRSF.

TABLA N° 13 PQRSF II SEMESTRE 2018

MES	ISODOC	INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 POR SECRETARIA GENERAL		DIFERENCIA	SEGÚN ISODOC	ISODOC	INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 POR SECRETARIA GENERAL		DIFERENCIA
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD			CANTIDAD			
jul-18	2	2	0	TIPOLOGÍA	27	27	0		
ago-18	20	17	3	QUEJA	6	9	-3		
sep-18	16	17	-1	DERECHOS DE PETICIÓN	1	0	1		
oct-18	26	27	-1	FELICITACION	9	9	0		
nov-18	4	4	0	RECLAMO	20	20	0		
dic-18	1	1	0	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	6	0		
Total	69	68	1	SUGERENCIA	69	71	-2		

Fuente: información tomada de ISODOC y reporte semestral Secretaria General



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

De igual modo en la Tabla No.13, para el segundo semestre de 2018, el auditor verificó, según lo reportado por la Secretaría General 71 PQRSF y lo reportado por el aplicativo ISODOC de 69 PQRSD generando diferencia de 2 PQRSF. Es de advertir que, el auditor evidenció que, de acuerdo a extensión aritmética, el total corresponde a 71 PQRSF tal como se observa en la siguiente imagen:

IMAGEN N° 30 DIFERENCIA EN EL TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS

TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS			CALCULO AUDITORIA	
Tipo solicitud	Cantidad	Porcentaje	TIPOLOGÍA	CANTIDAD
QUEJAS	27	40	QUEJA	27
RECLAMOS	9	13	RECLAMO	9
SUGERENCIA	6	9	SUGERENCIA	6
DERECHOS DE PETICIÓN	9	9	DERECHOS DE PETICIÓN	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20	29	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20
TOTAL	68	100	Total	71

Fuente: Informe PQRSF II SEMESTRE 2018

TABLA N° 14 PQRSF I SEMESTRE 2019

MES	ISODOC	INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2019 POR SECRETARIA GENERAL	DIFERENCIA	SEGÚN ISODOC	ISODOC	INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2019 POR SECRETARIA GENERAL	DIFERENCIA
	CANTIDAD	CANTIDAD			CANTIDAD	CANTIDAD	
ene-19	3	3	0	TIPOLOGÍA			
feb-19	11	10	1	DERECHOS DE PETICIÓN	9	9	0
mar-19	18	18	0	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	14	0
abr-19	6	6	0	QUEJA	27	27	0
may-19	8	8	0	FELICITACION	1	0	1
jun-19	19	19	0	RECLAMO	12	12	0
Total	65	64	1	SUGERENCIA	2	2	0
				Total	66	64	1

Fuente: información tomada de ISODOC y reporte semestral Secretaria General

En cuanto al primer semestre de 2019 lo reportado por la Secretaria General de 64 PQRS y lo reportado por el aplicativo ISODOC de 65 PQRSF conlleva a la diferencia de 1 PQRSF, como se muestra en la tabla No. 14.

Al respecto conviene señalar que, de acuerdo con lo evidenciado en el proceso auditor la Secretaría General como responsable de la elaboración y presentación del informe de seguimiento estadístico presuntamente trasgrede lo señalado en literal f) del numeral 11.2. Trámite Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Guía Metodológica para la Administración De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones – PQRSF que a la letra dice “Realizar seguimiento e informe estadístico para remitir a Rectoría y publicar en la página WEB de la Universidad” (subrayado es nuestro).

Respuesta del área auditada: **“HALLAZGO 1.8** El área auditada no argumentó lo evidenciado por la Oficina de Control Interno por lo que, ésta situación genera un hallazgo, el cual será puesto en conocimiento de Control Disciplinario Interno de la Universidad para que se adelanten las investigaciones a que haya lugar, además debe ser incluido dentro del plan de mejoramiento para el posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno”.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

1.9. Por otra parte, el auditor dentro del análisis realizado a los informes semestrales de estadísticas vigencia 2018 y primer (I) semestre de 2019 elaborados por la Secretaría General, se evidenció que los mismos no incluyen en su contexto las recomendaciones sugeridas por los particulares cuyo objeto es la mejora continua institucional frente a la PQRSF. Dentro de este marco, ha de considerarse nuevamente que la universidad a través de la Secretaría General como responsable de atender estos asuntos posiblemente infringe lo establecido en el **Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupción el cual señala** “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995 ”

Respuesta del área auditada: **“HALLAZGO 1.9** El área auditada no argumentó lo evidenciado por la Oficina de Control Interno, esta situación genera un hallazgo y este será puesto en conocimiento de Control Disciplinario Interno de la Universidad para que se adelante las investigaciones a que haya lugar, además debe ser incluido dentro del plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno”.

