



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

INFORME No. 101.4.2.37-2020

FECHA:		25 DE AGOSTO DE 2020
SEGUIMIENTO REALIZAR:	A	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN – PQRSFD – PRIMER SEMESTRE DE 2020
PROCESO DEPENDENCIA:	/	FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS
RESPONSABLE PROCESO DEPENDENCIA:	DEL O	Dra. MYRIAM SEPÚLVEDA LÓPEZ – SECRETARIA GENERAL

OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento de las normas legales vigentes para el trámite correspondiente en la resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y/o Denuncias de Corrupción que los ciudadanos formulen ante la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

TRABAJO DE CAMPO:

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con las funciones de evaluación y seguimiento realizadas por la Oficina de Control Interno emanadas de la Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*, Ley que en su artículo 12, literal i) determina entre otras funciones para la Oficina de Control Interno la de: *“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”* y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ordena a la Oficina de Control Interno vigilar el recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, y Reclamos y Sugerencias PQRSFD, que los ciudadanos formulen a la institución, debiendo presentar un informe semestral sobre el particular a la administración.

Esta Oficina procede a emitir informe sobre el seguimiento, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020 al cumplimiento de la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y/o Denuncias de Corrupción de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

2. CRITERIOS NORMATIVOS PARA EL SEGUIMIENTO

Los criterios de evaluación sobre los cuales se basa el presente seguimiento son los siguientes:



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

- Ley 1474 de 2011 – Artículo 76
- 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.
- Resolución 392 de 2016. Se actualiza el trámite de PQRSFD en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Resolución 294 de 2020. Por la cual se adopta el Registro de Activos de Información en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y Resolución 299 de 2020. Por la cual se adopta el Índice de Información Clasificada y Reservada en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
- Formato de Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones EFPFO-01.
- Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones – PQRSFD
- Decreto 491 del 28 de 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica – Artículo 5.
- Circular de Rectoría 005 de 2020. Lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales.
- EFPIT-01 v2 Manual de atención al usuario
- AGDPT-05 v2 Administración comunicaciones enviadas, recibidas e internas

3. METODOLOGÍA

- Verificar la normativa y los procedimientos establecidos, en relación con la atención de las PQRSFD instauradas por los usuarios.
- Constatar el estado actual de los trámites a las PQRSFD y atención al ciudadano de acuerdo con la información de la Secretaría General y realizar su análisis.
- Verificar que las respuestas a las PQRSFD sean de fondo, estableciéndose un muestreo aleatorio.
- Revisar la oportunidad de la respuesta a las PQRSFD con base en la información obtenida por la Dependencia, a través del aplicativo.
- Revisar el estado actual de las acciones de mejoramiento planteadas en auditorías anteriores



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

4. RESULTADOS OBTENIDOS

4.1 VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN A PQRSFD

Teniendo como fuente la información el memorando No. 20201100019903 del 13 de agosto de 2020 remitido por la Secretaría General donde se observa que se recibieron en el primer semestre de 2020 98 PQRSFD, para ello la Oficina de Control Interno tomó una muestra de 12 PQRSFD donde se incluyen las siguientes situaciones observadas:

TABLA No. 1 MUESTRA PQRSFD

FECHA FUENTE / CONSECUTIVO	OPORTUNIDAD / CALIDAD	SITUACIÓN OBSERVADA
(1) 02/ene/2020 PQRS1087	SI / SI	No es reclamo sino petición.
(2) 14/ene/2020 PQRS1094	SI / SI	Derecho de petición la solución se dio el 17 de enero de 2020, como quiera, que se ajustó el recibo de matrícula objeto de la solicitud, por parte del área encargada.
(3) 15/ene/2020 PQRS1096	NO / SI	El derecho de petición fue respondido por fuera de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, la Resolución 392 de 2016 y a la Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones – PQRSFD. Lo anterior, en razón a que desde el momento en que se radicó la solicitud el 15 de enero de 2020, debía darse respuesta a la misma el 6 de febrero y no el 21 de febrero como se evidencia, lo que refleja que la respuesta excedió en 11 días el termino previsto para su contestación.
(4) 25/feb/2020 PQRS1119	SI / SI	El 22 de abril de 2020 se dio respuesta a los estudiantes, explicando de fondo el contenido de la decisión de llevar a cabo la ceremonia de grado en otra sede, con basamento en la reunión que sostuvieron con los estudiantes el día 28 de febrero de 2020. Como recomendación y soporte de la misma sería ideal conocer la evidencia de tal reunión para



