



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

101.4.2.21.2023

FECHA:	25 de octubre de 2023
SEGUIMIENTO A REALIZAR:	Sistema de PQRSFD – Secretaría General
PROCESO / DEPENDENCIA:	Gestión de Servicio al Ciudadano- Secretaría General
RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Sandra Yulieth Moncada Casanova – Secretaría general (e)
CRITERIOS	<ul style="list-style-type: none">▪ 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.” SIAC Documento Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias de corrupción – PQRSFD – EFPGS-01 versión 9, de fecha 27 de mayo de 2022.▪ 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 de comunicación disponibles, durante el primer semestre de 2023.



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

101.4.2.21.2023

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Verificar que las respuestas a las PQRSFD allegadas a la Universidad hayan tenido solución en oportunidad por las diferentes dependencias.
- Establecer el grado de implementación de controles en las áreas que deben contestar PQRSFD a través de visitas de verificación.
- Realizar la validación a las oportunidades de mejora registradas en el sistema SIAC y en los canales establecidos para tal fin de la vigencia, comprendida entre 1 de enero al 30 de junio de 2023, y la validación del cierre de la eficacia de las actividades.

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 aplicación 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 registrada en el sistema.

METODOLOGÍA

- Verificación de información registrada en el aplicativo SIAC, módulo Gestión de Servicio al Ciudadano, analizando calidad y oportunidad de las asignaciones de las PQRSFD y las respuestas dadas a los petitionarios, 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 SIAC 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. 20231010011713 del 13 de julio de 2023, solicitó a la Secretaría General en su calidad de líder del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, allegar la información de las PQRSFD recibidas y tramitadas por la Universidad Colegio Mayor de



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

101.4.2.21.2023

Cundinamarca en el período comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2023, por los diferentes canales habilitados para el efecto.

La Secretaría General mediante Orfeo No. 20231100013403 del 3 de agosto de 2023, allegó la información solicitada 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 enero al 30 de junio de 2023. En una primera validación de la información la Oficina de Control Interno verificó el cuadro reporte Excel entregado por el líder del proceso del comportamiento de los usuarios con las solicitudes de PQRSFD por los diferentes – canales de atención en el sistema establecido para tal efecto.

Dentro de la verificación de la información registrada en el Sistema Interno Aseguramiento de la Calidad (SIAC) Y el Sistema de Gestión Documental – Orfeo, el líder del proceso entregó archivo en formato Excel con la siguiente información:

Cuadro. 1 PQRSFD recibidas por los diferentes canales

SISTEMA PQRSFD I SEMESTRE 2023	
PERIODO: 01 ENERO AL 30 DE JUNIO 2023	
CANAL DE ATENCIÓN	No DE SOLICITUDES
Formulario web	258
Correo electrónico	21
Buzones y código QR	4
Orfeo	7
TOTAL	290

Fuente elaboración propia, con información de Secretaría General

El cuadro resumen aportado por el proceso muestra que en el período evaluado los peticionarios realizaron solicitudes de la siguiente forma: por el formulario web 258 solicitudes, por el correo electrónico 21 solicitudes, por los buzones 4 solicitudes y por el sistema de Gestión Documental – Orfeo 7 solicitudes, para un total de 290 PQRSFD.

Realizando la validación de la calidad y oportunidad en las asignaciones de las PQRSFD, la Oficina de Control Interno observó en una primera verificación que 48 peticiones fueron asignadas vencido el término de 5 días hábiles para enviar al responsable de la respuesta, como se muestra en el siguiente cuadro.



