



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

FECHA:	Marzo 28 de 2022
SEGUIMIENTO A REALIZAR:	Seguimiento Sistema PQRSFD
PROCESO / DEPENDENCIA:	Fomento a la Participación de los Usuarios
RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Guillermo Ernesto Polanco Jiménez
CRITERIOS	Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” (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 “Por la cual se actualiza el trámite del derecho de petición y la atención de quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.” ISODOC Documento Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias de corrupción – PQRSFD – EFPGS-01 versión 8. Decreto 491 del 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.” Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo.” Circular de Rectoría 005 de 2020. Lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales.

OBJETIVO:

Evaluar la Gestión realizada por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y/o Denuncias de Corrupción allegadas por los diferentes canales disponibles.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Verificar que las respuestas a las PQRSFD allegadas a la Universidad hayan sido respondidas.
- Establecer el grado de implementación de controles en las áreas que deben contestar PQRSFD a través visitas de verificación.
- Realizar la validación a las oportunidades de mejora registradas en el sistema ISODOC de las vigencias 2020 y 2021, respectivamente para el cierre de la eficacia de las actividades.

TRABAJO DE CAMPO:

De conformidad con el rol de seguimiento y evaluación independiente realizado por la Oficina de Control Interno emanado de la Ley 87 de 1993 que en su Artículo 12, literal i) indica: “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”; el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en forma adicional los criterios normativos externos e internos definidos para el presente informe, la Oficina de Control Interno relaciona a continuación las observaciones emitidas frente al seguimiento realizado.

METODOLOGÍA

- Verificación de información registrada en el aplicativo ISODOC, módulo servicio al cliente, analizando calidad y oportunidad de las respuestas dadas a los peticionarios, por parte de los responsables para estos roles dentro de los sistemas de información disponibles.
- Seguimiento y apertura de buzones de PQRSFD ubicados en las diferentes sedes de la Universidad en Bogotá D.C. con el fin de validar metodológicamente el canal de comunicación del proceso.
- Revisión y verificación del Plan de Mejoramiento - Registro de Acciones Correctivas y de Mejora en el sistema ISODOC con el fin de validar su cumplimiento conforme a lo programado.

DESARROLLO DEL EJERCICIO

1. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA REVISIÓN DE REGISTROS

La Oficina de Control Interno mediante Orfeo No. 20221010001723 del 4 de febrero de 2022, solicitó a la Secretaría General en su calidad de líder del proceso de Fomento a la Participación de los Usuarios, allegar la información de las PQRSFD recibidas y tramitadas por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en el período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2021, por los diferentes canales habilitados para el efecto.

La Secretaría General mediante Orfeo No. 20221100002243 del 10 de febrero de 2022, allegó la información solicitada con un anexo en formato Excel.

El equipo auditor dio inicio a la validación de la información entregada por el responsable del proceso del sistema de PQRSFD del período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

de 2021. En un primer momento se verificó el cuadro reporte PQRSFD – canales de atención de la información allegada por Secretaría General.

Tabla 1. Reporte PQRSFD – Canales de atención registrados en ISODOC
julio-diciembre 2021

Reporte PQRSFD - Canales de atención Segundo semestre de 2021: 1° de julio al 31 de diciembre 2021	
CANALES DE ATENCION	
Buzones	0
Línea telefónica	0
ISODOC – Sistema de PQRSFD	173
Correo electrónico	47
ORFEO	77
TOTAL	297

Fuente: Sistema PQRSFD

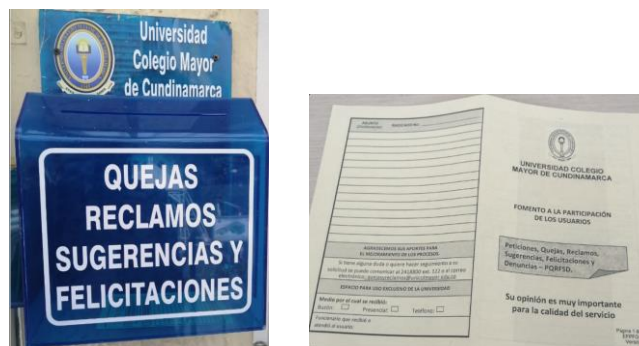
De la información reportada en los canales de atención al usuario, se evidenció lo siguiente:

2. BUZONES

En el trabajo de campo realizado el día 15 de marzo de 2022, se visitaron los buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad en Bogotá D.C., para la recepción de PQRSFD con el acompañamiento de una funcionaria de Secretaría General como responsable del proceso. Al realizar la visita esta se documentó mediante acta 21, y se evidenció lo siguiente:

- Todos los buzones contaban con formatos para la presentación de PQRSFD por escrito (EFPFO-01).
- Al verificar el buzón ubicado frente a la División Financiera, se encontró un formato en su interior; validado su contenido, el formato no estaba diligenciado, tal como se observa a continuación:

Imagen 1: Buzón División Financiera





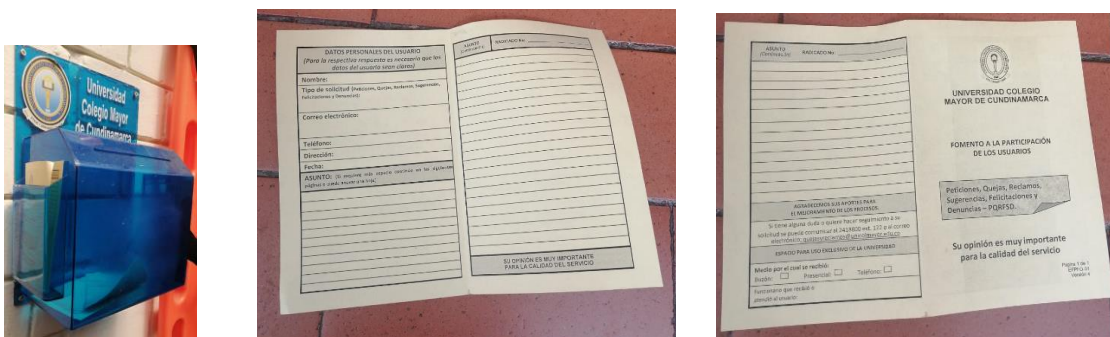
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

Fuente: elaboración propia

- El buzón ubicado en la Facultad de Ciencias de la Salud contenía en su interior 2 formatos que al ser verificados se encontraron sin diligenciar:

Imagen 2: Buzón Facultad Ciencias de la Salud



Fuente: elaboración propia

3. LÍNEA TELEFÓNICA

El equipo auditor validó la información del uso de la línea telefónica, sin registro en el período auditado, de conformidad con lo comunicado por el líder del proceso.

4. ISODOC – Sistema de PQRSFD

Realizada la validación del canal virtual – Formulario Electrónico, página web institucional, sistema de PQRSFD, módulo Servicio al Cliente – ISODOC, el equipo auditor verificó las 173 PQRSFD recibidas del líder del proceso, obteniendo el siguiente reporte:

Tabla 2. Registro PQRSFD 2021-2

Consecutivo PQRS	Asunto	Fecha asignación	Fecha solución	Tiempo solución ISODOC	Observaciones
PQRS1545	petición creada por (Stefanny Triviño)	12/07/2021 12/07/2021 5:20:40 p.m.	01/09/2021 7:00:50 p.m.	38,70 días	NO OPORTUNIDAD
PQRS1550	reclamo creado por (María Jaramillo)	13/07/2021 13/07/2021 3:47:32 p.m.	25/08/2021 12:42:33 p.m.	32,71 días	NO OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1557	petición creada por (Nancy Londoño)	15/07/2021 15/07/2021 5:53:25 p.m.	21/09/2021 11:21:54 a.m.	48,94 días	NO OPORTUNIDAD
PQRS1561	petición creada por (Stefanny Triviño)	22/07/2021 22/07/2021 5:18:43 p.m.	10/09/2021 2:00:44 p.m.	37,42 días	NO OPORTUNIDAD
PQRS1565	solicitudes de información creada por (Laura Celis)	26/07/2021 26/07/2021 3:59:04 p.m.	10/09/2021 12:23:36 p.m.	35,18 días	NO OPORTUNIDAD
PQRS1575	petición creada por (JOHN PEREZ)	14/09/2021 2:15:00 p.m.	20/10/2021 5:26:41 p.m.	57,89 días	NO OPORTUNIDAD
PQRS1693	petición creada por (Jenny Arcos)	14/12/2021 14/12/2021 9:33:13 a.m.	27/01/2022 8:29:58 a.m.	32,05 días	NO OPORTUNIDAD
PQRS1536	reclamos creada por (ANONIMO)	02/07/2021 02/07/2021 3:08:30 p.m.	23/07/2021 10:51:46 a.m.	15,71 días	OPORTUNIDAD
PQRS1537	petición creada por (Jeimmy López)	12/07/2021 12/07/2021 3:33:38 p.m.	15/07/2021 2:44:37 p.m.	8,86 días	OPORTUNIDAD
PQRS1538	solicitudes de información creada por (Manuela Rojas)	21/07/2021 21/07/2021 5:25:50 p.m.	27/07/2021 10:32:21 a.m.	16,28 días	OPORTUNIDAD
PQRS1539	solicitudes de información creada por (Brayan Castañeda)	12/07/2021 12/07/2021 3:54:49 p.m.	15/07/2021 11:59:44 a.m.	8,54 días	OPORTUNIDAD
PQRS1540	queja creada por (Yeimi Alba)	12/07/2021 12/07/2021 4:09:33 p.m.	15/07/2021 5:26:11 p.m.	8,18 días	OPORTUNIDAD
PQRS1541	solicitudes de información creada por (Julián Vergara)	12/07/2021 12/07/2021 4:18:06 p.m.	15/07/2021 3:14:15 p.m.	7,14 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1542	queja creada por (Liliana Caycedo)	12/07/2021 12/07/2021 4:32:54 p.m.	15/07/2021 6:42:06 p.m.	6,30 días	OPORTUNIDAD
PQRS1543	petición creada por (Manuel Forero)	12/07/2021 12/07/2021 4:40:49 p.m.	15/07/2021 6:05:35 p.m.	6,14 días	OPORTUNIDAD
PQRS1544	petición creada por (Karen Acevedo)	12/07/2021 12/07/2021 5:04:10 p.m.	13/07/2021 10:06:20 p.m.	5,09 días	OPORTUNIDAD
PQRS1546	solicitudes de información creada por (Giovanna Tangarife)	12/07/2021 12/07/2021 5:26:45 p.m.	22/07/2021 2:56:27 p.m.	10,26 días	OPORTUNIDAD
PQRS1547	reclamo creado por (ANGELICA SANCHEZ)	12/07/2021 12/07/2021 5:35:01 p.m.	22/07/2021 4:01:45 p.m.	10,12 días	OPORTUNIDAD
PQRS1548	petición creada por (Yesica Novoa)	21/07/2021 21/07/2021 5:18:31 p.m.	22/07/2021 3:04:48 p.m.	10,84 días	OPORTUNIDAD
PQRS1549	petición creada por (LUCAS GIRALDO)	13/07/2021 13/07/2021 3:31:43 p.m.	21/07/2021 5:42:40 p.m.	8,40 días	OPORTUNIDAD
PQRS1551	petición creada por (Jose Gallego)	13/07/2021 13/07/2021 5:43:06 p.m.	15/07/2021 3:45:18 p.m.	3,03 días	OPORTUNIDAD
PQRS1552	queja creada por (Gabriela Serrano)	14/07/2021 14/07/2021 4:10:31 p.m.	15/07/2021 4:28:43 p.m.	2,73 días	OPORTUNIDAD
PQRS1553	felicitación creada por (ANONIMO)	16/07/2021 6:22:00 p.m.	18/08/2021 4:57:33 p.m.	26,53 días	OPORTUNIDAD
PQRS1554	queja creada por (NATALY MORA)	14/07/2021 14/07/2021 4:31:08 p.m.	15/07/2021 4:40:24 p.m.	2,45 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1555	petición creada por (CARLOS PARDO)	04/08/2021 04/08/2021 11:33:47 a.m.	04/08/2021 11:52:19 a.m.	15,62 días	OPORTUNIDAD
PQRS1556	petición creada por (María Arango)	15/07/2021 15/07/2021 5:41:36 p.m.	29/07/2021 12:04:08 p.m.	11,24 días	OPORTUNIDAD
PQRS1558	petición creada por (JESSICA CACERES)	15/07/2021 15/07/2021 6:29:27 p.m.	18/08/2021 9:44:54 a.m.	24,39 días	OPORTUNIDAD
PQRS1559	petición creada por (Kevin Barreto)	22/07/2021 22/07/2021 4:36:16 p.m.	27/07/2021 10:41:27 a.m.	4,46 días	OPORTUNIDAD
PQRS1560	reclamo creado por (JEFFERSON SANCHEZ)	22/07/2021 22/07/2021 4:59:37 p.m.	18/08/2021 9:46:37 a.m.	19,99 días	OPORTUNIDAD
PQRS1562	petición creada por (Natalia Rodríguez)	22/07/2021 22/07/2021 5:33:57 p.m.	05/08/2021 4:35:57 p.m.	11,18 días	OPORTUNIDAD
PQRS1563	petición creada por (Edgar Amaya)	26/07/2021 26/07/2021 2:47:06 p.m.	28/07/2021 10:07:20 a.m.	4,01 días	OPORTUNIDAD
PQRS1564	petición creada por (Yessica León)	28/07/2021 28/07/2021 10:20:58 a.m.	28/07/2021 10:31:26 a.m.	3,80 días	OPORTUNIDAD
PQRS1566	petición creada por (Maura Alzate)	29/07/2021 29/07/2021 7:35:01 p.m.	30/07/2021 1:35:38 p.m.	5,29 días	OPORTUNIDAD
PQRS1567	petición creada por (DIANA MONTENEGRO)	26/07/2021 26/07/2021 3:59:54 p.m.	25/08/2021 4:56:43 p.m.	23,36 días	OPORTUNIDAD
PQRS1568	petición creada por (JOSE IBARRA)	27/07/2021 27/07/2021	10/08/2021 7:39:25 p.m.	11,00 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

		10:17:46 a.m.			
PQRS1569	petición creada por (Laura Zambrano)	29/07/2021 29/07/2021 3:10:59 p.m.	05/08/2021 4:38:02 p.m.	7,68 días	OPORTUNIDAD
PQRS1570	reclamo creado por (Emily Solano)	29/07/2021 29/07/2021 3:20:39 p.m.	30/07/2021 2:29:15 p.m.	2,11 días	OPORTUNIDAD
PQRS1571	petición creada por (Santiago Artunduaga)	02/08/2021 02/08/2021 8:25:23 a.m.	10/08/2021 7:39:51 p.m.	7,00 días	OPORTUNIDAD
PQRS1572	reclamo creado por (Laura Barrantes)	03/08/2021 03/08/2021 5:11:21 p.m.	10/09/2021 12:27:51 p.m.	30,53 días	OPORTUNIDAD
PQRS1573	petición creada por (Brayan Blanco)	03/08/2021 03/08/2021 5:20:48 p.m.	10/09/2021 12:45:51 p.m.	30,52 días	OPORTUNIDAD
PQRS1574	solicitudes de información creada por (Cesar Martínez)	03/08/2021 03/08/2021 5:25:23 p.m.	10/09/2021 12:46:52 p.m.	29,58 días	OPORTUNIDAD
PQRS1576	queja creada por (UNIVERSAL TRUTH con NIT. 900749122- 0)	03/08/2021 03/08/2021 5:41:57 p.m.	05/08/2021 10:33:55 a.m.	2,96 días	OPORTUNIDAD
PQRS1577	reclamo creado por (Laura Trujillo)	03/08/2021 03/08/2021 5:55:29 p.m.	03/08/2021 6:48:20 p.m.	0,61 días	OPORTUNIDAD
PQRS1578	petición creada por (Margareth Ariza)	04/08/2021 04/08/2021 4:06:48 p.m.	24/08/2021 11:50:33 a.m.	15,43 días	OPORTUNIDAD
PQRS1579	petición creada por (Laura Cifuentes)	04/08/2021 04/08/2021 4:15:01 p.m.	01/09/2021 7:13:11 p.m.	21,00 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1580	petición creada por (Yanith Castro)	04/08/2021 04/08/2021 5:21:01 p.m.	24/08/2021 11:58:20 a.m.	15,51 días	OPORTUNIDAD
PQRS1581	petición creada por (Enrique Herrera)	04/08/2021 04/08/2021 5:36:48 p.m.	25/08/2021 2:36:58 p.m.	16,58 días	OPORTUNIDAD
PQRS1582	petición creada por (LOREN FARFÁN)	05/08/2021 05/08/2021 12:54:47 p.m.	09/08/2021 4:28:04 p.m.	3,61 días	OPORTUNIDAD
PQRS1583	denuncias (ANONIMO)	18/08/2021 18/08/2021 12:02:22 p.m.	30/08/2021 4:47:03 p.m.	17,17 días	OPORTUNIDAD
PQRS1584	petición creada por (Jessica Cáceres)	09/08/2021 09/08/2021 5:54:42 p.m.	18/08/2021 9:45:11 a.m.	8,17 días	OPORTUNIDAD
PQRS1585	queja creada por (Astrid Riscanevo)	10/08/2021 10/08/2021 4:11:51 p.m.	18/08/2021 9:45:24 a.m.	6,90 días	OPORTUNIDAD
PQRS1586	petición creada por (Brayan blanco)	10/08/2021 10/08/2021 7:17:35 p.m.	10/09/2021 12:45:14 p.m.	23,53 días	OPORTUNIDAD
PQRS1587	queja creada por (Jessica Cáceres)	17/08/2021 17/08/2021 4:54:01 p.m.	18/08/2021 9:44:11 a.m.	5,59 días	OPORTUNIDAD
PQRS1588	petición creada por (DAFNE TORRES)	13/08/2021 13/08/2021 4:48:02 p.m.	18/08/2021 12:28:32 a.m.	4,13 días	OPORTUNIDAD
PQRS1589	petición creada por (Dennis Santamaria)	13/08/2021 13/08/2021 4:50:42 p.m.	18/08/2021 2:58:09 p.m.	4,01 días	OPORTUNIDAD
PQRS1590	petición creada por (LORENA MATEUS)	17/08/2021 17/08/2021	24/08/2021 2:54:55 p.m.	6,47 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

