



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

FECHA:	Junio 16 de 2023
SEGUIMIENTO A REALIZAR:	Seguimiento Sistema PQRSFD
PROCESO / DEPENDENCIA:	Fomento a la Participación de los Usuarios
RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	DR. OMAR HERNANDO ALFONSO RINCÓN
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”. -Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo 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. -Circular de Rectoría 005 de 2020. Lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales. Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y Denuncias - ‘PQRSFD EFPGS-01 v9, de fecha mayo 27 de 2022.

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 de comunicación disponibles.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Verificar que las respuestas a las PQRSFD allegadas a la Universidad hayan sido atendidas en oportunidad.
- Establecer el grado de implementación de controles en las áreas que deben contestar PQRSFD.
- Realizar la validación de las oportunidades de mejora registradas en el sistema ISODOC y en los canales establecidos para tal fin, de la vigencia comprendida entre 1° de julio al 31 de diciembre de 2022, así como la validación del cierre de la eficacia de las actividades.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

TRABAJO DE CAMPO:

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento al rol de evaluador independiente emanado de la Ley 87 de 1993, que en su Artículo 12, literal i) indica: *“Evaluar y verificar la ampliación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”*; y el del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2023, en especial el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como los criterios normativos externos e internos definidos para el presente seguimiento.

La Oficina de Control Interno realiza a continuación la validación de la información suministrada por el líder del proceso y la consignada en el sistema ISODOC para el periodo auditado.

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. 20231010004743 del 8 de marzo de 2023 y Orfeo 20231010006643 del 13 de abril de 2023, 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 2022, por los diferentes canales habilitados para el efecto.

La Secretaría General mediante Orfeo No. 20231100007503 de 24 de abril de 2023, allegó la información solicitada con un anexo en formato Excel.

La Oficina de Control Interno 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 de 2022.

A continuación, se presenta un resumen de la totalidad de las PQRSFD recibidas por los diferentes canales de atención al Ciudadano con que cuenta la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, en el período objeto de seguimiento.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

Cuadro 1. Resumen Canales de atención al Ciudadano

SECRETARÍA GENERAL	
Sistema PQRSFD II - SEMESTRE DE 2022	
Fecha reporte: abril de 2023	
Canales de atención	
Formulario web - aplicativo ISODOC	159
Buzones	11
Correo electrónico	41
ORFEO	65
Presencial	0
Total	276

Fuente: información de la Secretaría General

En el cuadro que antecede, se puede observar que se recibieron 159 PQRSFD del formulario web (aplicativo ISODOC), 65 peticiones por el Sistema de Gestión Documental (Orfeo), 41 solicitudes vía correo electrónico y 11 PQRSFD por el canal buzones para un total de 276 peticiones presentadas en el período auditado.

A continuación, se presentará el análisis de las solicitudes de PQRSFD allegadas por cada uno de los canales de atención con los que cuenta la Universidad, para el período evaluado.

2. Relación de PQRSFD allegadas por Formulario web - aplicativo ISODOC y por Buzones

En el siguiente cuadro, se presenta la relación de las PQRSFD que fueron recibidas en el formulario web y buzones del período comprendido de 1 de julio a 31 de diciembre de 2022:

Cuadro 2. PQRSFD del 1° de julio al 31 de diciembre de 2022

N°.	Consecutivo PQRS	Fecha Creación	Asunto	Fecha asignación	Fecha solución	Termino Solución (# días hábiles)	Observaciones
1	PQRS1804	1/07/2022	petición creada por (MARIA MARTINEZ)	22/07/2022	15/12/2022	120	No Oportunidad
2	PQRS1805	4/07/2022	petición creada por (Juan Reyes)	22/07/2022	17/08/2022	33	No Oportunidad
3	PQRS1806	5/07/2022	solicitudes de información creada por (JOHN BAREÑO)	22/07/2022	25/07/2022	15	En Oportunidad
4	PQRS1807	5/07/2022	Reclamo creado por (Diego Moreno)	22/07/2022	25/07/2022	15	En Oportunidad
5	PQRS1808	5/07/2022	reclamo creado por (Erika Rodríguez)	22/07/2022	8/08/2022	25	No Oportunidad



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

6	PQRS1809	6/07/2022	reclamo creado por (William Sepúlveda)	26/07/2022	26/07/2022	15	En Oportunidad
7	PQRS1810	6/07/2022	petición creada por (LORENA MATEUS)	26/07/2022	26/07/2022	15	En Oportunidad
8	PQRS1811	7/07/2022	solicitudes de información creada por (ANDREA ARAQUE)	26/07/2022	26/07/2022	14	En Oportunidad
9	PQRS1812	7/07/2022	reclamo creado por (DAYAN LARA)	26/07/2022	28/07/2022	16	No Oportunidad
10	PQRS1813	7/07/2022	reclamo creado por (ANONIMO)	7/07/2022	NA	NA	Faltó información
11	PQRS1814	8/07/2022	queja creada por (Cindy Muñoz)	26/07/2022	1/08/2022	17	No Oportunidad
12	PQRS1815	11/07/2022	solicitudes de información creada por (Laila Padilla)	26/07/2022	28/07/2022	14	En Oportunidad
13	PQRS1816	11/07/2022	solicitudes de información creada por (Lina Palencia)	22/07/2022	22/07/2022	10	En Oportunidad
14	PQRS1817	12/07/2022	denuncias creadas por (Vivian Aldana)	26/07/2022	26/07/2022	11	En Oportunidad
15	PQRS1818	12/07/2022	petición creada por (RISK COSULTING COLOMBIA SAS con NIT. 830110141)	18/08/2022	5/10/2022	62	No Oportunidad
16	PQRS1819	13/07/2022	queja creada por (GYSEL ACOSTA)	27/07/2022	1/08/2022	14	En Oportunidad
17	PQRS1820	14/07/2022	solicitudes de información creada por (YEFERSSON PEREZ)	27/07/2022	1/08/2022	13	En Oportunidad
18	PQRS1821	14/07/2022	petición creada por (Karen Barrera)	27/07/2022	28/07/2022	11	En Oportunidad
19	PQRS1822	18/07/2022	petición creada por (Yiselin Cargom)	27/07/2022	1/08/2022	11	En Oportunidad
20	PQRS1823	19/07/2022	queja creada por (ANONIMO)	19/07/2022	NA	NA	Faltó información
21	PQRS1824	21/07/2022	petición creada por (LAURA CASTRO)	27/07/2022	9/08/2022	14	En Oportunidad
22	PQRS1825	17/08/2022	petición creada por (OLGA GONZALEZ)	17/08/2022	6/09/2022	15	En Oportunidad
23	PQRS1826	27/07/2022	solicitudes de información creada por (FUENTES SAS con NIT. 8001249750)	2/08/2022	17/08/2022	16	No Oportunidad
24	PQRS1827	28/07/2022	petición creada por (Yiselin Cargom)	2/08/2022	9/08/2022	9	En Oportunidad
25	PQRS1828	28/07/2022	solicitudes de información creada por (ANDREA ARAQUE)	2/08/2022	19/08/2022	17	No Oportunidad
26	PQRS1829	30/07/2022	reclamo creado por (Christian Castaño)	2/08/2022	4/10/2022	47	No Oportunidad
27	PQRS1830	2/08/2022	petición creada por (Sophia Báez)	2/08/2022	11/08/2022	8	En Oportunidad
28	PQRS1831	2/08/2022	solicitudes de información creada por (Liz Del Río)	2/08/2022	31/08/2022	22	No Oportunidad
29	PQRS1832	2/08/2022	reclamo creado por (JHON QUINTERO)	4/08/2022	8/08/2022	5	En Oportunidad
30	PQRS1833	2/08/2022	petición creada por (JHON QUINTERO)	4/08/2022	8/08/2022	5	En Oportunidad
31	PQRS1834	2/08/2022	solicitudes de información creada por (JHON QUINTERO)	4/08/2022	8/08/2022	5	En Oportunidad
32	PQRS1835	4/08/2022	solicitudes de información creada por (Santiago bejarano)	23/08/2022	29/09/2022	41	No Oportunidad
33	PQRS1836	4/08/2022	petición creada por (Oscar Torres)	9/08/2022	17/08/2022	10	En Oportunidad