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

101.4.2.21.2023

Cuadro 2. Asignación fuera del término a las dependencias

SOLICITUDES CON FECHA DE ASIGNACIÓN SUPERIOR A 5 DÍAS HÁBILES				
No Solicitud	Tipo Solicitud	Fecha Radicación	Fecha Asignación	Días hábiles
2011	Petición	11/01/2023	23/01/2023	8
2024	Petición	16/01/2023	30/01/2023	10
2051	Reclamo	27/01/2023	24/04/2023	58
2114	Solicitud de información	21/02/2023	20/04/2023	39
2115	Queja	22/02/2023	20/04/2023	38
2116	Solicitud de información	22/02/2023	20/04/2023	38
2117	Petición	22/02/2023	28/03/2023	23
2124	Petición	27/02/2023	20/04/2023	35
2127	Reclamo	27/02/2023	20/04/2023	35
2128	Reclamo	27/02/2023	20/04/2023	35
2129	Sugerencia	27/02/2023	20/04/2023	35
2131	Reclamo	28/02/2023	20/04/2023	34
2132	Reclamo	28/02/2023	17/03/2023	13
2133	Reclamo	28/02/2023	30/03/2023	21
2134	Solicitud de información	1/03/2023	20/04/2023	34
2135	Petición	2/03/2023	20/04/2023	33
2136	Petición	2/03/2023	21/04/2023	34
2138	Solicitud de información	2/03/2023	17/03/2023	11
2139	Petición	3/03/2023	17/03/2023	10
2173	Queja	31/03/2023	19/04/2023	11
2174	Petición	3/04/2023	19/04/2023	10
2175	Petición	3/04/2023	19/04/2023	10
2176	Petición	3/04/2023	19/04/2023	10
2177	Petición	4/04/2023	19/04/2023	9
2178	Petición	5/04/2023	19/04/2023	8
2179	Reclamo	8/04/2023	19/04/2023	8
2180	Petición	9/04/2023	19/04/2023	8
2181	Reclamo	10/04/2023	19/04/2023	7
2182	Petición	10/04/2023	19/04/2023	7
2183	Petición	10/04/2023	19/04/2023	7
2184	Petición	10/04/2023	19/04/2023	7
2185	Petición	10/04/2023	19/04/2023	7
2186	Petición	11/04/2023	19/04/2023	6
2239	Queja	13/06/2023	30/06/2023	12
2240	Petición	13/06/2023	5/07/2023	14



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

101.4.2.21.2023

2241	Reclamo	13/06/2023	5/07/2023	14
2242	Reclamo	13/06/2023	5/07/2023	14
2243	Petición	13/06/2023	5/07/2023	14
2244	Petición	13/06/2023	5/07/2023	14
2245	Reclamo	14/06/2023	5/07/2023	13
2246	Petición	14/06/2023	5/07/2023	13
2247	Reclamo	20/06/2023	5/07/2023	10
2248	Solicitud de información	21/06/2023	5/07/2023	9
2249	Queja	22/06/2023	5/07/2023	8
2250	Solicitud de información	25/06/2023	5/07/2023	7
2251	Petición	26/06/2023	6/07/2023	7
2252	Reclamo	27/06/2023	7/07/2023	7
2253	Petición	27/06/2023	7/07/2023	7
TOTAL		48		

Fuente elaboración propia, con información de Secretaría General

En el cuadro anterior se observa un número significativo de PQRSFD asignadas en no oportunidad a las dependencias para trámite de respuesta.

De igual forma se realizó la verificación de las oportunidades de respuesta de las dependencias a los usuarios y se validó en una primera revisión que para el periodo auditado 28 respuestas a los peticionarios fueron entregadas fuera del término establecido en la normatividad vigente y especialmente en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD en su numeral 6. Términos para atender las distintas modalidades de peticiones como se muestra a continuación en el siguiente cuadro.

Cuadro 3. Solicitudes con fecha de respuesta superior a 15 días hábiles

SOLICITUDES CON FECHA DE SOLUCIÓN SUPERIOR A 15 DÍAS HÁBILES				
Núm. Solicitud	Tipo Solicitud	Fecha Asignación	Fecha Solución	Días hábiles
1993	Queja	11/01/2023	2/02/2023	16
1996	Solicitud de información	11/01/2023	10/02/2023	22
2020	Reclamo	17/01/2023	10/02/2023	18
2037	Petición	20/01/2023	20/02/2023	21
2040	Petición	20/01/2023	20/02/2023	21
2113	Petición	21/02/2023	21/06/2023	79
2122	Petición	24/02/2023	20/04/2023	36
2140	Petición	3/03/2023	20/04/2023	31
2145	Petición	7/03/2023	2/05/2023	36



