



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.03.2021

FECHA:	2 DE MARZO DE 2021
SEGUIMIENTO A REALIZAR:	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN - PQRSFD
PROCESO / DEPENDENCIA:	FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS
RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Dra. CLAUDIA BIBIANA SALAMANCA - SECRETARIA GENERAL
CRITERIOS	<ul style="list-style-type: none">- Ley 1474 de 2011 - Artículo 76- Ley 1755 de 2015. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.- Resolución 392 de 2016. Se actualiza el trámite de PQRSFD- Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones – PQRSFD• Decreto 491 del 28 de 2020. 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.• 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

OBJETIVO:

Evaluar la Gestión realizada por la unicolmayor para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y/o Denuncias de Corrupción allegadas por diferentes canales disponibles.

Específicos

- Verificar que las respuestas a las PQRSFD sean oportunas y de fondo.
- Vigilar el proceso de recibo, trámite y resolución de las PQRSFD con enfoque a riesgos.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

TRABAJO DE CAMPO:

INTRODUCCIÓN

De conformidad con las funciones de evaluación y seguimiento definidas para la Oficina de Control Interno en la Ley 87 de 1993 que en su artículo 12, literal i) determina *“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”* así como en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que 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 realizar el correspondiente seguimiento a las PQRSFD radicadas durante el segundo 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.

METODOLOGÍA

Se aplican de herramientas como:

- Entrevista con el personal del área líder del proceso PQRSFD-Secretaría General.
- Verificación documental y análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas dadas a los petitionarios, documentación disponible en los sistemas de información disponibles.

RESULTADOS OBTENIDOS

La OCI comunicó a la Secretaria General mediante ORFEO No. 20211010000643 del 20-01-2021 y teniendo como fuente la información remitida por la Secretaria General donde se observa que se recibieron en el primer semestre de 2020 un total de 210 PQRSFD, de las cuales 148 fueron tramitadas en registradas en el sistema de información ISODOC consecutivo del No. 1182 hasta el No. 1326 y 62 en el sistema de información ORFEO durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Se tomaron muestras aleatorias de las solicitudes de PQRSFD en los sistemas de información ISODOC y ORFEO, a continuación se describen las siguientes situaciones observadas:

a. Oportunidad en la atención de las PQRSFD.

Se identifican cuatro (04) PQRSFD que no cumplen con la oportunidad, como quiera se dieron por fuera de los términos, es pertinente indicar que en el informe de seguimiento radicado con el No. 20201010022743 del 10-09-2020 se han observado la misma situación en seis (06) respuestas.

ID PQRSFD	Fecha recepción	Fecha respuesta	Diferencia	Dependencia
PQRS1227	05/08/2020	25/11/2020	112	Facultad de derecho
PQRS1237	25/08/2020	20/11/2020	77	Proyección Social
PQRS1238	26/08/2020	25/11/2020	91	Facultad de derecho
202011200012 52	25/06/2020	16/10/2020	113	División Financiera

b. Registros y soportes de la Respuesta de las PQRSFD.

De la muestra seleccionada se observó que para las siguientes respuestas a PQRSFD registradas en el sistema de información ORFEO aun no han sido incorporada la totalidad de los soportes que den cuenta de ello.

ID PQRSFD	Fecha recepción	Soportes respuesta
20201120001232	01/10/2020	No se encontró registro



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

20201120001312	06/10/2020	No se encontró registro
20201120001372	23/10/2020	No se encontró registro
20201120001482	10/11/2020	No se encontró registro

c. Calidad de la respuesta de las PQRSFD.

De la muestra seleccionada se observó que para una respuestas fue de forma parcial y a la fecha no se ha registrado la acción final que permita observar la solución a lo requerido por el peticionario.

ID PQRS	Dependencia	Dependencia
PQRS1190	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS	PQRS de fecha 7 de julio de 2020, se evidencio ,que la organización TERPEL S. A., requirió a la Universidad, por el no pago de dos facturas, asi mismo le notifica que la entidad se encuentra reportada ante Colombia Compra Eficiente. teniendo en cuenta que la OC. 45124, fue suscrita en dicha Plataforma, mediante correo electrónico del 24 de julio de 2020, el Jefe de la División de Servicios Administrativos, da respuesta a la petición de la (Organización Terpel S.A., solicitando el cambio de las facturas a la fecha para iniciar el tramite de pago, no se evidenció la conclusión de dicho tramite, siendo un requerimiento atendido parcialmente por la dependencia requerida.

d. Duplicidad en los registros de las PQRSFD.