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

34	PQRS1837	4/08/2022	solicitudes de información creada por (Andrea Araque)	9/08/2022	12/08/2022	7	En Oportunidad
35	PQRS1838	5/08/2022	solicitudes de información creada por (ANDREA ARAQUE)	9/08/2022	12/08/2022	6	En Oportunidad
36	PQRS1839	9/08/2022	queja creada por (ANONIMO)	11/08/2022	17/08/2022	7	En Oportunidad
37	PQRS1840	13/08/2022	reclamo creado por (DANIELA SANCHEZ)	17/08/2022	31/10/2022	56	No Oportunidad
38	PQRS1841	18/08/2022	queja creada por (Maura Álzate)	23/08/2022	27/09/2022	29	No Oportunidad
39	PQRS1842	18/08/2022	petición creada por (DEISSY GOMEZ)	29/08/2022	30/08/2022	9	En Oportunidad
40	PQRS1843	24/08/2022	PRESTACION DE PRIMEROS AUXILIOS	25/08/2022	14/12/2022	81	No Oportunidad
41	PQRS1844	24/08/2022	MICROONDAS	25/08/2022	13/10/2022	37	No Oportunidad
42	PQRS1845	24/08/2022	MICROONDAS	25/08/2022	13/10/2022	37	No Oportunidad
43	PQRS1846	25/08/2022	GRUPO DE REPRESENTACIÓN	25/08/2022	14/12/2022	80	No Oportunidad
44	PQRS1847	25/08/2022	petición creada por (JHON RODRÍGUEZ)	30/08/2022	7/09/2022	10	En Oportunidad
45	PQRS1848	25/08/2022	petición creada por (LAURA GÓMEZ)	30/08/2022	13/10/2022	36	No Oportunidad
46	PQRS1849	27/09/2022	queja creada por (JOSE GOMEZ)	27/09/2022	27/09/2022	1	En Oportunidad
47	PQRS1850	29/08/2022	petición creada por (Stefanny Triviño)	31/08/2022	5/09/2022	6	En Oportunidad
48	PQRS1851	2/09/2022	queja creada por (ANONIMO) 3	6/09/2022	9/09/2022	6	En Oportunidad
49	PQRS1852	2/09/2022	reclamo creado por (JHON MERCHANT)	13/01/2023	20/01/2023	101	No Oportunidad
50	PQRS1853	2/09/2022	reclamo creado por (WILSON MORENO)	6/09/2022	31/10/2022	42	No Oportunidad
51	PQRS1854	5/09/2022	queja creada por (ANONIMO)	6/09/2022	7/10/2022	25	No Oportunidad
52	PQRS1855	7/09/2022	queja creada por (Centro MINTIC)	27/09/2022	27/09/2022	15	En Oportunidad
53	PQRS1856	7/09/2022	petición creada por (Mayra Forero)	13/09/2022	27/12/2022	80	No Oportunidad
54	PQRS1857	8/09/2022	petición creada por (JEIMMY BONILLA)	13/09/2022	19/09/2022	8	En Oportunidad
55	PQRS1858	8/09/2022	petición creada por (Maura Álzate)	13/09/2022	27/09/2022	14	En Oportunidad
56	PQRS1859	11/09/2022	petición creada por (DAREN SALAZAR)	13/09/2022	30/09/2022	15	En Oportunidad
57	PQRS1860	14/09/2022	solicitudes de información creada por (Liz Suárez)	15/09/2022	30/09/2022	13	En Oportunidad
58	PQRS1861	16/09/2022	MICROONDAS	16/09/2022	13/10/2022	20	No Oportunidad
59	PQRS1862	16/09/2022	MICROONDAS	16/09/2022	13/10/2022	20	No Oportunidad
60	PQRS1863	16/09/2022	MICROONDAS	16/09/2022	27/12/2022	73	No Oportunidad
61	PQRS1864	20/09/2022	petición creada por (HELEN BARRERA)	20/09/2022	21/09/2022	2	En Oportunidad
62	PQRS1865	20/09/2022	MICROONDAS	27/09/2022	13/10/2022	18	No Oportunidad
63	PQRS1866	26/09/2022	queja creada por (DAISSY BARÓN)	27/09/2022	27/09/2022	2	En Oportunidad
64	PQRS1867	26/09/2022	queja creada por (Alix Rodríguez)	27/09/2022	14/12/2022	58	No Oportunidad
65	PQRS1868	27/09/2022	No tiene asunto	27/09/2022	27/12/2022	66	No Oportunidad