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

101.4.2.21.2023

2147	Solicitud de información	7/03/2023	11/04/2023	22
2148	Solicitud de información	7/03/2023	11/04/2023	22
2149	Petición	7/03/2023	18/05/2023	48
2152	Petición	9/03/2023	2/05/2023	34
2154	Reclamo	10/03/2023	3/05/2023	34
2155	Petición	13/03/2023	11/04/2023	19
2166	Petición	28/03/2023	2/05/2023	22
2170	Solicitud de información	28/03/2023	5/05/2023	25
2185	Petición	19/04/2023	27/07/2023	65
2193	Petición	19/04/2023	23/05/2023	22
2194	Petición	19/04/2023	5/07/2023	50
2200	Reclamo	24/04/2023	21/06/2023	38
2201	Petición	25/04/2023	5/07/2023	46
2203	Petición	26/04/2023	6/06/2023	27
2204	Petición	27/04/2023	30/05/2023	21
2217	Petición	15/05/2023	13/06/2023	19
2223	Petición	17/05/2023	21/06/2023	22
2224	Sugerencia	19/05/2023	14/06/2023	16
2251	Petición	6/07/2023	31/07/2023	16
TOTAL	28			

Fuente elaboración propia, con información de Secretaría General

El cuadro anterior, muestra la debilidad que se sigue presentando en el proceso de administración de PQRSFD en cuanto a la calidad y la oportunidad de entrega a los usuarios de las respuestas, evidenciando que los controles no se están aplicando, así como los seguimientos por el líder del proceso frente a las acciones realizadas por el funcionario que tiene a cargo realizar la función de la administración del sistema de PQRSFD.

Siguiendo con el aseguramiento de la información la Oficina de Control Interno verificó que, de la Información aportada por el líder del proceso del primer semestre de 2023, en la primera validación se observó que de 15 solicitudes no registraron fecha de solución en el sistema SIAC lo que dificultó la validación de la oportunidad de la respuesta al peticionario.

Cuadro 4. Solicitudes sin fecha de solución

SOLICITUDES SIN FECHA DE SOLUCIÓN		
Núm. Solicitud	Tipo Solicitud	Fecha Solución
2053	Reclamo	
2083	Petición	



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

101.4.2.21.2023

2125	Petición	
2190	Queja	
2212	Petición	
2215	Petición	
2232	Petición	
2233	Petición	
2236	Petición	
2238	Petición	
2239	Queja	
2240	Petición	
2241	Reclamo	
2247	Reclamo	
2253	Petición	
TOTAL		15

Fuente elaboración propia, con información de Secretaría General

De igual forma la Oficina de Control Interno realizó visita a los buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad en Bogotá D.C., con el acompañamiento del funcionario Gabriel Moreno, asignado por el líder del proceso para la visita de apertura.

2. APERTURA BUZONES.

El recorrido de campo, se realizó el 23 de agosto de 2023, a partir de las 9am con el siguiente resultado: El buzón ubicado en el área de salud contenía un formato en su interior con fecha de elaboración 2 de junio de 2023, de la misma forma el buzón ubicado en la sede 4 Facultad de Ingeniería y Arquitectura, contenía un formato diligenciado con fecha de radicación 9 de agosto de 2023, los demás buzones verificados no contenían información en su interior en el mismo sentido los buzones no contaban con formatos para la elaboración de las peticiones, incumpliendo lo establecido en la guía metodológica para la administración de PQRSFD.