De la muestra seleccionada se observó que para las PQRSFD registradas en el sistema de información ISODOC se encontraron duplicadas las solicitudes. PQRS1195, PQRS1196, PQRS1265 y PQRS1266



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

e. Reportes de monitoreo de las PQRSFD.

La Secretaria General ha realizado reportes de seguimiento estadístico de las PQRSFD para el tercer y cuarto trimestre de 2020, no obstante en dichos informes no se ha incorporado de forma específica los casos estadísticos de inoportunidad y calidad en las respuestas, situación que no da respuesta al objetivo general definido el cual señala *“...con el fin de analizar variables de oportunidad y calidad en la atención a los diferentes requerimientos efectuados por los usuarios y partes interesadas de la Universidad...”*

f. Tutelas por no respuesta a PQRSFD.

Con el fin de revisar el impacto de los eventos de respuestas inoportunas y/o deficiencias en la calidad, se reviso la información reportada por la Oficina Jurídica donde se observa lo siguiente:

Estado	Respuesta tutela	Descripcion
Ganada	8-07-2020 - RESPUESTA TUTELA POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD (FACULTAD DE DERECHO). -VIA CORREO ELECTRONICO	17/07/2020. El juzgado notifica fallo en favor de la Uicolmayor (cml75bt@cendoj.ra majudicial.gov.co).
Ganada	13-07-2020 - RESPUESTA TUTELA POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD (NANCY JINETE). -VIA CORREO ELECTRONICO	14/07/2020. El juzgado notifica fallo en favor de la Uicolmayor (Hecho superado) (cml28bt@cendoj.ra majudicial.gov.co).
Ganada	22-07-2020 - RESPUESTA TUTELA POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD (SEC GENERAL). -VIA CORREO	31/07/2020. El juzgado notifica fallo en favor de la Uicolmayor.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

	ELECTRONICO	(cml29bt@cendoj.ra majudicial.gov.co) (última revisión 15/09/20)
Ganada	6-08-2020 - RESPUESTA TUTELA POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD FAC DERECHO	20/08/2020-El juzgado notifica fallo en favor de la Uicolmayor. (última revisión 15/09/20)
Perdida	9-09-2020 RESPUESTA TUTELA POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD (última revisión 15/09/20)	17/09/20. NOTIFICACIÓN DEL FALLO EN CONTRA DE LA UNIVERSIDAD, SE ORDENA ENTREGAR EN 48 HORAS EL CETIL A LA PETICIONARIA.Se traslada a la dependencia a cargo.
Ganada	10-09-2020 RESPUESTA TUTELA POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD (última revisión 15/09/20)	28-09-20.SENTENCIA NO AMPARA POR CONFIGURACIÓN DE HECHO SUPERADO.
Ganada	07/09/2020 RESPUESTA TUTELA POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD	14-09-2020--El juzgado notifica fallo en favor de la Uicolmayor. (última revisión 15/09/20)
Ganada	2/10/2020 RESPUESTA TUTELA POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD	7-10-2020--El juzgado notifica fallo en favor de la Uicolmayor, carencia actual de objeto (cml28med@cendoj.r



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

				amajudicial.gov.co)
				05/11/2020
				NOTIFICACION
				JUZGADO 20 DE
				FAMILIA NO CONCEDE
<i>Perdida</i>	19/10/2020	RESPUESTA TUTELA	TUTELA,	PERO
		POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD	OTORGA	LA
			IMPUGNACION	
			CONTRA EL FALLO	
			PROFERIDO EL	
			28/10/2020	
				18/12/2020 Respuesta
	16/12/2020	OFICINA JURIDICA	de la tutela por parte	
Ganada	REMITE A PROGRAMA DE CIENCIAS	JURIDICA Y PROGRAMA	de la universidad OF.	
	BASICAS	CIENCIAS BASICAS		