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

66	PQRS1869	28/09/2022	solicitudes de información creada por (LIBARDO GUAUTA)	28/09/2022	7/10/2022	8	En Oportunidad
67	PQRS1870	30/09/2022	queja creada por (Centro de Contacto MINTIC)	5/10/2022	18/10/2022	13	En Oportunidad
68	PQRS1871	4/10/2022	queja creada por (ANONIMO)	21/10/2022	24/10/2022	15	En Oportunidad
69	PQRS1872	5/10/2022	petición creada por (Yiselin Cargom)	14/10/2022	19/10/2022	11	En Oportunidad
70	PQRS1873	7/10/2022	denuncias creadas por (Sara Guarum)	11/10/2022	24/10/2022	12	En Oportunidad
71	PQRS1874	7/10/2022	sugerencia creada por (DAGOBERTO GOMEZ)	11/10/2022	24/10/2022	12	En Oportunidad
72	PQRS1875	8/10/2022	solicitudes de información creada por (Liset Mena)	11/10/2022	25/10/2022	12	En Oportunidad
73	PQRS1876	9/10/2022	queja creada por (Jhon Quintero)	11/10/2022	4/11/2022	20	No Oportunidad
74	PQRS1877	10/10/2022	petición creada por (LUIS CAMACHO)	14/10/2022	26/10/2022	13	En Oportunidad
75	PQRS1878	14/10/2022	SOLICITUD BIENESTAR UNIVERSITARIO	19/10/2022	19/12/2022	47	No Oportunidad
76	PQRS1879	20/10/2022	petición creada por (Alisson Mancilla)	26/10/2022	31/10/2022	8	En Oportunidad
77	PQRS1880	26/10/2022	petición creada por (Yiselin Cargom)	26/10/2022	9/11/2022	11	En Oportunidad
78	PQRS1881	26/10/2022	queja creada por (ANONIMO)	26/10/2022	27/10/2022	2	En Oportunidad
79	PQRS1882	28/10/2022	reclamo creado por (Katherine Gamboa)	1/11/2022	21/11/2022	17	No Oportunidad
80	PQRS1883	28/10/2022	queja creada por (Katherine Gamboa)	1/11/2022	21/11/2022	17	No Oportunidad
81	PQRS1884	29/10/2022	petición creada por (JEANNETTE VARGAS)	1/11/2022	18/11/2022	15	En Oportunidad
82	PQRS1885	30/10/2022	sugerencia creada por (ANONIMO)	1/11/2022	29/11/2022	22	No Oportunidad
83	PQRS1886	1/11/2022	solicitudes de información creada por (SANDRA SAMBO)	1/11/2022	11/01/2023	52	No Oportunidad
84	PQRS1887	2/11/2022	queja creada por (María Martínez)	2/11/2022	21/11/2022	14	En Oportunidad
85	PQRS1888	2/11/2022	reclamo creado por (María Martínez)	2/11/2022	21/11/2022	14	En Oportunidad
86	PQRS1889	3/11/2022	petición creada por (Alexandra Higuera)	4/11/2022	24/11/2022	16	No Oportunidad
87	PQRS1890	3/11/2022	No tiene asunto	29/11/2022	29/11/2022	17	No Oportunidad
88	PQRS1891	3/11/2022	No tiene asunto	3/11/2022	14/12/2022	30	No Oportunidad
89	PQRS1892	4/11/2022	petición creada por (MONICA LOPEZ)	4/11/2022	24/11/2022	15	En Oportunidad
90	PQRS1893	4/11/2022	solicitudes de información creada por (Eliana Pedraza)	4/11/2022	15/11/2022	8	En Oportunidad
91	PQRS1894	5/11/2022	queja creada por (Rafael Guarín)	9/11/2022	13/01/2023	50	No Oportunidad
92	PQRS1895	6/11/2022	petición creada por (PABLO SANTANA)	9/11/2022	16/11/2022	8	En Oportunidad
93	PQRS1896	6/11/2022	solicitudes de información creada por (ANONIMO)	10/11/2022	15/11/2022	7	En Oportunidad
94	PQRS1897	9/11/2022	petición creada por (Alba Gómez)	9/11/2022	25/11/2022	13	En Oportunidad



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

95	PQRS1898	10/11/2022	petición creada por (SONIA OTALORA)	16/11/2022	30/11/2022	15	En Oportunidad
96	PQRS1899	13/11/2022	petición creada por (EDWARD APONTE)	16/11/2022	17/11/2022	4	En Oportunidad
97	PQRS1900	15/11/2022	queja creada por (Oscar Castillo)	16/11/2022	11/01/2023	42	No Oportunidad
98	PQRS1901	15/11/2022	solicitudes de información creada por (Oscar Castillo)	17/11/2022	9/12/2022	19	No Oportunidad
99	PQRS1902	15/11/2022	solicitudes de información creada por (Anthony Rodríguez)	16/11/2022	28/11/2022	10	En Oportunidad
100	PQRS1903	15/11/2022	queja creada por (SANTIAGO VARGAS)	16/11/2022	5/12/2022	15	En Oportunidad
101	PQRS1904	15/11/2022	solicitudes de información creada por (Laura López)	16/11/2022	16/11/2022	2	En Oportunidad
102	PQRS1905	16/11/2022	solicitudes de información creada por (dianas arias)	17/11/2022	28/11/2022	9	En Oportunidad
103	PQRS1906	16/11/2022	petición creada por (Olga Restrepo)	17/11/2022	7/12/2022	16	No Oportunidad
104	PQRS1907	17/11/2022	petición creada por (Erika Lucero)	22/11/2022	24/11/2022	6	En Oportunidad
105	PQRS1908	17/11/2022	petición creada por (GLADYS BOLIVAR)	22/11/2022	24/11/2022	6	En Oportunidad
106	PQRS1909	17/11/2022	petición creada por (ANGELA CARRERO)	22/11/2022	24/11/2022	6	En Oportunidad
107	PQRS1910	17/11/2022	reclamo creado por (Luisa Ramírez)	21/11/2022	7/12/2022	15	En Oportunidad
108	PQRS1911	18/11/2022	solicitudes de información creada por (MARCO ESTUPIÑAN)	21/11/2022	28/11/2022	7	En Oportunidad
109	PQRS1912	18/11/2022	queja creada por (Natalia Guerrero)	21/11/2022	14/12/2022	19	No Oportunidad
110	PQRS1913	18/11/2022	solicitudes de información creada por (Félix Colmenares)	21/11/2022	28/11/2022	7	En Oportunidad
111	PQRS1914	18/11/2022	solicitudes de información creada por (Leidy Romero)	22/11/2022	22/11/2022	3	En Oportunidad
112	PQRS1915	20/11/2022	denuncias creadas por (Jhon Quintero)	21/11/2022	1/12/2022	9	En Oportunidad
113	PQRS1916	20/11/2022	petición creada por (JEIMMY CRUZ)	21/11/2022	9/12/2022	15	En Oportunidad
114	PQRS1917	20/11/2022	solicitudes de información creada por (yaqueline Rodríguez)	21/11/2022	21/11/2022	1	En Oportunidad
115	PQRS1918	21/11/2022	queja creada por (JEANNETTE VARGAS)	22/11/2022	23/11/2022	3	En Oportunidad
116	PQRS1919	21/11/2022	queja creada por (ANONIMO)	22/11/2022	15/12/2022	19	No Oportunidad
117	PQRS1920	21/11/2022	solicitudes de información creada por (ANONIMO)	22/11/2022	24/11/2022	4	En Oportunidad
118	PQRS1921	21/11/2022	solicitudes de información creada por (Juan Osorio)	21/11/2022	NA	NA	Faltó información
119	PQRS1922	22/11/2022	petición creada por (Edgar Quica zaque)	16/01/2023	1/02/2023	52	No Oportunidad
120	PQRS1923	23/11/2022	petición creada por (David Rodríguez)	24/11/2022	16/12/2022	18	No Oportunidad
121	PQRS1924	23/11/2022	queja creada por (JEANNETTE VARGAS)	24/11/2022	12/12/2022	14	En Oportunidad