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

		efectos del proceso. El termino de respuesta fue oportuno teniendo en cuenta la disposición del Decreto 491 de 2020 que amplía los términos de respuesta.
(5) 02/mar/2020 PQRS1123	SI / SI	Se dio respuesta oportuna de acuerdo a lo establecido en el Decreto 491 de 2020. Como comentario se indica que, si bien se dio respuesta a la peticionaria el día 14 de abril, no se cargó el cierre, sino hasta el 11 de junio de 2020.
(6) 18/mar/2020 PQRS1128	NO / NO	Petición (Anónimo) Se dio solución hasta el 11 de junio, por lo tanto no fue oportuna la respuesta, en virtud de lo consagrado en el Decreto 491 de 2020, la Resolución 392 de 2016 y a la Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones – PQRSFD. En este evento la respuesta fue otorgada, excediendo el término para la contestación de la misma, igualmente se evidencia que en el sistema se visualiza que cerraron el caso hasta el 24 de julio, y en los espacios de motivo de reasignación y comentario de cierre: registran que se transmitió la sugerencia / Es necesario visualizar el anexo de la respuesta para el trámite dado, ya que, en ISODOC no se observa tal anexo.
(7) 20/abr/2020 PQRS1139	NO / NO	No se evidencia la respuesta dada la estudiante ante la queja interpuesta, en razón a que desde el inicio no se dio solución para el ingreso a la plataforma Class room. Se desconoce si se trasladó la información al área competente de soporte técnico, tampoco se evidencia si la facultad de derecho se pronunció sobre la petición, en razón a que aparte del tema de acceso a la plataforma, reviste la actuación de los docentes al realizar un examen verbal, luego de lo manifestado por la estudiante.
(8) 22/may/2020 PQRS1152	SI / SI	Se dio respuesta oportuna de acuerdo a los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.
(9) 05/jun/2020	NO / NO	Petición (solicitud información). No fue oportuna la respuesta, en virtud de lo consagrado en el Decreto 491 de



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

PQRS1160		2020, la Resolución 392 de 2016 y a la Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones –PQRSFD; dado lo anterior la Oficina de Control Interno con el fin de hacer el acompañamiento y seguimiento de las PQRSFD solicitó vía correo electrónico el día 24 agosto a la Facultad de Ciencias Sociales oportara la respuesta dada a la peticionaria. Dicho esto, el día 27 de agosto de 2020, remitió un correo señalando que dio la respuesta, no obstante no se observa la evidencia del envío del correo a la peticionaria.
(10) 26/jun/2020 PQRS1179	SI / NO	Si bien se da una respuesta al peticionario, donde se expone el procedimiento de admisión, seria pertinente que adicional a ello, en concreto se determinara el contenido de fondo frente a lo solicitado.
(11) 01/06/2020 20201120000132	NO / SI	Si bien se evidencia la respuesta de fondo dada a la peticionaria, no se visualiza la remisión de esta, bien sea por email o correo certificado/ Corresponde solicitar la trazabilidad del envío de la respuesta a la peticionaria.
(12) 06/05/2020 20201120000172	NO / SI	Si bien se evidencia la respuesta de fondo dado al peticionario el día 27 de julio, no se visualiza la digitalización en ORFEO para el cierre correspondiente.