1.10. Se aceptan las explicaciones dada por el área. El hallazgo se retira del informe.

CUADRO DE HALLAZGOS

No. Hallazgo
1.2
1.5
1.6
1.8
1.9

CONCLUSIONES

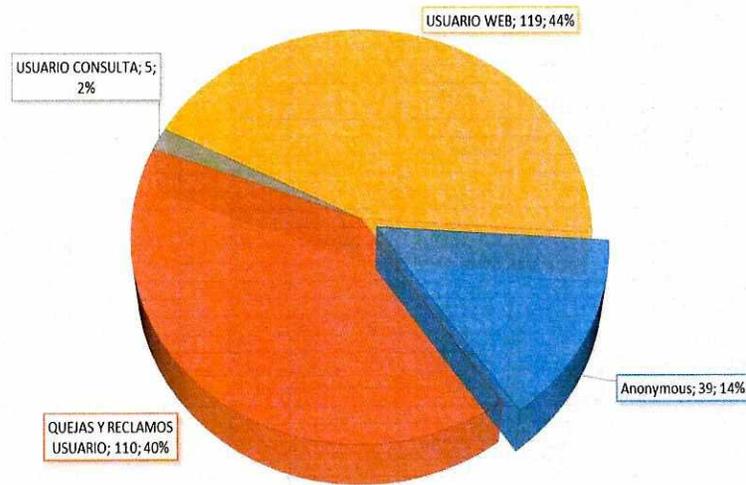
1. La auditoría adelantada cumplió con el objetivo general de evaluar los lineamientos generales para el manejo y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones (PQRSF), presentadas por los usuarios internos y externos de la Universidad, de conformidad con la normatividad vigente; así como los objetivos específicos al revisar y verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la guía metodológica para la administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones y demás normatividad aplicable vigente.
2. En el periodo de enero de 2018 a noviembre de 2019 el 72% (55% y 17%) de las PQRSF fueron recibidas a través de los siguientes canales: página web y buzón, seguidos de correo electrónico, presencial, telefónica y otros, tal como se describe en el cuerpo del informe.
3. De las 273 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recibidas, 119 fueron solicitados por usuarios web, 110 por quejas y reclamos usuario, 39 por anónimos y 5 por usuario consulta, tal como se detalla en la gráfica No.3



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Solicitante	Total	%
Anonymous	39	14%
QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO	110	40%
USUARIO CONSULTA	5	2%
USUARIO WEB	119	44%
Total general	273	100%

Gráfica No. 3 PQRSF SEGÚN TIPO DE SOLICITANTE



Fuente: Elaboración propia

- De las 273 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recibidas, la Oficina de Control interno evidenció que 25 PQRSF se encuentran sin cerrar, es decir la categoría de estado que presentan es: abierto, cancelado, reactivado, reasignado y solucionado, tal como se observa en la anterior tabla No. 1 y en la tabla No. 11. Cabe señalar que las dependencias que presentan estas falencias son: Financiera, Secretaria General, Biblioteca, Rectoría, Planeación, Sistemas y Desarrollo, Programa De Construcción y Gestión En Arquitectura Y Autoevaluación.
- Además, se precisa que algunos soportes documentales anexados a las repuesta dada a los usuarios no son coherentes con la solicitud requerida tal como se evidencia en la información registrada en el aplicativo ISODOC.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