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

122	PQRS1925	24/11/2022	queja creada por (Norma Riscanevo)	13/12/2022	12/01/2023	36	No Oportunidad
123	PQRS1926	25/11/2022	queja creada por (ANONIMO)	1/12/2022	5/12/2022	7	En Oportunidad
124	PQRS1927	25/11/2022	solicitudes de información creada por (luz Causil)	6/12/2022	7/12/2022	9	En Oportunidad
125	PQRS1928	25/11/2022	petición creada por (Juan Pinzón)	29/11/2022	30/11/2022	4	En Oportunidad
126	PQRS1929	26/11/2022	solicitudes de información creada por (Alexander Beltrán)	29/11/2022	12/12/2022	11	En Oportunidad
127	PQRS1930	28/11/2022	solicitudes de información creada por (Lunas Salinas)	29/11/2022	12/12/2022	11	En Oportunidad
128	PQRS1931	28/11/2022	solicitudes de información creada por (Danna Cárdenas)	29/11/2022	12/12/2022	11	En Oportunidad
129	PQRS1932	28/11/2022	solicitudes de información creada por (Hanna Díaz)	28/11/2022	NA	NA	Faltó información
130	PQRS1933	30/11/2022	solicitudes de información creada por (RUBEN CANO)	6/12/2022	12/12/2022	9	En Oportunidad
131	PQRS1934	30/11/2022	queja creada por (Maura Álzate)	6/12/2022	15/12/2022	12	En Oportunidad
132	PQRS1935	2/12/2022	solicitudes de información creada por (Kelly Ortiz)	6/12/2022	11/01/2023	12	Oportunidad
133	PQRS1936	2/12/2022	petición creada por (Natalia Espeleta)	6/12/2022	6/12/2022	3	En Oportunidad
134	PQRS1937	2/12/2022	solicitudes de información creada por (KAROL AYALA)	6/12/2022	12/12/2022	7	En Oportunidad
135	PQRS1938	5/12/2022	sugerencia creada por (José González)	12/12/2022	12/12/2022	6	En Oportunidad
136	PQRS1939	6/12/2022	solicitudes de información creada por (XpertGroup con NIT. 900915469)	9/12/2022	27/12/2022	16	No Oportunidad
137	PQRS1940	9/12/2022	solicitudes de información creada por (Nicol Pinilla)	9/12/2022	12/12/2022	2	En Oportunidad
138	PQRS1941	6/12/2022	petición creada por (Santiago Vásquez)	7/12/2022	9/12/2022	4	En Oportunidad
139	PQRS1942	7/12/2022	reclamo creado por (Javier Gaitán)	7/12/2022	NA	NA	Faltó información
140	PQRS1943	7/12/2022	reclamo creado por (Javier Gaitán)	13/01/2023	19/01/2023	32	No Oportunidad
141	PQRS1944	7/12/2022	solicitudes de información creada por (doralba duarte)	7/12/2022	12/12/2022	4	En Oportunidad
142	PQRS1945	7/12/2022	petición creada por (Yiselin Cargomargo)	13/12/2022	13/12/2022	5	En Oportunidad
143	PQRS1946	9/12/2022	solicitudes de información creada por (OLGA SANCHEZ)	13/01/2023	13/01/2023	26	No Oportunidad
144	PQRS1947	9/12/2022	denuncias creadas por (Javier Gaitán)	13/12/2022	15/12/2022	5	En Oportunidad
145	PQRS1948	9/12/2022	petición creada por (John Zabala)	13/12/2022	14/12/2022	4	En Oportunidad
146	PQRS1949	11/12/2022	solicitudes de información creada por (ANONIMO)	13/12/2022	15/12/2022	4	En Oportunidad
147	PQRS1950	12/12/2022	solicitudes de información creada por (CARLOS MEJÍA)	13/12/2022	13/12/2022	2	En Oportunidad
148	PQRS1951	12/12/2022	queja creada por (JUAN PARADA)	13/01/2023	16/01/2023	26	No Oportunidad



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

149	PQRS1952	12/12/2022	petición creada por (YENIFER VERGEL)	12/12/2022	NA	NA	Faltó información
150	PQRS1953	12/12/2022	petición creada por (YENIFER VERGEL)	20/12/2022	20/01/2023	14	Oportunidad
151	PQRS1954	12/12/2022	petición creada por (Arecio Manjarrés)	11/01/2023	17/01/2023	27	No Oportunidad
152	PQRS1955	12/12/2022	solicitudes de información creada por (Luz Aragón)	13/12/2022	15/12/2022	4	En Oportunidad
153	PQRS1956	13/12/2022	queja creada por (paula escobar)	15/12/2022 15/12/2022	20/12/2022	6	En Oportunidad
154	PQRS1957	14/12/2022	queja creada por (DIANA CARRILLO)	16/01/2023	20/01/2023	28	No Oportunidad
155	PQRS1958	14/12/2022	solicitudes de información creada por (DAYRA GIRALDO)	15/12/2022	15/12/2022	2	En Oportunidad
156	PQRS1959	14/12/2022	solicitudes de información creada por (MARIA Castro)	15/12/2022	20/12/2022	5	En Oportunidad
157	PQRS1960	15/12/2022	solicitudes de información creada por (Luz Ortega)	15/12/2022	10/01/2023	3	Oportunidad
158	PQRS1961	16/12/2022	petición creada por (JULIAN ACERO)	11/01/2023	31/01/2023	33	No Oportunidad
159	PQRS1962	19/12/2022	petición creada por (CONSTRUCTORA CAPITAL BOGOTA SAS con NIT. 900192711)	11/01/2023	17/01/2023	22	No Oportunidad
160	PQRS1963	19/12/2022	petición creada por (Luis leal)	11/01/2023	11/01/2023	18	No Oportunidad
161	PQRS1964	20/12/2022	solicitudes de información creada por (ASTRID ROMERO)	11/01/2023	13/01/2023	19	No Oportunidad
162	PQRS1965	22/12/2022	petición creada por (Julia Bedoya)	16/01/2023	7/03/2023	54	No Oportunidad
163	PQRS1966	23/12/2022	petición creada por (DIEGO ROA)	11/01/2023	16/01/2023	17	No Oportunidad
164	PQRS1967	23/12/2022	solicitudes de información creada por (JUAN ABUABARA)	11/01/2023	13/01/2023	16	No Oportunidad
165	PQRS1968	26/12/2022	solicitudes de información creada por (ALVARO APONTE)	11/01/2023	19/01/2023	19	No Oportunidad
166	PQRS1969	26/12/2022	solicitudes de información creada por (Dayana LÁpez)	11/01/2023	19/01/2023	19	No Oportunidad
167	PQRS1970	26/12/2022	solicitudes de información creada por (Michael guerra)	11/01/2023	13/01/2023	15	En Oportunidad
168	PQRS1971	26/12/2022	reclamo creado por (HEIDY RODRIGUEZ)	20/01/2023	27/01/2023	25	No Oportunidad
169	PQRS1972	27/12/2022	solicitudes de información creada por (Yeimy Prieto)	11/01/2023	19/01/2023	18	No Oportunidad
170	PQRS1973	29/12/2022	petición creada por (GLORIA NARANJO)	16/01/2023	16/02/2023	36	No Oportunidad

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por Secretaría General

En el cuadro que antecede, el cual fue construido con información suministrada por la Secretaria General, se muestra una relación de 170 PQRSFD, relacionadas con fuente formulario web y Buzones, se relaciona el número consecutivo de las PQRSFD, la fecha de creación de la misma, asunto, fecha de asignación, fecha de solución, término para dar respuesta y observaciones.

La Oficina de Control Interno procedió a realizar la validación de las 170 PQRSFD aportadas por el sistema de atención al usuario por la página web y buzones, en el formato Excel del período objeto de análisis,



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

encontrando que de las 170 solicitudes, 100 registraron respuesta dentro del término establecido en la guía metodológica para la administración de PQRSFD, 64 peticiones registraron repuestas no oportunas por las áreas competentes incluidos los buzones, y 6 solicitudes no registraron información en algunos campos, situación que no permitió su validación en el periodo auditado.

A continuación, se presenta un cuadro con las 64 PQRSFD que en el período auditado las respuestas se dieron por fuera del término establecido, así como las 6 que no contenían información completa.