g. Seguimiento indicador PQRSFD

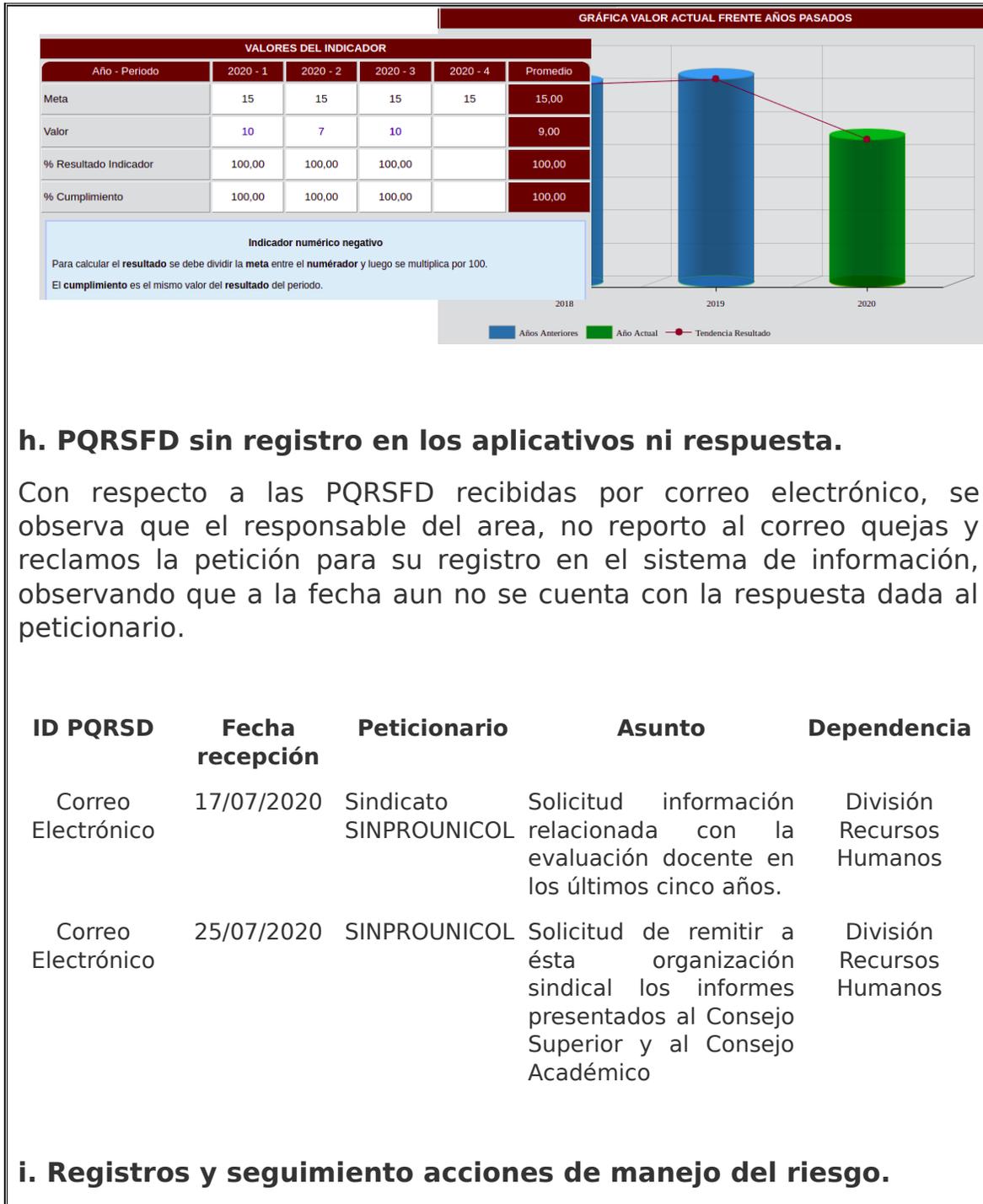
El proceso definió como indicador *“Oportunidad en la atención de pqrstf (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones”,* encontrando que la formula fue definida como *“...el promedio numero de días utilizados para dar respuesta a las PQRSFD que son recibidas para todos los servicios que presta la universidad”,* situación que no facilita lograr objetivo definido *“medir la oportunidad en la atención de pqrstf”* dado que en el desarrollo del presente informe se han observado cuatro (04) eventos en que la repuesta no fue oportuna.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO



h. PQRSFD sin registro en los aplicativos ni respuesta.