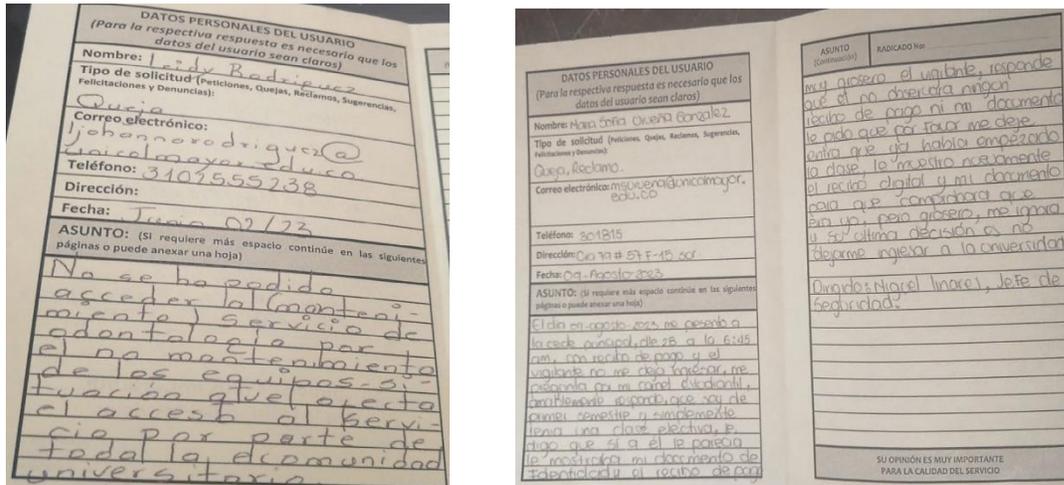
Con esta información y la reportada por el proceso se estableció que para el período auditado por el canal de comunicación buzones se recibieron 6 PQRSFD de las cuales en el sistema SIAC se validó el registro de 4 PQRSFD así, 2127, 2128, 2129 y 2192 y 2 no registradas para el momento de la elaboración del informe de seguimiento, las 4 solicitudes registradas en el sistema depositadas en los buzones, se evidenció que su asignación fue realizada por fuera del término, las tres primeras, 38 días hábiles y la cuarta 14 días, incumpliendo lo establecido en la guía metodológica para administración de PQRSFD en su numeral 10. 1 instructivo, literal a, 10. 2 Instructivo buzones literales a, b y c. A continuación, se deja registro fotográfico de los 2 formatos encontrados en los buzones en la visita de campo realizada para la verificación. Así:



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

101.4.2.21.2023

Imagen No 1 registro fotográfico formato buzones.



Fuente: elaboración propia, con formato encontrado en los buzones

La Oficina de Control Interno evidencio que, frente al control de las solicitudes depositadas en los diferentes buzones, el seguimiento y control por parte del funcionario asignado para cumplir esta función, no se está llevando a cabo de acuerdo con lo establecido en el literal a del numeral 10.1 Instructivo y los literales a, b y c del numeral 10.2 Instructivo de buzones, de la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD.

Teniendo en cuenta el análisis realizado en una primera revisión de la información y al surgir varios interrogantes la Oficina de Control Interno programó visita presencial al proceso con el objeto de absolver las dudas presentadas en la validación de la información presentada por Secretaría General a la Oficina de Control Interno, dicha sesión se realizó el día 25 de agosto de 2023 en la Oficina de Secretaría General, la cual quedó soportada documentalmente en el acta 48 y que hace parte integral del presente informe.

La Oficina de Control Interno, le socializó al Dr. Alfonso las actividades realizadas frente al aseguramiento de la información, así como la visita de trabajo de campo realizada a los buzones con el objeto de verificar peticiones ubicadas en su interior.

El auditor Vargas Bejarano indica al Dr. Alfonso que 48 PQRSFD fueron asignadas a las áreas responsables de respuesta vencido el término, 28 PQRSFD la respuesta se dio fuera del término establecido y 15 no registraban fecha de solución.

Una vez contextualizado el Dr. Alfonso, de las acciones realizadas frente a la información allegada, así como del ejercicio de apertura de buzones que se encuentran ubicados en las diferentes sedes



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

101.4.2.21.2023

de la Universidad, se le informó que dos contenían solicitudes de PQRSFD en su interior, cuyas fechas de realización de la petición la primera con fecha del 2 de junio de 2023, correspondiente al área de salud, y la segunda de fecha 9 de agosto del 2023, ubicada en el buzón de la sede 4. Así las cosas, la oficina de control interno observó que no se están realizando seguimientos periódicos a los buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad.