2.1 SOLICITUDES CON RESPUESTA FUERA DEL TERMINO Y SIN INFORMACION COMPLETA

Cuadro 3. PQRSFD Incumplidas – 1° de julio a 31 de diciembre de 2023

N°.	Consecutivo PQRS	Fecha Creación	Asunto	Fecha	Fecha	Termino	Observaciones
1	PQRS1804	01/07/2022	petición creada por (MARIA MARTINEZ)	22/07/2022	15/12/2022	120	No Oportunidad
2	PQRS1805	04/07/2022	petición creada por (Juan Reyes)	22/07/2022	17/08/2022	33	No Oportunidad
3	PQRS1808	05/07/2022	reclamo creado por (Erika Rodríguez)	22/07/2022	08/08/2022	25	No Oportunidad
4	PQRS1812	07/07/2022	reclamo creado por (DAYAN LARA)	26/07/2022	28/07/2022	16	No Oportunidad
5	PQRS1814	08/07/2022	queja creada por (Cindy Muñoz)	26/07/2022	01/08/2022	17	No Oportunidad
6	PQRS1818	12/07/2022	petición creada por (RISK COSULTING COLOMBIA SAS con NIT. 830110141)	18/08/2022	05/10/2022	62	No Oportunidad
7	PQRS1826	27/07/2022	solicitudes de información creada por (FUENTES SAS con NIT. 8001249750)	02/08/2022	17/08/2022	16	No Oportunidad
8	PQRS1828	28/07/2022	solicitudes de información creada por (ANDREA ARAQUE)	02/08/2022	19/08/2022	17	No Oportunidad
9	PQRS1829	30/07/2022	reclamo creado por (Christian Castaño)	02/08/2022	04/10/2022	47	No Oportunidad
10	PQRS1831	02/08/2022	solicitudes de información creada por (Liz Del Río)	02/08/2022	31/08/2022	22	No Oportunidad
11	PQRS1835	04/08/2022	solicitudes de información creada por (Santiago bejarano)	23/08/2022	29/09/2022	41	No Oportunidad
12	PQRS1840	13/08/2022	reclamo creado por (DANIELA SANCHEZ)	17/08/2022	31/10/2022	56	No Oportunidad
13	PQRS1841	18/08/2022	queja creada por (Maura Álzate)	23/08/2022	27/09/2022	29	No Oportunidad
14	PQRS1843	24/08/2022	PRESTACION DE PRIMEROS AUXILIOS	25/08/2022	14/12/2022	81	No Oportunidad
15	PQRS1844	24/08/2022	MICROONDAS	25/08/2022	13/10/2022	37	No Oportunidad
16	PQRS1845	24/08/2022	MICROONDAS	25/08/2022	13/10/2022	37	No Oportunidad



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

17	PQRS1846	25/08/2022	GRUPO DE REPRESENTACIÓN	25/08/2022	14/12/2022	80	No Oportunidad
18	PQRS1848	25/08/2022	petición creada por (LAURA GÓMEZ)	30/08/2022	13/10/2022	36	No Oportunidad
19	PQRS1852	02/09/2022	reclamo creado por (JHON MERCHAN)	13/01/2023	20/01/2023	101	No Oportunidad
20	PQRS1853	02/09/2022	reclamo creado por (WILSON MORENO)	06/09/2022	31/10/2022	42	No Oportunidad
21	PQRS1854	05/09/2022	queja creada por (ANONIMO)	06/09/2022	07/10/2022	25	No Oportunidad
22	PQRS1856	07/09/2022	petición creada por (Mayra Forero)	13/09/2022	27/12/2022	80	No Oportunidad
23	PQRS1861	16/09/2022	MICROONDAS	16/09/2022	13/10/2022	20	No Oportunidad
24	PQRS1862	16/09/2022	MICROONDAS	16/09/2022	13/10/2022	20	No Oportunidad
25	PQRS1863	16/09/2022	MICROONDAS	16/09/2022	27/12/2022	73	No Oportunidad
26	PQRS1865	20/09/2022	MICROONDAS	27/09/2022	13/10/2022	18	No Oportunidad
27	PQRS1867	26/09/2022	queja creada por (Alix Rodríguez)	27/09/2022	14/12/2022	58	No Oportunidad
28	PQRS1868	27/09/2022	No tiene asunto	27/09/2022	27/12/2022	66	No Oportunidad
29	PQRS1876	09/10/2022	queja creada por (Jhon Quintero)	11/10/2022	04/11/2022	20	No Oportunidad
30	PQRS1878	14/10/2022	SOLICITUD BIENESTAR UNIVERSITARIO	19/10/2022	19/12/2022	47	No Oportunidad
31	PQRS1882	28/10/2022	reclamo creado por (Katherine Gamboa)	01/11/2022	21/11/2022	17	No Oportunidad
32	PQRS1883	28/10/2022	queja creada por (Katherine Gamboa)	01/11/2022	21/11/2022	17	No Oportunidad
33	PQRS1885	30/10/2022	sugerencia creada por (ANONIMO)	01/11/2022	29/11/2022	22	No Oportunidad
34	PQRS1886	01/11/2022	solicitudes de información creada por (SANDRA SAMBO)	01/11/2022	11/01/2023	52	No Oportunidad
35	PQRS1889	03/11/2022	petición creada por (Alexandra Higuera)	04/11/2022	24/11/2022	16	No Oportunidad
36	PQRS1890	03/11/2022	No tiene asunto	29/11/2022	29/11/2022	17	No Oportunidad
37	PQRS1891	03/11/2022	No tiene asunto	03/11/2022	14/12/2022	30	No Oportunidad
38	PQRS1894	05/11/2022	queja creada por (Rafael Guarín)	09/11/2022	13/01/2023	50	No Oportunidad
39	PQRS1900	15/11/2022	queja creada por (Oscar Castillo)	16/11/2022	11/01/2023	42	No Oportunidad
40	PQRS1901	15/11/2022	solicitudes de información creada por (Oscar Castillo)	17/11/2022	09/12/2022	19	No Oportunidad
41	PQRS1906	16/11/2022	petición creada por (Olga Restrepo)	17/11/2022	07/12/2022	16	No Oportunidad
42	PQRS1912	18/11/2022	queja creada por (Natalia Guerrero)	21/11/2022	14/12/2022	19	No Oportunidad
43	PQRS1919	21/11/2022	queja creada por (ANONIMO)	22/11/2022	15/12/2022	19	No Oportunidad