		4:17:25 p.m.			
PQRS1591	petición creada por (Rocío Vizcaíno)	17/08/2021 17/08/2021 5:31:04 p.m.	13/09/2021 10:54:00 a.m.	19,56 días	OPORTUNIDAD
PQRS1592	petición creada por (Sulay Baron)	19/08/2021 19/08/2021 11:47:04 a.m.	19/08/2021 11:55:53 a.m.	1,89 días	OPORTUNIDAD
PQRS1593	petición creada por (Dayan Montalvo)	19/08/2021 19/08/2021 12:24:19 p.m.	10/09/2021 12:50:40 p.m.	17,27 días	OPORTUNIDAD
PQRS1594	petición creada por (Angie forero)	23/08/2021 23/08/2021 4:55:14 p.m.	24/08/2021 2:35:56 p.m.	2,75 días	OPORTUNIDAD
PQRS1595	solicitudes de información creada por (SOCIEDAD SALESIANA INSPECTORIA DE BOGOTÁ con NIT. 860008010-0)	26/08/2021 26/08/2021 12:40:09 p.m.	26/08/2021 12:43:46 p.m.	0,01 días	OPORTUNIDAD
PQRS1596	solicitudes de información creada por (COMPETENCIA HUMANA SAS con NIT. 90030394)	27/08/2021 27/08/2021 2:35:56 p.m.	30/08/2021 6:09:02 p.m.	1,80 días	OPORTUNIDAD
PQRS1597	petición creada por (Carlos Gutiérrez)	31/08/2021 31/08/2021 10:42:21 a.m.	09/09/2021 2:46:23 p.m.	10,47 días	OPORTUNIDAD
PQRS1598	solicitudes de información creada por (Gilligan Jaimes)	31/08/2021 31/08/2021 11:04:39 a.m.	10/09/2021 12:52:14 p.m.	10,54 días	OPORTUNIDAD
PQRS1599	solicitudes de información creada por (Shirley Rodríguez)	31/08/2021 31/08/2021 11:10:38 a.m.	15/09/2021 3:55:29 p.m.	13,71 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1600	solicitudes de información creada por (DAVID CARDONA)	01/09/2021 01/09/2021 8:48:30 a.m.	03/09/2021 1:19:53 a.m.	2,00 días	OPORTUNIDAD
PQRS1601	solicitudes de información creada por (Camila Páez)	01/09/2021 01/09/2021 12:27:19 p.m.	15/09/2021 4:29:57 p.m.	11,64 días	OPORTUNIDAD
PQRS1602	reclamo creado por (LORENA MATEUS)	07/09/2021 07/09/2021 9:58:38 a.m.	30/09/2021 10:33:35 a.m.	19,01 días	OPORTUNIDAD
PQRS1603	petición creada por (Diego Ferrucho)	08/09/2021 08/09/2021 10:23:43 a.m.	27/09/2021 3:35:11 p.m.	15,39 días	OPORTUNIDAD
PQRS1604	queja creada por (CEDIEL CIFUENTES)	07/09/2021 07/09/2021 5:05:33 p.m.	17/09/2021 3:57:54 p.m.	9,38 días	OPORTUNIDAD
PQRS1605	petición creada por (ZULMA ROJAS)	07/09/2021 07/09/2021 5:05:59 p.m.	09/09/2021 11:08:40 a.m.	2,84 días	OPORTUNIDAD
PQRS1606	reclamo creado por (Laura pinilla)	14/09/2021 14/09/2021 10:06:34 a.m.	15/09/2021 4:33:10 p.m.	7,41 días	OPORTUNIDAD
PQRS1607	petición creada por (Laura pulido)	08/09/2021 08/09/2021 4:20:04 p.m.	10/09/2021 1:13:32 p.m.	3,17 días	OPORTUNIDAD
PQRS1608	REITERO RESPETUOSAMENTE APOYO EN RESPUESTA A SOLICITUD DE LA ESTUDIANTE - ACLARACIÓN MATRICULA HONOR - DEVOLUCIÓN	09/09/2021 09/09/2021 11:35:10 a.m.	21/09/2021 10:27:31 a.m.	8,99 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1609	solicitudes de información creada por (Kevin Polania)	14/09/2021 14/09/2021 9:25:18 a.m.	15/09/2021 4:37:04 p.m.	4,43 días	OPORTUNIDAD
PQRS1610	petición creada por (Darcyn Arévalo)	14/09/2021 14/09/2021 9:26:46 a.m.	15/09/2021 4:39:30 p.m.	4,40 días	OPORTUNIDAD
PQRS1611	solicitudes de información creada por (Andrés Garnica)	14/09/2021 14/09/2021 9:27:45 a.m.	15/09/2021 4:48:05 p.m.	4,35 días	OPORTUNIDAD
PQRS1612	petición creada por (Claudia Pulido)	14/09/2021 14/09/2021 9:28:49 a.m.	15/09/2021 5:00:53 p.m.	4,35 días	OPORTUNIDAD
PQRS1613	petición creada por (Yiselin Camargo)	10/09/2021 10/09/2021 3:16:06 p.m.	21/09/2021 8:12:08 a.m.	7,34 días	OPORTUNIDAD
PQRS1614	petición creada por (Karol Agudo)	14/09/2021 14/09/2021 9:30:54 a.m.	21/09/2021 8:19:26 a.m.	7,34 días	OPORTUNIDAD
PQRS1615	petición creada por (Andrea Henao)	14/09/2021 14/09/2021 9:32:26 a.m.	15/09/2021 5:09:03 p.m.	4,23 días	OPORTUNIDAD
PQRS1616	solicitudes de información creada por (Pablo Fajardo)	14/09/2021 14/09/2021 9:33:15 a.m.	15/09/2021 5:11:13 p.m.	4,19 días	OPORTUNIDAD
PQRS1617	petición creada por (Wilfran Varón)	14/09/2021 14/09/2021 9:34:37 a.m.	15/09/2021 5:13:22 p.m.	4,09 días	OPORTUNIDAD
PQRS1618	petición creada por (Laura Alarcón)	14/09/2021 14/09/2021 9:35:11 a.m.	15/09/2021 5:16:41 p.m.	4,03 días	OPORTUNIDAD
PQRS1619	petición creada por (Kendris Grijalva)	14/09/2021 14/09/2021	15/09/2021 5:23:55 p.m.	4,04 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