Sobre el particular el Dr. Alfonso manifestó que son hechos desafortunados, indicando que desde la jefatura y en la inducción al funcionario se acordó hacer las visitas al inicio y al final de cada semana buscando con ello precisamente controlar que los términos de asignación de las PQRSFD recibidas por este canal se puedan vulnerar y se asignen fuera del término establecido.

De igual forma, el auditor preguntó al Dr. Alfonso, si por el canal de comunicación línea telefónica en el período auditado se habían recibido PQRSFD, a lo que la respuesta del funcionario fue que no se habían recibido peticiones.

Frente a la respuesta el auditor Vargas Bejarano, le indicó que del grupo de PQRSFD aportadas del período auditado se tomó la PQRSFD 2232 con fecha de radicación 31 de mayo de 2023, donde el petionario expresa su inconformidad por la mala atención prestada por los diferentes canales y el mal trato recibido por los funcionarios que atienden de forma presencial incluyendo la línea telefónica a los usuarios que utilizan los canales de comunicación.

Frente a la situación planteada, el Secretario General solicita a los funcionarios de la Oficina de Control Interno le permitan un término prudencial para ordenar realizar un análisis al reporte en Excel y así poder entregar una respuesta de la información real y objetiva, también manifestó que posiblemente se hubiera podido presentar PQRSFD reasignadas fuera de término, o con respuesta por fuera del término previsto en la guía o sin fecha de solución debido a 2 factores que se presentaron en el semestre, el primero tiene que ver con la falta de recurso humano y el segundo para él el más significativo el cambio del sistema ISODOC al sistema SIAC en la migración de la información se presentó demoras y dificultades significativas, lo que origino que desde la Secretaría General solo hasta la segunda mitad del mes de mayo se pudiera hacer un seguimiento objetivo, real a las solicitudes de los petionarios.

La Oficina de Control Interno concedió el término al líder del proceso para él envió de la información.

Por su parte el Dr. Alfonso el día 12 de septiembre allegó el reporte con la información revisada por la dependencia.



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

101.4.2.21.2023

La Oficina de Control Interno realizó la validación de la información entregada por Secretaría General y se verificó que los aspectos tenidos en cuenta en la revisión realizada por Secretaría General como líder del proceso se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 5. Segunda Verificación PQRSFD a corte 30 de junio de 2023

VERIFICACIÓN PQRSFD II A CORTE A 30 DE JUNIO DE 2023		
DETALLE	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS PERIODO AUDITADO	283	100%
PQRSFD ASIGNADAS		
ASIGNADAS EN TÉRMINO	256	90%
ASIGNADAS FUERA DEL TÉRMINO	27	10%
TOTAL, ASIGNADAS	283	100%
RESPUESTA PQRSFD		
RESPUESTAS EN OPORTUNIDAD	217	77%
RESPUESTAS FUERA DEL TÉRMINO	38	13%
TOTAL, RESPUESTAS	255	90%
PQRSFD SIN RESPUESTA		
SIN RESPUESTA	8	3%
EN PROCESO DE RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	17	6%
ANULADAS	3	1%
TOTAL, SIN RESPUESTA	28	10%

Fuente elaboración propia, con información de Secretaría General

El cuadro que antecede muestra las PQRSFD que fueron allegadas en el período auditado por los usuarios del sistema, de igual forma la respuesta de los funcionarios responsables del proceso para la asignación de las PQRSFD y la respuesta en oportunidad por las diferentes áreas responsables de entregar respuesta a las solicitudes, así mismo se pudo validar la debilidad presentada frente al procedimiento para las respuestas dando cumplimiento a la respuesta a los usuarios, se muestra el ejercicio realizado por Secretaría General con la información verificada, referente a los términos para asignación de PQRSFD, respuesta en oportunidad a los peticionarios y las solicitudes que para el período del seguimiento estaban en proceso.