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

44	PQRS1922	22/11/2022	petición creada por (Edgar Quica zaque)	16/01/2023	01/02/2023	52	No Oportunidad
45	PQRS1923	23/11/2022	petición creada por (David Rodríguez)	24/11/2022	16/12/2022	18	No Oportunidad
46	PQRS1925	24/11/2022	queja creada por (Norma Riscanevo)	13/12/2022	12/01/2023	36	No Oportunidad
47	PQRS1939	06/12/2022	solicitudes de información creada por (XpertGroup con NIT. 900915469)	09/12/2022	27/12/2022	16	No Oportunidad
48	PQRS1943	07/12/2022	reclamo creado por (Javier Gaitán)	13/01/2023	19/01/2023	32	No Oportunidad
49	PQRS1946	09/12/2022	solicitudes de información creada por (OLGA SANCHEZ)	13/01/2023	13/01/2023	26	No Oportunidad
50	PQRS1951	12/12/2022	queja creada por (JUAN PARADA)	13/01/2023	16/01/2023	26	No Oportunidad
51	PQRS1954	12/12/2022	petición creada por (Arecio Manjarres)	11/01/2023	17/01/2023	27	No Oportunidad
52	PQRS1957	14/12/2022	queja creada por (DIANA CARRILLO)	16/01/2023	20/01/2023	28	No Oportunidad
53	PQRS1961	16/12/2022	petición creada por (JULIAN ACERO)	11/01/2023	31/01/2023	33	No Oportunidad
54	PQRS1962	19/12/2022	petición creada por (CONSTRUCTORA CAPITAL BOGOTA SAS con NIT. 900192711)	11/01/2023	17/01/2023	22	No Oportunidad
55	PQRS1963	19/12/2022	petición creada por (Luis leal)	11/01/2023	11/01/2023	18	No Oportunidad
56	PQRS1964	20/12/2022	solicitudes de información creada por (ASTRID ROMERO)	11/01/2023	13/01/2023	19	No Oportunidad
57	PQRS1965	22/12/2022	petición creada por (Julia Bedoya)	16/01/2023	07/03/2023	54	No Oportunidad
58	PQRS1966	23/12/2022	petición creada por (DIEGO ROA)	11/01/2023	16/01/2023	17	No Oportunidad
59	PQRS1967	23/12/2022	solicitudes de información creada por (JUAN ABUABARA)	11/01/2023	13/01/2023	16	No Oportunidad
60	PQRS1968	26/12/2022	solicitudes de información creada por (ALVARO APONTE)	11/01/2023	19/01/2023	19	No Oportunidad
61	PQRS1969	26/12/2022	solicitudes de información creada por (Dayana LÃ²pez)	11/01/2023	19/01/2023	19	No Oportunidad
62	PQRS1971	26/12/2022	reclamo creado por (HEIDY RODRIGUEZ)	20/01/2023	27/01/2023	25	No Oportunidad
63	PQRS1972	27/12/2022	solicitudes de información creada por (Yeimy Prieto)	11/01/2023	19/01/2023	18	No Oportunidad
64	PQRS1973	29/12/2022	petición creada por (GLORIA NARANJO)	16/01/2023	16/02/2023	36	No Oportunidad
65	PQRS1813	07/07/2022	reclamo creado por (ANONIMO)	07/07/2022	NA	NA	Faltó información
66	PQRS1823	19/07/2022	queja creada por (ANONIMO)	19/07/2022	NA	NA	Faltó información
67	PQRS1921	21/11/2022	solicitudes de información creada por (Juan Osorio)	21/11/2022	NA	NA	Faltó información
68	PQRS1932	28/11/2022	solicitudes de información creada por (Hanna Díaz)	28/11/2022	NA	NA	Faltó información



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

69	PQRS1942	07/12/2022	reclamo creado por (Javier Gaitán)	07/12/2022	NA	NA	Faltó información
70	PQRS1952	12/12/2022	petición creada por (YENIFER VERGEL)	12/12/2022	NA	NA	Faltó información

Fuente: propia con información suministrada por Secretaría General

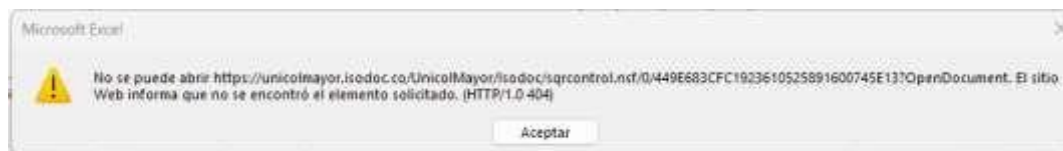
En el cuadro que antecede se pudo evidenciar que 53 solicitudes registradas en la web presentaron respuesta por fuera del término establecido para dar solución, en el mismo sentido se realizó la validación de la información registrada en los buzones y se evidencio que las 11 PQRSFD recibidas por el citado canal de comunicación registraron respuestas fuera del término establecido en la Guía metodológica para la Administración de PQRSFD.

De la información suministrada por parte del líder del proceso, la Oficina de Control Interno observó que las siguientes PQRSFD 1813,1823,1921,1932,1942 y 1952, no contenían la información completa, así como la fecha de solución de la solicitud, las cuales se encuentran en el cuadro de las solicitudes que tienen respuestas por fuera del término o sin información completa.

De otra parte, la esta oficina ve con preocupación que hay respuestas que se dieron 101 y 120 después de su solicitud.

La situación presentada en los 170 registros de PQRSFD del período comprendido del 1° de julio al 31 de diciembre de 2022, presentó error al ser validados uno a uno el cual no permitió el acceso como se puede evidenciar en la imagen.

Imagen 1. Evidencia error registro de PQRSFD del 1° de julio al 31 de diciembre de 2022



Fuente: Elaboración propia

3.PQRSFD ALLEGADAS MEDIANTE SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL (Orfeo)

Por medio de Orfeo se presentaron 65 solicitudes por parte de los peticionarios, a continuación, se presenta un cuadro resumen con 26 solicitudes por fuera de término.

Cuadro N° 4. Solicitudes por fuera de término (Orfeo)

No.	Fecha de Recepción	Numero de radicación	Descripción	Fecha solución	Observaciones
1	22/06/2022	20221120002182	INVESTIGACION DISCIPLINARIA 001-2022 VULNERACION DE DERECHOS FUNDAMENTALES, CASO NATALIA RODRIGUEZ CAMARGO	14/07/2022	
2	12/07/2022	202211200002572	ACOSO LABORAL Y VIOLACIÓN LIBERTAD DE CÁTEDRA ART.23 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA,	2/08/2022	