La conclusión del seguimiento de la muestra que antecede, refleja la recurrencia en la no oportunidad y la falta de respuesta de fondo, lo que genera un eventual riesgo para la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, inclusive en el entendido que en el estado actual por la pandemia Covid 19, el gobierno nacional expidió el Decreto 491 de 2020 por el cual, entre otros, en el artículo 5 se amplían los términos a lo que respecta a las PQRSFD, lo que permite entrever que no se está aplicando lo señalado en la Guía Metodológica Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y/o Denuncias de Corrupción –PQRSFD y la normatividad vigente en la materia. Implementar plan de mejoramiento.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

4.1.1 Oportunidad de la Respuesta de las PQRSFD.

En el cuadro resumen expuesto a continuación se identifican 6 PQRSFD que no cumplen con la oportunidad, como quiera, se dieron por fueran de los términos antes descritos y 6 cumplen con la oportunidad.

GRÁFICA No. 1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSFD



TABLA No. 2 – DEPENDENCIAS QUE NO REALIZARON RESPUESTA OPORTUNA PQRSFD

No. PQRSFD	DEPENDENCIA	NO REALIZARON RESPUESTAS OPORTUNAS
PQRS1096	PROG. DELINEANTES DE ARQUITECTURA	1
PQRS1128	VICERRECTORIA ACADÈMICA	1
PQRS1139	FACULTAD DE DERECHO	1
PQRS1160	FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	1
PQRS-0132(Orfeo)	DIVISIÓN FINANCIERA	1
PQRS-0172(Orfeo)	PROG. ASISTENCIA GERENCIAL DISTANCIA	1



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

4.1.2 Respuestas de Fondo de la PQRSFD

Así mismo, con la muestra de las 12 PQRSFD, se logra identificar que no se está cumpliendo con los propósitos establecidos en cuanto a las PQRSFD respecta, referente a las contestaciones de fondo que se deben proporcionar a los peticionarios; lo que, a todas luces, refleja un riesgo que podría ser prevenido si se lograrán realizar los controles, análisis y estudio de lo que se solicita.

GRÁFICA No. 2 – PQRSFD CALIDAD DE LA RESPUESTA

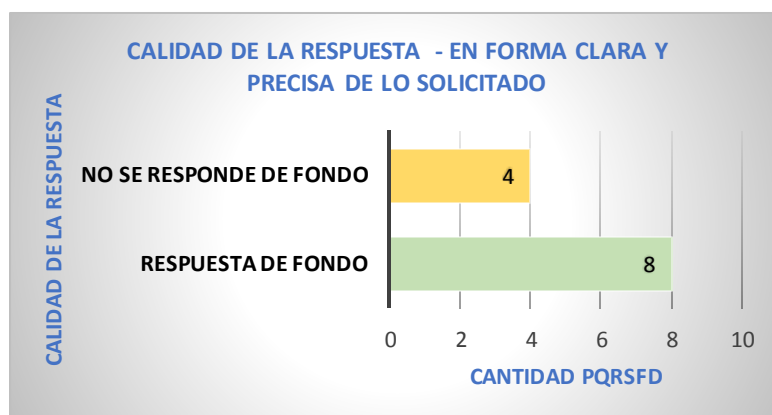


TABLA No. 3 - DEPENDENCIAS QUE NO REALIZARON DE FONDO PQRSFD

No. PQRSFD	DEPENDENCIA	NO SE REALIZÓ RESPUESTA DE FONDO
PQRS1128	VICERRECTORIA ACADÈMICA	1
PQRS1139	FACULTAD DE DERECHO	1
PQRS1160	FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	1
PQRS1179	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	1

Luego del estudio y análisis realizado por la Oficina de Control Interno se observó que algunas dependencias reciben peticiones PQRSFD, a través de los correos electrónicos, las cuales no son informadas a la Secretaría General, para que sean incorporados en alguno de los aplicativos definidos para ello.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

RECOMENDACIONES:

1. Es pertinente que la Secretaría General dentro de su equipo de trabajo, incorpore a un abogado con la finalidad que atienda con el correspondiente análisis, valoración de la tipología e interpretación jurídica asertiva, la reasignación de las PQRSFD, con tal que las dependencias que conozcan de los mismos, logren de conformidad con los parámetros legales del orden nacional y la reglamentación de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, descongestionar los trámites correspondientes. Esta gestión permitirá resolver las PQRSFD en oportunidad y eficacia; el abogado de la Secretaria General coadyuvará en el seguimiento de las contestaciones mencionadas, lo que arrojará como resultado respuestas satisfactorias para el cliente externo e interno, evitando así riesgos de orden administrativo. (Recomendación realizada en los informes No. 101.4.2. 21 -2018 y No. 101.4.2.04 -2020 del 3 de marzo de 2020).
2. Brindar y hacer acompañamiento a las dependencias que conocen de las PQRSFD luego de ser reasignadas por la Secretaria General. El abogado realizará pequeñas inducciones o capacitaciones para orientar la contestación de las mismas.
3. Las dependencias deberán implementar ejercicios de autocontrol mensuales para el seguimiento a la contestación oportuna y de fondo a las PQRSF enlazándolas con ISODOC y ORFEO. De tal manera que cuando se requiera hacer la consulta por parte de las oficinas que hacen el seguimiento por las mismas dependencias que atendieron las respuestas, logren visualizar los anexos que se acompañaron. Las dependencias en comento se encuentran relacionadas en las Tablas No. 2 y 3.
4. A propósito del principio de transparencia y eficacia es inminente que el funcionario y/o contratista de las dependencias a las que se les reasignó las PQRSFD atiendan con responsabilidad la gestión, en el entendido que una solicitud está integrada dentro de la órbita constitucional.
5. Corresponde que la Secretaria General, dependencia esta que por competencia conoce en primera instancia las PQRSFD articule, de acuerdo a la parametrización que se encuentra en ISODOC la tipología de las mismas.
6. Se requiere que la Secretaria General junto con las dependencias a las que se les reasignó la PQRSDF certifiquen en el aplicativo ISODOC, con el anexo o evidencia del envío de la contestación. Asimismo, en lo que respecta al sistema Orfeo realizar similar actividad.
7. A efectos de la reasignación automática que por error del sistema ISODOC, se llegara a presentar de las PQRSFD, a un funcionario de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, es necesario que se reporte en un término prudencial a la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo, con la finalidad de exonerarlo de cualquier responsabilidad en la contestación. Adicionalmente, que se corrija la parametrización del funcionario a quien se le reasigna, de tal forma que se conozca el encargado real de gestionar el trámite.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

8. Se sugiere que todas las dependencias una vez reciban peticiones PQRSFD, informen a la Secretaría General, para que sean incorporadas en alguno de los aplicativos ORFEO o el ISODOC, y de esta forma asegurar el control de las respuestas y su registro en sus estadísticas que maneja el proceso.
9. Como buena práctica se sugiera generar una base de datos que exponga la tendencia y reiteración de las PQRSFD, con el propósito de hacer una medición de los trámites en la materia, lo anterior, establecerá alertas frente a las reiteraciones que hacen sobre una petición, lo que redundará de forma positiva evitando riesgos legales de una eventual acción de tutela por no contestación de forma oportuna y de fondo de PQRSFD.
10. Para conocer la percepción y conocimiento en lo concernientes a las PQRSFD y propiciar la mejora continua del proceso, se sugiere diseñar y aplicar una encuesta a la comunidad universitaria.
11. Fortalecer las acciones definidas y en ejecución en el Plan de Mejoramiento con las recomendaciones señaladas en este informe.

CONCLUSIÓN:

A pesar de las mejoras realizadas por el proceso, se observa aún recurrencia en la no oportunidad y la falta de respuesta de fondo de las PQRSFD, lo que genera un eventual riesgo de incumplimiento normativo para la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

ÁLVARO AUGUSTO ARÉVALO NAVARRO Auditor Profesional –Supernumerario	
MARTHA NELLY GONZÁLEZ VARGAS Secretaria Oficina	FRANCISCO JAVIER ROMERO QUINTERO Jefe Oficina Control Interno
ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