La Oficina de Control Interno validó las 283 PQRSFD que equivalen al 100% de las solicitudes recibidas, y los 7 ORFEOS relacionados en el informe inicial, para un total de 290 solicitudes.

256 PQRSFD fueron asignadas en oportunidad equivalente 90% de las solicitudes.



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

101.4.2.21.2023

27 solicitudes fueron asignadas fuera de término equivalente al 10% de las solicitudes para un total de 283 registradas y asignadas en el período.

En cuanto a las respuestas a los peticionarios en oportunidad en el período del seguimiento se entregaron 217 respuestas de PQRSFD equivalente al 77%.

Así mismo, 38 peticiones se entregaron respuesta fuera del término establecido en la guía metodológica para la administración de PQRSFD en el período auditado equivalente al 13%, para un total de respuestas de 255 peticiones que para el período equivalen al 90% de la totalidad de las PQRSFD del período auditado.

En el ejercicio realizado se evidenció que 8 PQRSFD no registran respuesta en el período auditado equivalentes al 3%, en el mismo sentido se evidenció que 17 PQRSFD equivalente al 6%, para el período del seguimiento, aun se encontraban en término y su evaluación se realizará en la siguiente evaluación del sistema, de igual forma en el período auditado 3 PQRSFD se encontraron registradas como anuladas en el sistema SIAC equivalente al 1%.

En el siguiente cuadro se muestra las 3 PQRSFD anuladas en el periodo auditado.

Cuadro No 6. PQRSFD anuladas

SOLICITUDES ANULADAS						
Núm. Solicitud	Tipo Solicitud	Estado	Dependencia	Tipo Solicitante	Fecha Radicación	Fecha Asignación
2053	Reclamo	Anulada	Programa Construcción y Gestión en Arquitectura	Anónimo	27/01/2023	30/01/2023
2083	Petición	Anulada	Área de Admisiones	Persona Natural	9/02/2023	9/02/2023
2125	Petición	Anulada	Área de Admisiones	Persona Natural	27/02/2023	27/02/2023

Fuente elaboración propia, con información de Secretaría General

Las tres PQRSFD relacionadas como anuladas en el reporte entregado por Secretaría General, se validó su contenido y estas cumplen con las condiciones establecidas en la guía metodológica para Administración de PQRSFD, así mismo en la precitada guía no contempla anulación de PQRSFD ni el procedimiento para retirarla del ámbito de respuesta toda vez que estas cumplen con los requisitos para asignación y respuesta por parte de la Universidad a los usuarios.



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

101.4.2.21.2023

En este estado del seguimiento se integró al presente informe 2 PQRSFD que producto de la visita a los buzones fueron retiradas en el trabajo de campo y evaluadas en el período objeto de verificación.

La Oficina de Control Interno de conformidad con la información documental aportada por el proceso validó 285 PQRSFD de las cuales 284 PQRSFD correspondían al período auditado, y se les realizó el aseguramiento. Un formato tenía fecha de elaboración 9 de agosto de 2023, a este formato se realizará su respectiva validación en el siguiente ejercicio de aseguramiento al sistema de PQRSFD.

La Oficina de Control Interno evidenció en el seguimiento que se siguen presentando asignaciones y respuestas de PQRSFD por fuera de términos por parte del responsable del proceso y por parte de áreas a los petitionarios, no obstante, por este concepto ya se está realizando un plan de mejoramiento por parte del proceso. Adicionalmente a lo expresado anteriormente, la Oficina de Control Interno evidenció que, en el período auditado, no se está llevando un estricto control y seguimiento a las peticiones ubicadas en los buzones, de igual forma se están anulando peticiones que cumplen con los requisitos para su tratamiento de respuesta. Lo que configura un **hallazgo** al incumplir con lo establecido en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD en sus numerales 6. TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES 8. CANALES DE ATENCIÓN PARA LAS PQRSFD 10.1 INSTRUCTIVO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL APLICATIVO ISODOC 10.2 INSTRUCTIVO BUZONES.