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

			JUNTO CON LIBERTADES DE ENSEÑANZA, APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN...		
3	1/07/2022	20221120002522	SOLICITUDES VARIAS TEMA DISCAPACIDAD AUDITIVA	19/07/2022	
4	18/07/2022	20221120002622	DEVOLUCIÓN 10% VALOR MATRICULA POR HABER SUFRAGADO ORDEN DE PAGO 336070-8	18/08/2022	
5	19/07/2022	20221120002682	READMISIÓN	6/08/2022	
6	25/07/2022	20221120002792	SOLICITUD URGENTE COMPARECENCIA ESTUDIANTE WENDY DAYANA NIÑO ATUESTA. DEFENSORO CONSULTORIO JURÍDICO CASO CRISTHIAN C. PIERNA-GORDA H. Y TATIANA ALEXANDRA GUACANEME CORTES.	17/09/2022	
7	26/07/2022	20221120002842	SOLICITUD DE RESPUESTA POR ESCRITO DE NO O SI FACTIBILIDAD DE HOMOLOGACIÓN, PARA PODER INICIAR TRÁMITE EN FINANCIERA PARA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO	11/08/2022	
8	2/08/2022	20221120003052	DEVOLUCIÓN PAGO MATRICULA 2-2022	29/08/2022	
9	9/08/2022	20221120003172	REQUERIMIENTO COMUNICACIONES 2022-ER-442086 y 2022-ER-442315, CASO CARLOS EDUARDO YEPES PATARROYO. RAD. 2022-EE-180110, Documento relacionado con 20221120000152	2/09/2022	
10	23/08/2022	20221120003492	SOLICITUD BENEFICIOS PARA PERSONAS DE BAJOS RECURSOS QUE DESEAN INGRESAR A ESTUDIAR EN LA UCM	13/09/2022	
11	7/09/2022	20221120003732	SOLICITA QUE EL TEXTO DE TITULACIÓN ADMINISTRADOR Y CONSTRUCTOR ARQUITECTÓNICO SE INCORPORE AL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR SNIES	28/09/2022	
12	7/09/2022	20221120003732	SOLICITA QUE EL TEXTO DE TITULACIÓN ADMINISTRADOR Y CONSTRUCTOR ARQUITECTÓNICO SE INCORPORE AL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR SNIES	28/09/2022	
13	8/09/2022	20221120003752	SOLICITUD DEVOLUCIÓN PAGO MATRÍCULA I-2021	10/10/2022	
14	8/09/2022	20221120003762	OBTENCIÓN TÍTULO DE ABOGADO EN CEREMONIA PÚBLICA EL 14 DE OCTUBRE DE 2022.	27/09/2022	
15	2/11/2022	20221120004552	SOLICITUD REVOCATORIA DIRECTA DEL ACTO ADMINISTRATIVO RESOLUCIÓN 1691, 20-10-2022.	29/11/2022	
16	3/10/2022	20221120004042	SOLICITUD RATIFICAR EL DERECHO A MATRÍCULA CERO Y OTRAS SOLICITUDES	27/10/2022	
17	4/10/2022	20221120004052	SOLICITUD RATIFICACIÓN DERECHO BENEFICIO MATRÍCULA CERO Y OTRAS	25/10/2022	
18	7/10/2022	20221120004112	SOLICITUD RATIFICACIÓN DERECHO A MATRICULA CERO Y OTROS	25/10/2022	
19	3/11/2022	20221120004562	SOLICITUD CONDONACIÓN TOTAL PAGO DESCUENTO MATRÍCULA CERO, SEMESTRE 2021-2	7/12/2022	
20	1/09/2022	20221120003602	SOLICITUD ESTADO DEVOLUCIÓN DINERO MATRÍCULA		
21	12/09/2022	20221120003812	SOLICITUD DEVOLUCIÓN PAGO EFECTUADO DERECHOS DE MATRICULA 2022-2		
22	23/09/2022	20221120003932	SOLICITUD FIRMA DE CONVENIO PARA PODER CONTINUAR CON PROYECTO DE GRADO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL.		
23	21/11/2022	20221120004862	QUEJA CONTRA COORDINADORA ASISTENCIA GERENCIAL FUNZA, MARCELA CABRERA		



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

24	12/12/2022	20221120005162	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INFORMACIÓN SITUACIÓN JURÍDICA PROCESO DISCIPLINARIO INTERPUESTO POR ASOUNICOL EL 22-11-2021, CONTRA JULIO CÉSAR ORJUELA PEÑA	Informa secretaria General "Se encuentran en creación de expediente disciplinario para trámite de Ley"	
25	12/12/2022	20221120005202	REITERACIÓN PETICIÓN RESPETO AL DEBIDO PROCESO Y CULMINACIÓN QUEJA ACOSO LABORAL CONTRA JULIO CÉSAR ORJUELA PEÑA. COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL UCMC.	Informa secretaria General "Se encuentran en creación de expediente disciplinario para trámite de Ley"	
26	22/08/2022	20221120003462	INFORMACIÓN TRÁMITE HOMOLOGACIÓN NOTA SEMINARIO FORMACION EN ARBITRAJE NACIONAL POR SEMINARIO DE PROYECTO DE MONOGRAFÍA CON CÓDIGO -6012122011	31/08/2029	

Fuente: Secretaría General

En el cuadro que antecede, se relacionan 26 solicitudes allegadas mediante el canal de sistema gestión documental (Orfeo), una vez realizada la validación por parte de la Oficina de Control Interno, se observó que 19 Orfeos no tuvieron respuesta oportuna, 6 no contaban con fecha de solución y una con fecha de solución 31 de agosto de 2029, el cual no se le realizó validación por posible error aritmético en el año.

De otra parte, se evidenció que 39 memorandos se entregaron respuesta en oportunidad a los usuarios, para un total de 65 solicitudes.

4.CANAL CORREO ELECTRONICO

Por este medio de comunicación "correo electrónico", se presentaron 41 solicitudes por parte de los peticionarios, a continuación, se presenta un cuadro resumen con 9 solicitudes por fuera de términos y sin información.

En el siguiente cuadro se relacionan las respuestas entregadas a los peticionarios por medio del canal de comunicación correo electrónico, que no cumplieron con las respuestas en término, así como los que no tenían información.

Cuadro N° 5. Correos electrónicos incumplidos del 1° de julio al 31 de diciembre de 2022

No.	Fecha de Recepción	Categoría	Asunto	Fecha solución
1	3/07/2022	PETICIÓN	Actualización datos ACADEMU-SOFT	28/7/2022
2	5/07/2022	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Expedición certificación académica	25/7/2022
3	28/07/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Verificación de título	29/7/2022
4	6/09/2022	PETICIÓN	Devolución dinero	28/9/2022



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

5	29/11/2022	Solicitud de información	Proceso de admisión	15/12/2022
6	23/08/2022	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Verificación académica	
7	21/09/2022	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Verificación académica	
8	29/09/2022	PETICIÓN	Solicitud permiso académico	
9	19/12/2022	Derecho de Petición	Expedición certificada de estudio	

Fuente: Propia con información Secretaría General

En el cuadro anterior se relacionan las solicitudes realizadas por fuera de término o con información incompleta, de las cuales 5 fueron respondidas por fuera de términos y 4 no contaban con información completa.

Adicionalmente, La Oficina de Control Interno realizó la verificación de 41 correos electrónicos entregados por el líder del proceso, y se evidencio que 31 respuesta se entregaron a los peticionarios en los términos establecidos en la normatividad vigente establecido en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD.

De otra parte, en la información suministrada se encontró que un correo electrónico corresponde a una felicitación.

La siguiente grafica refleja las solicitudes presentadas y registradas en los canales web y buzones por los usuarios a las áreas académico administrativas del período del seguimiento (1° de julio al 31 de diciembre de 2022).