		9:35:42 a.m.			
PQRS1620	petición creada por (Yuliana Parra)	14/09/2021 14/09/2021 9:39:54 a.m.	15/09/2021 5:26:32 p.m.	4,05 días	OPORTUNIDAD
PQRS1621	petición creada por (Juan Berrio)	14/09/2021 14/09/2021 9:41:26 a.m.	15/09/2021 5:38:02 p.m.	4,07 días	OPORTUNIDAD
PQRS1622	petición creada por (Karen Jiménez)	14/09/2021 14/09/2021 9:42:14 a.m.	15/09/2021 5:41:24 p.m.	5,14 días	OPORTUNIDAD
PQRS1623	queja creada por (Brigitte Camargo)	14/09/2021 14/09/2021 9:43:34 a.m.	15/09/2021 5:43:02 p.m.	4,08 días	OPORTUNIDAD
PQRS1624	petición creada por (Karol Agudo)	14/09/2021 14/09/2021 9:44:36 a.m.	21/09/2021 1:04:14 p.m.	7,60 días	OPORTUNIDAD
PQRS1625	solicitudes de información creada por (Karen Cruz)	14/09/2021 14/09/2021 9:45:32 a.m.	21/09/2021 1:10:52 p.m.	7,24 días	OPORTUNIDAD
PQRS1626	petición creada por (Yiselin Camargo)	14/09/2021 14/09/2021 1:58:04 p.m.	21/09/2021 1:19:13 p.m.	6,39 días	OPORTUNIDAD
PQRS1627	reclamo creado por (Paola Carranza)	15/09/2021 15/09/2021 3:22:40 p.m.	15/09/2021 5:50:34 p.m.	1,11 días	OPORTUNIDAD
PQRS1628	petición creada por (Karely pulido)	15/09/2021 15/09/2021 3:23:20 p.m.	15/09/2021 5:52:03 p.m.	1,04 días	OPORTUNIDAD
PQRS1629	petición creada por (Kendris Grijalva)	16/09/2021 16/09/2021 9:01:01 a.m.	21/09/2021 3:25:29 p.m.	4,83 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1630	petición creada por (Lady Barrero)	16/09/2021 16/09/2021 9:01:49 a.m.	21/09/2021 3:31:35 p.m.	4,84 días	OPORTUNIDAD
PQRS1631	petición creada por (MARISOL MALDONADO)	16/09/2021 16/09/2021 9:02:43 a.m.	30/09/2021 10:35:49 a.m.	11,29 días	OPORTUNIDAD
PQRS1632	petición creada por (Valentina Abella)	16/09/2021 16/09/2021 10:57:37 a.m.	21/09/2021 3:43:50 p.m.	4,81 días	OPORTUNIDAD
PQRS1633	petición creada por (NICOL MARTINEZ)	17/09/2021 17/09/2021 10:50:22 a.m.	27/09/2021 3:56:32 p.m.	8,36 días	OPORTUNIDAD
PQRS1634	petición creada por (Paula Pinzón)	20/09/2021 20/09/2021 9:37:39 a.m.	27/09/2021 3:26:48 p.m.	7,37 días	OPORTUNIDAD
PQRS1635	solicitudes de información creada por (Laura Moreno)	21/09/2021 21/09/2021 10:22:36 a.m.	22/09/2021 11:52:46 a.m.	3,01 días	OPORTUNIDAD
PQRS1636	queja creada por (SARAY GOMEZ)	21/09/2021 21/09/2021 10:52:38 a.m.	21/09/2021 5:22:57 p.m.	2,44 días	OPORTUNIDAD
PQRS1637	petición creada por (Arecio Manjarres)	21/09/2021 21/09/2021 2:20:34 p.m.	15/10/2021 10:31:00 a.m.	19,61 días	OPORTUNIDAD
PQRS1638	solicitudes de información creada por (David Vaca)	21/09/2021 21/09/2021 11:12:42 a.m.	27/09/2021 3:30:51 p.m.	5,86 días	OPORTUNIDAD
PQRS1639	petición creada por (Carlos García)	21/09/2021 21/09/2021 11:26:32 a.m.	27/09/2021 3:33:13 p.m.	5,86 días	OPORTUNIDAD
PQRS1640	solicitudes de información creada	21/09/2021 21/09/2021	22/09/2021 12:38:11 p.m.	2,52 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

	por (ANDREA ARAQUE)	11:45:19 a.m.			
PQRS1641	petición creada por (Andrea Ximena Parra)	21/09/2021 11:59:55 a.m.	22/09/2021 12:00:18 p.m.	2,36 días	OPORTUNIDAD
PQRS1642	reclamo creado por (JUAN SIERRA)	22/09/2021 2:02:06 p.m.	05/10/2021 11:20:28 a.m.	10,37 días	OPORTUNIDAD
PQRS1643	reclamo creado por (JUAN SIERRA)	21/09/2021 8:59:27 p.m.		-	CANCELADA
PQRS1644	solicitudes de información creada por (ANDREA ARAQUE)	27/09/2021 7:54:59 a.m.	29/09/2021 9:31:44 a.m.	5,73 días	OPORTUNIDAD
PQRS1645	solicitudes de información creada por (Alejandra Bustos)	22/09/2021 2:49:17 p.m.	27/09/2021 3:41:33 p.m.	4,35 días	OPORTUNIDAD
PQRS1646	solicitudes de información creada por (ANONIMO)	22/09/2021 5:09:07 p.m.	29/09/2021 2:17:51 p.m.	5,93 días	OPORTUNIDAD
PQRS1647	petición creada por (ESTHEFANNY GARIBELLO)	27/09/2021 7:56:15 a.m.	29/09/2021 9:15:25 a.m.	4,64 días	OPORTUNIDAD
PQRS1648	petición creada por (Jeniffer López)	28/09/2021 10:04:10 a.m.	06/10/2021 4:15:36 p.m.	8,98 días	OPORTUNIDAD
PQRS1649	petición creada por (Andrea Parra)	27/09/2021 1:26:33 p.m.	28/09/2021 3:56:59 p.m.	2,41 días	OPORTUNIDAD
PQRS1650	petición creada por (Edgar Amaya)	28/09/2021 10:32:25 a.m.	28/09/2021 4:09:00 p.m.	1,91 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1651	petición creada por (Yiselin Camargo)	28/09/2021 28/09/2021 4:55:57 p.m.	05/10/2021 11:56:24 a.m.	5,58 días	OPORTUNIDAD
PQRS1652	petición creada por (DAFNE TORRES)	29/09/2021 29/09/2021 12:47:18 p.m.	01/10/2021 11:49:17 p.m.	2,59 días	OPORTUNIDAD
PQRS1653	queja creada por (LEIDY CASTILLO)	01/10/2021 01/10/2021 12:17:02 p.m.	06/10/2021 4:03:32 p.m.	4,80 días	OPORTUNIDAD
PQRS1654	queja creada por (ANONIMO)	06/10/2021 06/10/2021 10:46:23 a.m.	26/10/2021 5:27:00 p.m.	16,05 días	OPORTUNIDAD
PQRS1655	solicitudes de información creada por (Steven Moreno)	06/10/2021 06/10/2021 4:34:49 p.m.	07/10/2021 5:32:30 p.m.	2,70 días	OPORTUNIDAD
PQRS1656	petición creada por (Dairo Rico)	06/10/2021 06/10/2021 4:44:39 p.m.	08/10/2021 3:59:39 p.m.	3,50 días	OPORTUNIDAD
PQRS1657	solicitudes de información creada por (HOCOL S.A. con NIT. 8600721347)	07/10/2021 07/10/2021 5:36:22 p.m.	12/10/2021 2:16:25 p.m.	4,38 días	OPORTUNIDAD
PQRS1658	petición creada por (Dairo Rico)	08/10/2021 08/10/2021 5:01:00 p.m.	12/10/2021 11:34:54 a.m.	2,53 días	OPORTUNIDAD
PQRS1659	solicitudes de información creada por (EDWARD DAZA)	12/10/2021 12/10/2021 9:17:21 a.m.	27/10/2021 1:06:34 p.m.	13,87 días	OPORTUNIDAD
PQRS1660	Petición creada por (MARIA MANRIQUE)	13/10/2021 13/10/2021 11:44:21 a.m.	08/11/2021 10:10:29 a.m.	19,63 días	OPORTUNIDAD
PQRS1661	petición creada por (MARIA MANRIQUE)	12/10/2021 2:42:00 p.m.		-	CANCELADA



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1662	queja creada por (paula escobar)	13/10/2021 13/10/2021 12:06:11 p.m.	14/10/2021 12:00:36 p.m.	2,44 días	OPORTUNIDAD
PQRS1663	Petición creada por (ANONIMO)	13/10/2021 13/10/2021 12:18:22 p.m.	22/10/2021 11:59:17 a.m.	8,40 días	OPORTUNIDAD
PQRS1664	petición creada por (Dairo Rico)	19/10/2021 19/10/2021 12:26:37 p.m.	03/11/2021 10:52:35 a.m.	12,00 días	OPORTUNIDAD
PQRS1665	solicitudes de información creada por (COMPETENCIA HUMANA con NIT. 900030394)	27/10/2021 27/10/2021 5:43:35 p.m.	28/10/2021 10:33:07 a.m.	1,76 días	OPORTUNIDAD
PQRS1666	petición creada por (Sarai Caro)	25/11/2021 25/11/2021 8:11:31 a.m.	01/12/2021 11:04:31 a.m.	23,51 días	OPORTUNIDAD
PQRS1667	petición creada por (Luis Zambrano)	02/11/2021 02/11/2021 12:19:36 p.m.	11/11/2021 11:56:18 a.m.	9,44 días	OPORTUNIDAD
PQRS1668	reclamo creado por (Blady León)	02/11/2021 02/11/2021 12:35:45 p.m.	04/11/2021 5:57:29 p.m.	4,11 días	OPORTUNIDAD
PQRS1669	solicitud de información creada por (Darcyn Arévalo)	02/11/2021 02/11/2021 5:03:12 p.m.	03/11/2021 11:23:44 a.m.	1,49 días	OPORTUNIDAD
PQRS1670	reclamo creado por (Andrés Garnica)	02/11/2021 02/11/2021 5:17:41 p.m.	03/11/2021 11:24:30 a.m.	1,47 días	OPORTUNIDAD
PQRS1671	petición creada por (Laura pulido)	03/11/2021 03/11/2021 8:50:23 a.m.	03/11/2021 11:25:06 a.m.	1,38 días	OPORTUNIDAD
PQRS1672	petición creada por (Karely Pulido)	03/11/2021 03/11/2021	03/11/2021 12:21:48 p.m.	0,34 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