TABLA N°.15 PQRSF POR DEPENDENCIA

Dependencia (Tercer Nivel)	ESTADO EN ISODOC						Total PQRSF
	Abierto	Cancelado	Cerrado	Reactivado	Reasignado	Solucionado	
RECURSOS HUMANOS		1	26	1			28
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL		1	18				19
MEDIO UNIVERSITARIO			17				17
SEGURIDAD		1	16				17
FINANCIERA	2		12				14
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS			10		1	2	13
VICERRECTORÍA ACADÉMICA			11		2		13
BIBLIOTECA	1		11				12
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA		1	9		1	1	12
RECTORÍA	1	1	9				11
SECRETARÍA GENERAL	2		9				11
PLANEACIÓN, SISTEMAS Y DESARROLLO	1		7				8
FACULTAD INGENIERÍA Y ARQUITECTURA			7				7
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES			6				6
CURSO DE EXTENSIÓN			5				5
FACULTAD ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA			4		1		5
FACULTAD DERECHO			5				5
PROG. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COMERCIALES			4		1		5
PROG. BACTERIOLOGÍA Y LABORATORIO CLÍNICO			5				5
PROG. CONSTRUCCIÓN Y GESTIÓN EN ARQUITECTURA	1		4				5
PROG. DELINEANTES DE ARQUITECTURA			5				5
CURSOS DE EXTENSIÓN			4				4
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD			3			1	4
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			4				4
INVESTIGACIONES			3				3
ALMACÉN			2				2
NO APLICA			2				2
PLANEACIÓN, SISTEMAS Y DESARROLLO			2				2
PROG. ASISTENCIA GERENCIAL PRESENCIAL			2				2
PROG. CIENCIAS BÁSICAS			2				2
PROG. DISEÑO DIGITAL Y MULTIMEDIA			2				2
PROG. ESP. GERENCIA EN SALUD OCUPACIONAL			2				2
PROG. TURISMO			2				2
PROMOCIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES			2				2
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL			1				1
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			1				1
ÁREA DE SALUD			1				1
AUTOEVALUACIÓN	1						1
ESP. GERENCIA EN SALUD OCUPACIONAL			1				1
GESTIÓN DE CALIDAD			1				1
JURÍDICA			1				1
PROG. ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN EN CONSTRUCCIÓN			1				1
PROG. ASISTENCIA GERENCIA PRESENCIAL			1				1
PROG. ASISTENCIA GERENCIAL DISTANCIA			1				1
PROG. CONSTRUCCIÓN Y GESTIÓN EN ARQ.			1				1
PROG. ECONOMÍA			1				1
PROG. ESP. EN GERENCIA EN SALUD OCUPACIONAL			1				1
PROG. TRABAJO SOCIAL			1				1
PROYECCIÓN SOCIAL			1				1
RECURSOS EDUCATIVOS			1				1
SEGURIDAD Y SERVICIOS GENERALES			1				1
Totales	9	5	248	1	6	4	273
%	3%	2%	91%	0%	2%	1%	100%

Fuente: ISODOC

6. En cuanto a la GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES – PQRSF, no regula lo relativo a tratamiento de quejas o peticiones anónimas, índice de información clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública.

RECOMENDACIONES

- Es importante que la Secretaría General como responsable del proceso, implemente controles efectivo y acciones de mejora que conlleven a subsanar lo evidenciado en el proceso auditor.
- Se hace necesario que, las áreas trabajen en equipo de manera articulada estableciendo estrategias implementando acciones de mejoramiento continuo cuya finalidad sea la satisfacción del cliente interno y



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

externo con el fin de reducir el riesgo denominado "Incumplimiento de leyes" el cual se encuentra definido en los factores económicos del Mapa de Riesgos Institucional (EDEMIR-02 V2 de agosto de 2018).

- La Secretaría General dentro de su equipo de trabajo, debe incluir el perfil de un profesional en la rama jurídica a fin de que lleve a cabo el correspondiente análisis y acompañamiento a los derechos de petición que se presenten en la Universidad, según la forma que la ley ha determinado, con el objeto que las respuestas dadas obedezcan los criterios definidos por la misma.
- Implementar controles cuando en la petición se deba adjuntar los documentos anexos de respuesta en el aplicativo ISODOC de las PQRS por parte de los funcionarios responsables.
- Que los responsables de cada área realicen los ajustes necesarios en el aplicativo ISODOC en los atributos de la respuesta, tales como oportunidad, claridad, precisión, congruencia y debida notificación.
- Establecer mecanismo de control que aseguren de una manera efectiva el cumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSF.
- Actualizar la GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES – PQRSF en lo relativo a tratamiento de PQRS anónimas, cuando no registre dirección de residencia o correo electrónico, con el fin de dar cumplimiento a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso...".
- Verificar de manera directa o a través de medios audiovisuales, que las instalaciones del área de atención al ciudadano se ubiquen estratégicamente. En la ventanilla única de atención a ciudadanía, es importante colocar avisos o señalización donde se indique en qué sitio pueden registrar sus requerimientos. La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad, conforme Decreto 371 de 2010 y Art. 32 del **Decreto Presidencial 2150 de 1995 (5 de diciembre) el cual señala** "Ventanillas únicas. Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella. (Tomado de la publicación: "Un Año del Estatuto Antitrámites". Editado por la Presidencia de la República)."



MÓNICA AMPARO VARÓN AGUIRRE
Jefe Oficina de Control Interno