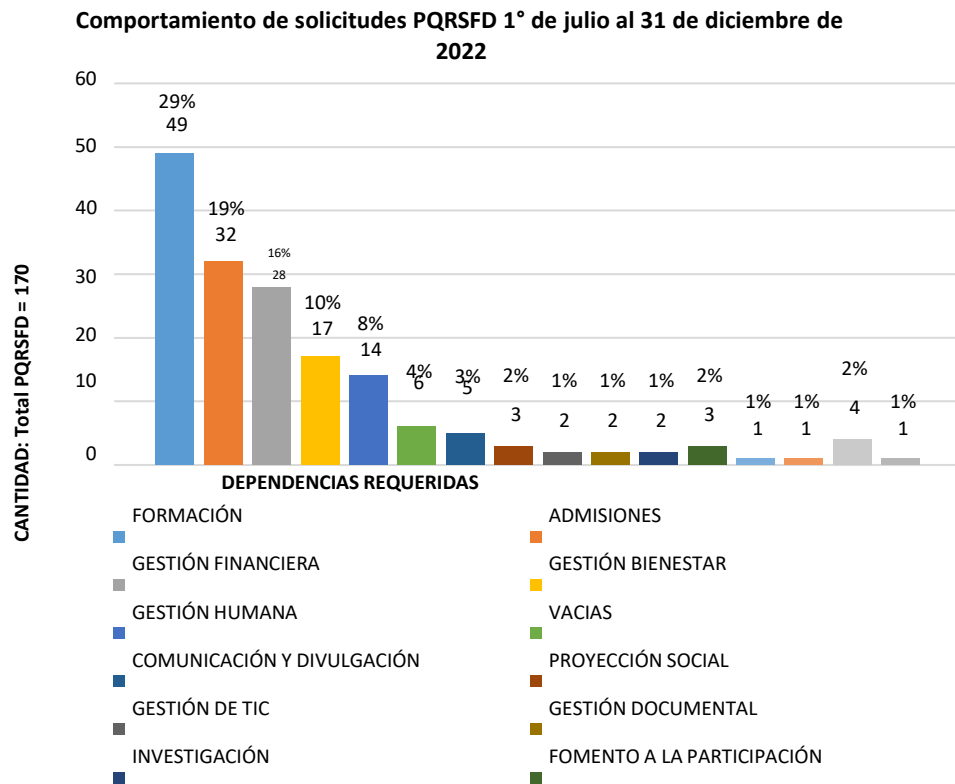
A continuación, se presenta la gráfica No. 1, en la cual se observa el comportamiento de las solicitudes realizadas por los usuarios a las áreas académico administrativo de la Universidad.

Grafica No 1 Comportamiento de solicitudes



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1**

101.4.2.11.2023



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se puede evidenciar que las áreas con mayores solicitudes fueron:

- Formación con un porcentaje 29%
- Admisiones con un porcentaje 19%
- Gestión Financiera con un porcentaje 16%
- Gestión Bienestar con un porcentaje 10%
- Gestión Humana con un porcentaje 8%

De acuerdo con el análisis realizado por la Oficina de Control Interno, se puede observar que el área académica en el periodo del seguimiento fue la que registro el mayor número de peticiones con 87 solicitudes, seguida por el área Administrativa con 83 PQRSFD.

La Oficina de Control Interno realizó la validación de la información aportada por Secretaria General como líder del proceso, y se validaron 276 PQRSFD, una vez verificadas se encontró que 88 presentaron respuesta inoportuna, dentro de las cuales 46 fueron reasignadas pasados 5 días hábiles después de su recepción o creación, así mismo, 16 peticiones no contaban con la información completa, de otra parte, se realizó una



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

solicitud el 22 de agosto de 2022, con respuesta de solución el 31 de agosto de 2029, situación que denota debilidad en los controles, por posible error en digitación.

La misma situación se presentó con las respuestas de las áreas a los usuarios donde se evidenció que por la web y buzones se realizaron 64 solicitudes las cuales se dio respuesta por fuera de término, 6 solicitudes no contenían la información completa o no fue posible validar la fecha de respuesta, de igual forma, se validó que 19 Orfeos se entregaron respuestas al peticionario con el término vencido y 6 memorandos no registraron fecha de solución; del reporte allegado por Secretaria General respecto de los correos electrónicos, 5 áreas dieron respuestas por fuera del término establecido y en 4 correos no registraron fecha de respuesta.

Por lo anterior, se configura un **hallazgo** por el incumplimiento del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y los numerales 6 y 10 de la guía Metodológica para la Administración de PQRSFD, en la reasignación de las PQRSFD y en el término para dar respuesta a los usuarios por las diferentes áreas competentes en la Universidad, de acuerdo con los criterios establecidos y como se indica a continuación.

“6. TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES-

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, son: “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.

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 previsto.

10. GESTIÓN DE LAS DIFERENTES MODALIDADES DE PETICIONES,

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) que se reciban mediante el diligenciamiento en el formulario electrónico disponible en la página web, se registran en el módulo Servicio al cliente del aplicativo ISODOC, éste le asignará un consecutivo con fecha y hora para el respectivo seguimiento por parte del usuario.

Secretaría General, a través del funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD, reasigna a la dependencia que, por competencia, deba gestionar y generar la respuesta de acuerdo con los criterios de calidad y oportunidad, acorde a los términos para atender las distintas modalidades de peticiones.

Así mismo, se notifica a la dependencia competente la reasignación de las PQRSFD en el aplicativo ISODOC, a través del correo quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

Secretaría General efectúa monitoreo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se presenten ante la Universidad, mediante el correo asociado quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co; por lo que se sugiere a las dependencias responder al correo de reasignación, remitiendo copia de la respuesta entregada, para efectos de cierre, trazabilidad y datos estadísticos que soportan el Informe de la gestión de las PQRSFD que se publica en la página web institucional de manera periódica.

El jefe o responsable de cada dependencia es el encargado de dar respuesta a las PQRSFD reasignadas desde el aplicativo ISODOC y/o las radicadas directamente en su área por cualquiera de los canales de atención, y hacer seguimiento para que las respuestas a los usuarios, se entreguen dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad externa e interna”.

5. LINEA TELEFÓNICA

Teniendo en cuenta que, en la información suministrada por la Secretaria General, no se registró información por el canal de comunicación línea telefónica del período del seguimiento, el auditor realizó visita presencial al área el día 31 de mayo de 2023 a las 2.30 pm, y el funcionario encargado del canal de comunicación, manifestó no haber recibido por ese medio PQRSFD del período auditado.

RECOMENDACIONES:

- La Oficina de Control Interno recomienda al líder del procesó de atención al usuario, implementar controles que permitan que la reasignación de las diferentes PQRSFD recibidas en la Universidad sean reasignadas de manera oportuna.
- Se debe hacer un mayor seguimiento desde el administrador del Sistema de PQRSFD para las áreas competentes den respuesta a los peticionarios dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente y los procedimientos internos.
- Se recomienda realizar capacitación a los funcionarios que por competencia deben entregar respuestas a los peticionarios, con el fin de optimizar el ejercicio de respuesta y cerrar brechas y debilidades en la atención a los usuarios.
- La Oficina de Control Interno recomienda actualizar la Guía metodológica para la administración de PQRSFD EFPGS – 01 V 9 toda vez que en la actualidad no guarda coherencia con la normatividad interna vigente, así mismo, no cuenta con términos para su verificación y control, especialmente el canal de comunicación buzones.

CONCLUSIONES:

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca tiene implementado el sistema de administración de PQRSFD y canales de comunicación que permiten a la comunidad realizar sus solicitudes de una manera oportuna ágil



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FORMATO DE SEGUIMIENTO1

101.4.2.11.2023

y por los canales de comunicación habilitado para tal fin, sin embargo, es importante fortalecer los controles para la reasignación y seguimiento a las respuestas de las áreas que tienen la competencia para entregarlas.

En cuanto al seguimiento o validación a las Oportunidades de Mejora y al cierre eficaz de las actividades, la Oficina de Control Interno no realizó la verificación dado que el sistema ISODOC salió de funcionamiento el 28 de febrero de 2023, y el sistema SIAC se encuentra en etapa de implementación.

 JOSE ISMAEL VARGAS BEJARANO Profesional Universitario - Auditor	 AFRANIO SOTO MONTERO Jefe Oficina Control Interno
ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