		11:13:10 a.m.			
PQRS1673	petición creada por (Yiselin Camargo)	03/11/2021 03/11/2021 11:14:03 a.m.	03/11/2021 12:22:31 p.m.	0,18 días	OPORTUNIDAD
PQRS1674	petición creada por (NICOL MARTINEZ)	03/11/2021 03/11/2021 4:37:23 p.m.	19/11/2021 12:11:43 p.m.	13,14 días	OPORTUNIDAD
PQRS1675	solicitudes de información creada por (Leidi Olaya)	03/11/2021 03/11/2021 4:39:47 p.m.	19/11/2021 12:12:21 p.m.	13,14 días	OPORTUNIDAD
PQRS1676	solicitudes de información creada por (paula molina)	05/11/2021 05/11/2021 10:12:19 a.m.	19/11/2021 12:13:05 p.m.	12,21 días	OPORTUNIDAD
PQRS1677	petición creada por (Mónica López)	05/11/2021 05/11/2021 10:16:09 a.m.	18/11/2021 12:15:12 p.m.	11,14 días	OPORTUNIDAD
PQRS1678	petición creada por (VILMA POLO)	05/11/2021 05/11/2021 10:21:28 a.m.	18/11/2021 3:52:13 p.m.	11,54 días	OPORTUNIDAD
PQRS1679	petición creada por (SARA BALLESTEROS)	08/11/2021 08/11/2021 10:59:38 a.m.	18/11/2021 8:48:38 p.m.	9,54 días	OPORTUNIDAD
PQRS1680	reclamo creado por (Sebastián López)	09/11/2021 09/11/2021 4:47:59 p.m.	12/11/2021 11:05:03 a.m.	4,44 días	OPORTUNIDAD
PQRS1681	petición creada por (JUAN SIERRA)	12/11/2021 12/11/2021 11:31:01 a.m.	18/11/2021 10:30:21 a.m.	5,24 días	OPORTUNIDAD
PQRS1682	solicitudes de información creada por (CAROLINA URREGO)	16/11/2021 16/11/2021 1:26:59 p.m.	07/12/2021 4:59:06 p.m.	16,63 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1683	solicitudes de información creada por (Erika Jiménez)	24/11/2021 24/11/2021 4:19:07 p.m.	26/11/2021 2:36:18 p.m.	4,36 días	OPORTUNIDAD
PQRS1684	denuncias creadas por (ANONIMO)	03/12/2021 03/12/2021 4:48:53 p.m.	06/12/2021 10:54:09 a.m.	1,94 días	OPORTUNIDAD
PQRS1685	solicitudes de información creada por (JUAN NIÑO)	03/12/2021 03/12/2021 5:04:10 p.m.	13/12/2021 9:03:48 a.m.	6,36 días	OPORTUNIDAD
PQRS1686	solicitudes de información creada por (JUAN NIÑO)	03/12/2021 03/12/2021 4:14:17 p.m.		-	CANCELADA
PQRS1687	petición creada por (María Jiménez)	06/12/2021 06/12/2021 12:55:09 p.m.	15/12/2021 9:30:24 p.m.	10,06 días	OPORTUNIDAD
PQRS1688	solicitudes de información creada por (NICOL MARTINEZ)	06/12/2021 06/12/2021 1:02:38 p.m.	16/12/2021 9:55:28 a.m.	10,05 días	OPORTUNIDAD
PQRS1689	petición creada por (Gloria Fuentes)	06/12/2021 06/12/2021 1:12:42 p.m.	09/12/2021 6:11:28 p.m.	3,70 días	OPORTUNIDAD
PQRS1690	solicitudes de información creada por (LAURA LEGUIZAMON)	06/12/2021 06/12/2021 3:17:34 p.m.	15/12/2021 9:29:58 p.m.	7,35 días	OPORTUNIDAD
PQRS1691	petición creada por (ANA RODRIGUEZ)	10/12/2021 10/12/2021 12:10:50 p.m.	12/01/2022 11:06:26 a.m.	27,34 días	OPORTUNIDAD
PQRS1692	petición creada por (Cristhian Sastoque)	07/12/2021 07/12/2021 2:51:56 p.m.	13/12/2021 6:31:57 p.m.	4,84 días	OPORTUNIDAD
PQRS1694	solicitudes de información creada por (Selection	15/12/2021 15/12/2021	15/12/2021 10:51:21 a.m.	1,97 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

	Solutions con NIT. 830141131)	10:26:40 a.m.			
PQRS1695	petición creada por (ANONIMO)	17/12/2021 17/12/2021 7:53:26 a.m.	07/01/2022 4:57:10 p.m.	16,99 días	OPORTUNIDAD
PQRS1696	petición creada por (Ivonne Galeano)	12/01/2022 12/01/2022 3:53:22 p.m.	13/01/2022 9:20:38 a.m.	19,71 días	OPORTUNIDAD
PQRS1697	petición creada por (CRISTIAN HERNANDEZ)	12/01/2022 12/01/2022 4:14:43 p.m.	20/01/2022 3:04:24 p.m.	22,72 días	OPORTUNIDAD
PQRS1698	petición creada por (Helmer Casas)	12/01/2022 12/01/2022 4:24:40 p.m.	14/01/2022 11:26:07 a.m.	16,38 días	OPORTUNIDAD
PQRS1699	petición creada por (Leonela Cuenca)	12/01/2022 12/01/2022 4:35:39 p.m.	02/02/2022 4:06:36 p.m.	28,58 días	OPORTUNIDAD
PQRS1700	petición creada por (Leonela Cuenca)	27/12/2021 11:55:00 a.m.		-	CANCELADA
PQRS1701	petición creada por (LORENA MATEUS)	12/01/2022 12/01/2022 4:52:46 p.m.	13/01/2022 12:07:17 p.m.	13,77 días	OPORTUNIDAD
PQRS1702	solicitud de información creada por (Viany Paredes)	12/01/2022 12/01/2022 5:03:54 p.m.	13/01/2022 12:10:40 p.m.	12,86 días	OPORTUNIDAD
PQRS1703	petición creada por (Gloria Fuentes)	12/01/2022 12/01/2022 5:11:59 p.m.	27/01/2022 4:06:52 p.m.	22,90 días	OPORTUNIDAD
PQRS1704	solicitudes de información creada por (Jacqueline Suarez)	12/01/2022 12/01/2022 5:23:56 p.m.	13/01/2022 12:20:36 p.m.	12,48 días	OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1705	petición creada por (LORENA MATEUS)	12/01/2022 12/01/2022 5:31:51 p.m.	17/01/2022 12:05:57 p.m.	13,45 días	OPORTUNIDAD
PQRS1706	petición creada por (Janneth Giraldo)	12/01/2022 12/01/2022 5:38:22 p.m.	17/01/2022 1:00:20 p.m.	13,56 días	OPORTUNIDAD
PQRS1707	petición creada por (Iván Fonseca)	12/01/2022 12/01/2022 5:46:08 p.m.	13/01/2022 12:25:07 p.m.	10,39 días	OPORTUNIDAD
PQRS1708	petición creada por (Iván Fonseca)	31/12/2021 9:57:00 a.m.		-	CANCELADA

Fuente: elaboración propia

Una vez validadas las 173 PQRSFD se evidenció que 164 fueron atendidas en oportunidad por los responsables de los procesos a quienes les fueron asignadas, para dar respuesta a los Usuarios dentro del término establecido por el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 y el numeral 6 *Términos para atender las distintas modalidades de peticiones*, de la Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD (EFPGS-01 V.8) así mismo se validó que 5 PQRSFD fueron canceladas porque el sistema las duplico, las cuales fueron atendidas en otro consecutivo.