Con respecto a las PQRSFD recibidas por correo electrónico, se observa que el responsable del area, no reporto al correo quejas y reclamos la petición para su registro en el sistema de información, observando que a la fecha aun no se cuenta con la respuesta dada al peticionario.

ID PQRSFD	Fecha recepción	Peticionario	Asunto	Dependencia
Correo Electrónico	17/07/2020	Sindicato SINPROUNICOL	Solicitud información relacionada con la evaluación docente en los últimos cinco años.	División Recursos Humanos
Correo Electrónico	25/07/2020	SINPROUNICOL	Solicitud de remitir a ésta organización sindical los informes presentados al Consejo Superior y al Consejo Académico	División Recursos Humanos

i. Registros y seguimiento acciones de manejo del riesgo.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Al revisar el mapa de riesgos del proceso par el riesgo identificado *“inoportunidad en la atención y gestión de las PQRSFD y derechos de petición”*, se observa que para el segundo semestre de 2020 se materializó el riesgo en cuatro (04) oportunidades. (ver literal a de este capítulo)

j. Acciones correctivas implementadas.

Se observa que para el segundo semestre de 2020 se materializó el riesgo en cuatro (04) oportunidades y el proceso no implementó acciones correctivas según lo indicado en la guía metodológica.

HALLAZGOS:

Conforme a los resultados de la presente evaluación y seguimiento, se observo que para cuatro (04) casos las respuestas a las PQRSFD no fueron oportunas, situación que no permite observar el cumplimiento integral de lo indicado en el Decreto 491 de 2020 Artículo 5. *“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”*

Los casos de inoportunidad en la respuesta, se comunicaran a la instancia disciplinaria de la universidad para lo de su competencia.

RECOMENDACIONES:

RECOMENDACIONES

1. Continuar fortaleciendo las actividades de monitoreo para brindar y hacer acompañamiento a las dependencias que facilite la oportunidad



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

y respuestas de fondo, socializando lo pertinente en la nueva versión de la Guía metodológica.

2. Las dependencias deberán implementar ejercicios de autocontrol periódicos (mensuales) para asegurar el seguimiento a la contestación oportuna y de fondo a las PQRSF, garantizando siempre subir los soportes en los sistemas de información ISODOC y ORFE. de tal manera que facilite el seguimiento por las mismas dependencias que atendieron.

3. En los casos de presentarse inoportunidad y deficiencia en la calidad de las respuestas, implementar y documentar acciones correctivas en el aplicativo ISODOC.

4. Analizar e implementar las corrección necesarias en el aplicativo ISODOC para evitar duplicidad en el registro de las PQRSFD.

5. Incluir en los informes de seguimiento y monitoreo trimestrales la información estadística de los casos en los cuales se presenta inoportunidad y deficiencias en la calidad en las respuestas, las necesidades de que los responsables de las respuestas implementen acciones correctivas.

6. Advertir a los responsables de las áreas el o los impactos por las respuestas inoportunas o por falta de calidad que puedan materializarse en tutelas.

7. Revisar el mapa de riesgos del proceso en lo atinente la oportunidad en las respuestas de las PQRSFD, que permita fortalecer el diseño de controles que eviten su materialización.

8. Asegurar el cumplimiento de lo establecido en la guía metodológica para la atención de las PQRSFD que permita la implementación de acciones correctivas cuando se presente inoportunidad en las respuestas.

CONCLUSIONES:

La Unicolmayor ha definido, mantenido y mejorado los canales y lineamientos para la recepción y atención de las pqrsgd sin embargo se han presentado en diferente oportunidades debilidades en su atención



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

como se muestra en el presente informe.

Jose Ismael Vargas Bejarano Martha Nelly González Vargas	 Francisco Javier Romero Quintero Jefe Oficina de Control Interno
ELABORÓ	APROBÓ

Anexos: N, A