La Oficina de Control Interno evidenció que 4 solicitudes de los Usuarios, fueron atendidas por fuera del término establecido de 30 días hábiles, de acuerdo con los criterios normativos externos e internos vigentes para el período auditado:

Tabla 3: Registro de PQRSFD contestadas fuera de términos

Consecutivo PQRS	Asunto	Fecha asignación	Fecha solución	Tiempo solución ISODOC	Observaciones
PQRS1545	petición creada por (Stefanny Triviño)	12/07/2021 12/07/2021 5:20:40 p.m.	01/09/2021 7:00:50 p.m.	38,70 días	NO OPORTUNIDAD
PQRS1550	reclamo creado por (María Jaramillo)	13/07/2021 13/07/2021 3:47:32 p.m.	25/08/2021 12:42:33 p.m.	32,71 días	NO OPORTUNIDAD



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

PQRS1575	petición creada por (JOHN PEREZ)	14/09/2021 2:15:00 p.m.	20/10/2021 5:26:41 p.m.	57,89 días	NO OPORTUNIDAD
PQRS1693	petición creada por (Jenny Arcos)	14/12/2021 14/12/2021 9:33:13 a.m.	27/01/2022 8:29:58 a.m.	32,05 días	NO OPORTUNIDAD

Fuente: elaboración propia

Al respecto, en visita realizada el 14 de marzo de 2022 vía Google meet, la cual quedó documentada mediante acta 19, el líder del proceso informó a la Oficina de Control Interno que:

- La **PQRS1545** y **PQRS1550** presentaron acciones parciales de respuesta a los Usuarios por parte de los responsables de los procesos a quienes les fueron asignadas, generando el compromiso para presentar a la Oficina de Control Interno, las respectivas evidencias documentadas.

El equipo auditor validó la información allegada por la Secretaría General y evidenció que efectivamente los responsables de los procesos a quienes les fueron asignadas las PQRS, adelantaron acciones de respuesta parcial a los usuarios, lo que permite inferir que la petición fue atendida en oportunidad, toda vez que desde el aplicativo ISODOC se le puede notificar la respuesta parcial al Usuario en tiempo real como acción tendiente a una respuesta de fondo, como se registra a continuación:

Imagen 4: Soporte avance PQRS1545

----- Forwarded message -----
De: **Matrículas - UCMC** - <matriculas@unicolmayor.edu.co>
Date: lun, 26 jul 2021 a las 16:14
Subject: Re: Solicitud Matrícula de Honor
To: Stefanny Triviño Cárdenas <strivino@unicolmayor.edu.co>

Buenas tardes
Estimada Estudiante

Con un cordial saludo, nos permitimos informar que recibimos su solicitud de devolución el pasado 29 de junio, estamos finalizando el proceso de matrículas 2021-2. una vez se culmine iniciaremos nuevamente con las devoluciones.

Agradecemos su comprensión

Atentamente,

TESORERÍA - MATRÍCULAS
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Sede Principal: Calle 28 No. 58-02
Página: www.unicolmayor.edu.co
PBX: (571)2418800 Ext. 262
Bogotá - Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

El jue, 15 jul 2021 a las 14:19, Stefanny Triviño Cárdenas (<strivino@unicolmayor.edu.co>) escribió:
Señores
Matrículas - División Financiera

Cordial saludo, por medio de la presente me permito enviar la Resolución que otorga la matrícula y el respectivo recibo. Agradezco la atención prestada.

Cordialmente,
Stefanny Triviño

El mar, 13 jul 2021 a las 18:09, ANDREA CECILIA LAITON ROMERO (<alaiton@unicolmayor.edu.co>) escribió:
Señores
MATRÍCULAS

Comedidamente me permito remitir solicitud de estudiante quien solicita el reintegro de dinero consignado, por cuanto fue matrícula de honor.

A la estudiante se le solicita allegar al correo electrónico de matriculas@unicolmayor.edu.co, copia de la resolución mediante la cual se le otorgó la matrícula de honor y el respectivo recibo de pago, para que la dependencia encargada realice el estudio correspondiente de la devolución.

Atentamente,

Andrea Cecilia Laiton Romero
Docente con funciones de Coordinación
Programa de Derecho

Fuente: elaboración propia

Imagen 5: Soporte avance PQRS1550



Quejas y Reclamos <quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co>

Reasignación PQRS 1550 en el aplicativo ISODOC
2 mensajes

Quejas y Reclamos <quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co>

13 de julio de 2021, 16:45

Para: División Financiera - ucmc - <financiera@unicolmayor.edu.co>, Tesorería - ucmc - <tesoreria@unicolmayor.edu.co>, Gabriel Hernando Pinzón Gutiérrez <gabriel.pinzon@unicolmayor.edu.co>

Con un cordial saludo se informa que se reasignó en el aplicativo ISODOC, el requerimiento **PQRS 1550** por estar relacionado con devolución de dinero por concepto de servicios educativos - de acuerdo al procedimiento AGPPT-05.

- Si se va a realizar una respuesta parcial, se solicita, registrar un "Avance":



Avances
0

- Si se va atender de fondo esta solicitud, es decir que, se remite la respuesta final, se puede registrar en "Solucionar".



Solucionar

Se solicita respetuosamente dar respuesta a la peticionaria, atendiendo dentro de los términos de oportunidad y de fondo a lo solicitado, de acuerdo a lo previsto en la normatividad y la Guía Metodológica para la Administración de las PQRSFD - EPPGS-01.

Así mismo, tener en cuenta que, para el ingreso al aplicativo ISODOC - módulo Servicio al Cliente, se debe acceder con el usuario y contraseña asignada, gestionar la respuesta en el comentario de solución y/o el documento respectivo de evidencia.

INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha Creación:	12/07/2021 16:18	Usuario que creó la solicitud:	USUARIO WEB
Estado:	Reasignado	Consecutivo:	PQRS1550
Origen:	WEB		
Asunto:	reclamo creada por (Maria Jaramillo)		
Descripción:	solicitud de devolución , de valor de matrícula del primer semestre de 2021 , según el convenio 2225 de 2019 del cual soy beneficiaria y que en correo electrónico recibido el día 12 de mayo de 2021 , confirmaron que se encontraba en proceso de devolución de esos dineros y a la fecha no se ha efectuado		
Categoría:	RECLAMO	Subcategoría:	AREA ADMINISTRATIVA
Nivel:	FINANCIERA	Anexo:	
Empresa:	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	Tipo de Petición:	N/A
Línea:	ADMINISTRATIVA	Proceso:	GESTIÓN FINANCIERA

USUARIO



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

Tipo de usuario:	EXTERNO			
Tipo solicitante:	PERSONA NATURAL			
Nombre:	Maria Camila Jaramillo Lozada	Teléfono:	5632943	
Número de Identificación:	1000944341 - CEDULA DE CIUDADANIA	Dirección:	calle 69 69P 37	
País:	COLOMBIA	Ciudad:	BOGOTA D.C - BOGOTÁ	
Email:	cjaramillo2702@gmail.com	Sede:		
TIEMPOS				
Prioridad:	UNICA			
Tiempo estim. atención:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. atención:	02/08/2021 16:18
Tiempo estim. solución:	135,0 horas hábiles	15,00 días hábiles	Fecha estim. solución:	02/08/2021 16:18
Asignado a:	ERIKA LUCERO VILLARUEL - AUXILIAR ADMINISTRATIVO FINANCIERA 2		Fecha asignación:	13/07/2021 15:47
Motivo Reasignación:	13/07/2021 3:47:31 p.m. - QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO: Con un cordial saludo se reasigna este requerimiento. Se solicita entregar respuesta oportuna y de fondo a lo solicitado acorde a la normatividad y la guía metodológica para la administración de las PQRSF.			

Agradezco remitir copia de la respuesta entregada a la solicitante, con el fin de realizar trazabilidad y el cierre respectivo en el Aplicativo ISODOC.

Atentamente,

Sandra Yuliet Moncada Casanova
Secretaria General
Sistema PQRSFD

Proyectó: Yasmín Quimbayo

Matriculas - UCMC - <matriculas@unicolmayor.edu.co>
Para: Camila Jaramillo <cjaramillo2702@gmail.com>
Cc: Quejas y Reclamos <quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co>

25 de agosto de 2021, 12:54

Cordial saludo, teniendo en cuenta que la devolución depende de los recursos que gire la Secretaría de Educación y que a la fecha la Universidad no ha recibido dichos recursos, la devolución se genera en cuanto los recursos sean girados por la SED.
Por lo anterior, su solicitud a la fecha no es viable por cuanto la universidad no ha recibido los recursos de dicho convenio.

Atentamente,

TESORERÍA - MATRÍCULAS
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Sede Principal: Calle 28 No. 58-02
Página: www.unicolmayor.edu.co
PBX: (571)2418800 Ext. 262
Bogotá - Colombia

Fuente: elaboración propia

La Oficina de Control Interno recomienda realizar un análisis, con el fin de fortalecer controles operativos documentados directamente en las áreas, para facilitar el control de oportunidad de respuesta a las PQRSFD radicadas a la entidad y así también, contribuir con las labores de monitoreo que deba realizar el líder del proceso como responsable del Fomento a la Participación de los Usuarios.

- La **PQRS1575** tuvo respuesta al Usuario fuera del término establecido, dando como resultado una no oportunidad para su respuesta, indagado este aspecto en visita de trabajo de campo la Oficina de Control Interno evidenció que desde el sistema de PQRSFD se realizaron las actividades necesarias basadas en solicitudes y reiteraciones al responsable del proceso "Gestión de Bienestar", a quien le fue asignada allegar la respuesta en oportunidad; sin embargo, no fue atendida en término. Validada la información allegada como soporte se evidenció lo siguiente:

Imagen 6: Soporte avance PQRS1575



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

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

De: **Quejas y Reclamos** <quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co>
Date: mar, 21 sept 2021 a las 15:17
Subject: Solicitud para atender PQRSFD 1575 -reassignada en ISODOC
To: Permanencia y Graduación Estudiantil - UCMC - <permanenciaygraduacionestudiantil@unicolmayor.edu.co>
Cc: División Medio Universitario - ucmc - <mediouniv@unicolmayor.edu.co>, Sandra Cecilia Díaz Zuleta <sandra.diaz@unicolmayor.edu.co>

Con un cordial saludo y en atención al seguimiento a la gestión de las PQRSFD que se han reasignado desde el sistema, se evidencia que aún continúa sin atender y se encuentra vencida en términos, el requerimiento **PQRS1575** de fecha 03/08/2021.

Es importante mencionar que, este evento se ha remitido a sus respectivos correos con anterioridad, con el fin de obtener una respuesta y solución, dentro de los términos de calidad y oportunidad definidos en la Guía metodológica para la administración de las PQRSFD - EFPGS-07 (se anexa para su consulta) y en la normatividad vigente.

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

De: **Quejas y Reclamos** <quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co>
Date: lun, 27 sept 2021 a las 15:41
Subject: Se reitera Solicitud para atender PQRSFD 1575 -reassignada en ISODOC
To: Permanencia y Graduación Estudiantil - UCMC - <permanenciaygraduacionestudiantil@unicolmayor.edu.co>, División Medio Universitario - ucmc - <mediouniv@unicolmayor.edu.co>, Sandra Cecilia Díaz Zuleta <sandra.diaz@unicolmayor.edu.co>

Con un cordial saludo se reitera la importancia para atender este requerimiento.

Agradezco su colaboración.

Atentamente,

Sandra Yuliet Moncada Casanova
Secretaria General
Sistema PQRSFD

Proyectó: Yasmín Quimbayo

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

De: **Quejas y Reclamos** <quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co>
Date: vie, 8 oct 2021 a las 16:11
Subject: Se reitera solicitud para atender PQRSFD 1575 -reassignada en ISODOC
To: División Medio Universitario - ucmc - <mediouniv@unicolmayor.edu.co>, Sandra Cecilia Díaz Zuleta <sandra.diaz@unicolmayor.edu.co>
Cc: Vicerrectoría Administrativa - ucmc - <viceadmin@unicolmayor.edu.co>, Permanencia y Graduación Estudiantil - UCMC - <permanenciaygraduacionestudiantil@unicolmayor.edu.co>

Con un cordial saludo y en atención al seguimiento a la gestión de las PQRSFD que se han reasignado desde el sistema, se evidencia que aún continúa sin atender y se encuentra vencida en términos, el requerimiento **PQRS1575** de fecha 03/08/2021.

Es importante mencionar que, este evento se ha remitido a sus respectivos correos con anterioridad, con el fin de obtener una respuesta y solución, dentro de los términos de calidad y oportunidad definidos en la Guía metodológica para la administración de las PQRSFD - EFPGS-07 (se anexa para su consulta) y en la normatividad vigente.

Quejas y Reclamos <quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co> 19 de octubre de 2021, 14:02
Para: División Medio Universitario - ucmc - <mediouniv@unicolmayor.edu.co>, Sandra Cecilia Díaz Zuleta <sandra.diaz@unicolmayor.edu.co>

Con un cordial saludo y en atención al seguimiento a la gestión de las PQRSFD que se han reasignado desde el sistema, se evidencia que aún continúa sin atender y se encuentra vencida en términos, el requerimiento **PQRS1575** de fecha 03/08/2021.

Se reitera comedidamente que este requerimiento sea atendido en el aplicativo ISODOC.

Así mismo, se recalca la importancia de atender los requerimientos de los usuarios y que sus resultados se publicarán en el Informe del tercer trimestre de la gestión de las PQRSFD del año 2021.

Atentamente,

Sandra Yuliet Moncada Casanova
Secretaria General
Sistema PQRSFD

Proyectó: Yasmín Quimbayo

Fuente: elaboración propia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

Una vez realizado el análisis de los documentos allegados por el responsable del sistema de PQRSFD, se pudo evidenciar que la respuesta no fue entregada al peticionario en oportunidad por el líder del proceso Gestión de Bienestar, quien era el responsable de adelantar las acciones tendientes para una respuesta oportuna, situación que configura un [hallazgo](#) al no dar cumplimiento a los términos consignados en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, que a la letra dice: *“Artículo 5: 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”* y el numeral 6 de la Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones EFPGS – 01 Versión 8, numeral 6 *“Término para atender las distintas modalidades de peticiones 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”*, lo cual deberá ser abordado por el responsable del proceso de Gestión de Bienestar a través del plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, al igual que se dará traslado del presente informe al Proceso de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

- En cuanto a la gestión validada para la **PQRS1693** del 14/12/2021, se evidenció que no se contestó fuera del término, toda vez que quedó inmersa en la suspensión del término establecido por la Resolución 1689 de 2021 *“Por la cual se ordena la suspensión de términos de las actuaciones administrativas relacionadas con PQRSFD y asuntos disciplinarios en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, por el periodo comprendido entre el 20 de diciembre de 2021 y el 07 de enero de 2022, ambas fechas inclusive.”*.

El equipo auditor validó la información y por la suspensión del término del citado acto administrativo, la respuesta fue entregada al peticionario en oportunidad.

5. CORREO ELECTRÓNICO

La Oficina de Control Interno validó la información allegada por el líder del proceso Atención al Usuario y se pudo establecer que para el período auditado (1° de julio al 31 de diciembre de 2021), fueron reportados 47 correos electrónicos, de los cuales 37 fueron reasignados por competencia al Área Académica, 6 al Área Administrativa, 1 Institucional y 3 a Rectoría, así:

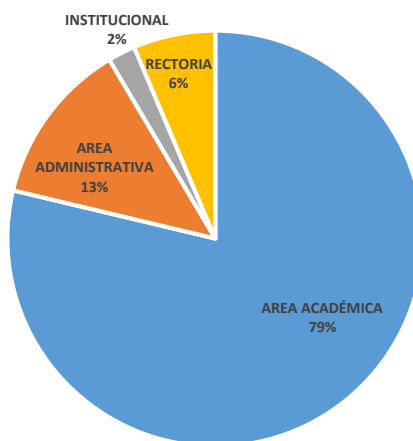
Imagen 7: Análisis PQRSFD gestionadas desde Correo Electrónico



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

ANÁLISIS PQRSFD GESTIONADAS DESDE
CORREO ELECTRÓNICO
1° DE JULIO AL 31 DICIEMBRE 2021



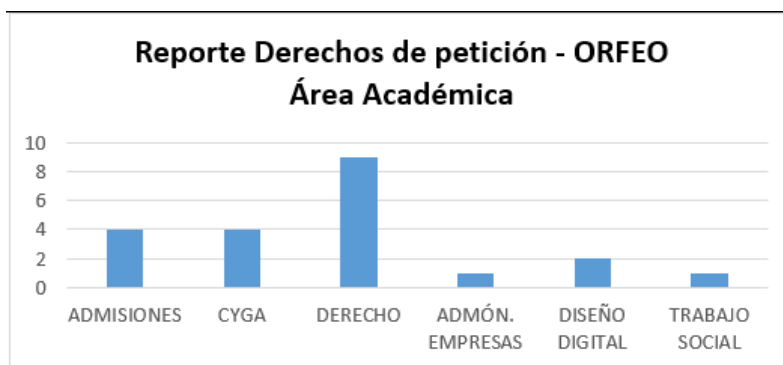
Fuente: elaboración propia

En la gráfica se puede apreciar que los usuarios se manifestaron utilizando el correo electrónico en el periodo auditado en un porcentaje alto realizando sus peticiones impactando porcentualmente más al área académica.

6. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

El equipo auditor realizó la validación de la información allegada por el líder del proceso y pudo evidenciar que el Área Académica en el período auditado atendió 21 Orfeos, y el Área Administrativa en el mismo período tramitó 56 Orfeos:

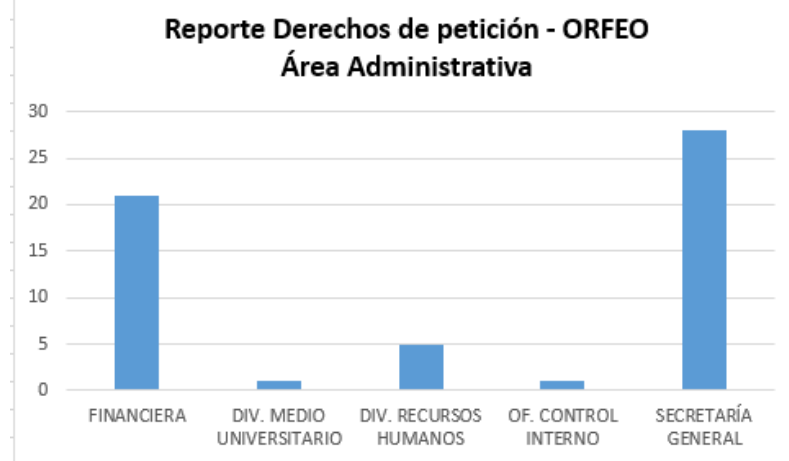
Imagen 8: Análisis Reporte gestión PQRSFD - Orfeo





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

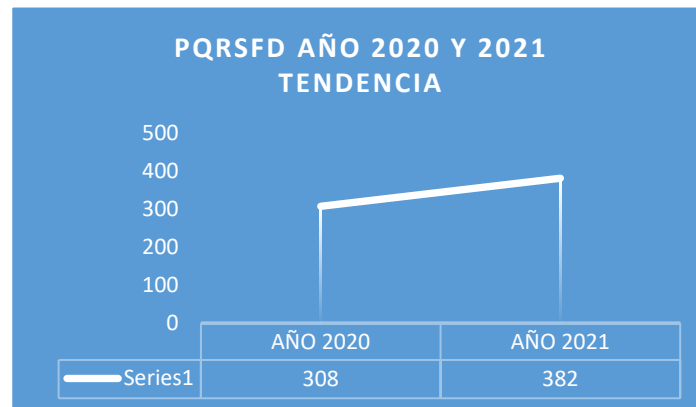
101.4.2.08.2022



Fuente: elaboración propia

Para el período auditado, julio a diciembre de 2021, el área académica con mayor flujo de derechos de petición atendidos, fue la Facultad de Derecho; así mismo, el área administrativa con mayor número de peticiones atendidas, fue la Secretaría General, seguida de la División Financiera.

PQRSFD PRESENTADAS Y ATENDIDAS 2020 Y 2021



La gráfica muestra la tendencia al aumento de PQRSFD presentadas por los usuarios en las dos últimas vigencias, sin embargo las respuestas atendidas inoportunamente disminuyeron en el periodo auditado.

SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	ESTADO	OBSERVACIÓN / RECOMENDACIÓN
-------------	-----------	--------	-----------------------------



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

2021- ODM325 - AO1050	Realizar acompañamiento y capacitación de la Guía metodológica para la administración de las PQRSFD y los diferentes requerimientos normativos y del proceso.	Finalizado	Reporta un avance del 100% ° Las actividades asociadas a la ODM325 se encuentran cerradas. ° Las actividades cumplieron en su completitud, siendo eficaces.
2021- ODM674 - AO1447	Divulgar y socializar la Circular No.002 de 2021 - Lineamientos para la atención de los derechos de petición a los funcionarios responsables de gestionar las PQRSFD.	Finalizado	° Reporta un avance del 100% ° Las actividades asociadas a la ODM674 se encuentran cerradas. ° Las actividades cumplieron en su completitud, siendo eficaces.
2021- ODM674 - AO1448	Realizar monitoreo frecuente en las áreas o dependencias involucradas para el control y atención de las PQRSFD.	Finalizado	° Reporta un avance del 100% ° Las actividades asociadas a la ODM674 se encuentran cerradas. ° Las actividades cumplieron en su completitud, siendo eficaces.
2021- ODM674 - AO1449	Comunicar a la División de Recursos Humanos y poner en conocimiento la situación frente a la necesidades y requerimientos del talento humano.	Finalizado	° Reporta un avance del 100% ° Las actividades asociadas a la ODM674 se encuentran cerradas. ° Las actividades cumplieron en su completitud, siendo eficaces.
2021- ODM674 - AO1450	Analizar la viabilidad de Interrumpir los términos de atención de los derechos de petición durante el periodo de vacaciones colectivas.	Finalizado	° Reporta un avance del 100% ° Las actividades asociadas a la ODM674 se encuentran cerradas. ° Las actividades cumplieron en su completitud, siendo eficaces.

Fuente: Aplicativo ISODOC, Módulo Mejoramiento Continuo fecha consulta: 24/03/2022



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

La Oficina de Control Interno realizará el cierre con una validación eficaz de la ODM, toda vez que las actividades se cumplieron al 100% y sus lecciones aprendidas fueron cargadas de acuerdo a las actividades realizadas.

HALLAZGOS:

Una vez realizado el análisis de los documentos allegados por el responsable del sistema de PQRSFD, se pudo evidenciar que la respuesta no fue entregada al peticionario en oportunidad por el líder del proceso Gestión de Bienestar, quien era el responsable de adelantar las acciones tendientes para una respuesta oportuna, situación que configura un hallazgo al no dar cumplimiento a los términos consignados en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, que a la letra dice: *“Artículo 5: 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”* y el numeral 6 de la Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones EFPGS – 01 Versión 8, numeral 6 *“Término para atender las distintas modalidades de peticiones 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”*, lo cual deberá ser abordado por el responsable del proceso de Gestión de Bienestar a través del plan de mejoramiento para posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, al igual que se dará traslado del presente informe al Proceso de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

RECOMENDACIONES:

De conformidad con lo observado durante el ejercicio de aseguramiento, la Oficina de Control Interno recomienda al responsable del Proceso de Fomento a la Participación de los Usuarios:

- Realizar un análisis, con el fin de fortalecer controles operativos documentados directamente en las áreas, para facilitar el control de oportunidad de respuesta a las PQRSFD radicadas a la entidad y así también, contribuir con las labores de monitoreo que deba realizar el líder del proceso como responsable del Fomento a la Participación de los Usuarios.
- Adelantar acciones que permitan fortalecer y controlar los diferentes canales de atención a los usuarios que en la actualidad están establecidos en la Universidad, buscando acercar a los usuarios a su utilización como mecanismos de comunicación expeditos e idóneos.
- Realizar un estudio de las temáticas presentadas en las quejas y reclamos con el fin de entregar esta información a las áreas de influencia y así mismo socializar los avances en la gestión de monitoreo en los Comités: Institucional de Gestión y Desempeño y el Institucional de Coordinación de Control Interno para retroalimentar la gestión y el sistema de control interno institucional en lo que esta segunda línea considere pertinente.



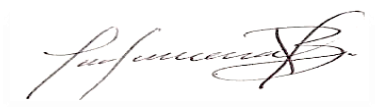
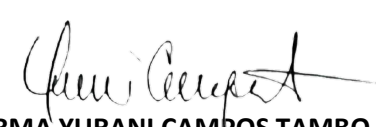
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO

101.4.2.08.2022

- Realizar las acciones necesarias para evitar que el sistema ISODOC duplique los consecutivos y así tener un mayor control del sistema de PQRSFD.

CONCLUSIONES:

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, a través de la Secretaría General desde su rol de líder del proceso de PQRSFD, ha fortalecido el esquema de control interno para que las áreas de influencia respondan en forma oportuna, fomentado así la participación de los usuarios implementando controles y estrategias tendientes al cierre de brechas en la atención de los diferentes canales establecidos, para que los usuarios puedan presentar sus solicitudes y obtener respuesta en oportunidad.

 JOSE ISMAEL VARGAS BEJARANO Profesional Universitario – Oficina de Control Interno	 IRMA YURANI CAMPOS TAMBO Jefe Oficina de Control Interno
ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