La Oficina de control Interno realizó la validación de la información registrada en el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y se pudo verificar que el proceso cuenta con los siguientes Documentos:

EFOFO-01 formato para presentar PQRSFDDF v 4 del 07/02/2022.

EFPGS- 01 v 9 del 27/05/2022 Guía Metodológico para la Administración de PQRSFD.

EFPIT-01 v 2 del 29/11/2019 Manual de Atención al Usuario.

FOACGC-05 V 1 del 21/08/2023 Mapa de Riesgo de Corrupción Proceso de Gestión al Ciudadano en la validación se evidenció lo siguiente.



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

101.4.2.21.2023

Imagen: 2 mapa de riesgo de corrupción del proceso

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO
Proceso	Objetivo	Riesgo
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Gestionar los requerimientos, el acceso a la información pública y las diferentes modalidades de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) de los usuarios y grupos de valor de manera oportuna y con los criterios de calidad acorde a la normatividad vigente y a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la universidad.	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de credibilidad y confianza de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, por cobrar la realización del trámite o dilatar el trámite con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo, para favorecer a una persona o un tercero en particular, bien sea por relacionamiento indebido, conflicto de interés, concusión o soborno.
		<p>La Subdirección de Talento Humano semestralmente realiza socialización del Código de Integridad que define los valores que deben ser aplicados y promovidos por todos los servidores públicos de la Universidad, mediante comunicaciones con el fin de que sean interiorizados y apropiados por cada uno de los funcionarios de la Universidad y así fortalecer su integridad moral y ética, asegurando que todos los colaboradores del grupo de Atención al ciudadano asistan o participen de estos espacios y jornadas. En caso de encontrar inconsistencias se remiten a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su conocimiento y competencia.</p> <p>Como evidencia reposan las comunicaciones de socialización y las comunicaciones (memorandos) remitidos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, según corresponda.</p> <p>El colaborador que se encuentre en conflicto de interés con algún asunto a su cargo deberá manifestar por escrito a su superior inmediato tal situación y declararse impedido para atenderlo. En caso de encontrar inconsistencias se remiten a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su conocimiento y competencia. La evidencia del control es el documento escrito de notificación.</p>

Fuente elaboración propia, con información de Secretaría General

Se realizó la validación del mapa de riesgo de corrupción asociado al proceso Gestión de Servicio al Ciudadano y se evidenció que el objetivo tiene relación con riesgo de corrupción, no obstante, el riesgo como está plasmado no guarda relación, en el mismo sentido los controles existentes al parecer no pertenecen al riesgo, el primero hace referencia a la socialización del código de Integridad y el segundo se refiere a los colaboradores que se encuentre en conflicto de interés, razón por la cual no fue posible hacer la verificación del riesgo de corrupción asociado.

En la verificación de la información documental del proceso se validó que la guía metodológica para la administración de PQRSFD, así como el Manual de Atención al usuario se encuentran desactualizados lo que configura un hallazgo al no cumplir con lo establecido el numeral "4. CONSIDERACIONES GENERALES del procedimiento ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE LOS PROCESOS DEL SISGECC, EGCP-01 V5. Tales como: (...) "Se debe revisar la documentación de manera periódica por parte del responsable de cada proceso para asegurar su adecuación y actualización permanente frente a las actividades que se ejecutan al interior de



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

101.4.2.21.2023

cada proceso y “un documento del SISGECC no puede permanecer más de 3 años sin ser revisado, momento en el cual se debe generar una versión actualizada del mismo”.

3. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO.

Dentro del seguimiento al sistema de PQRSFD se realizó la Revisión y verificación del Plan de Mejoramiento - Registro de Acciones Correctivas y de Mejora registrado en el sistema SIAC con el fin de validar el cumplimiento de las acciones realizadas por Secretaría General frente al hallazgo registrado en el informe 101.4.2.11.2023 y se evidenció que la solicitud de mejora número SM-0872-2023 se encuentra en ejecución, con un avance del 20%.

4. HALLAZGOS:

1. No se está llevando un estricto control y seguimiento a las peticiones ubicadas en los buzones, de igual forma se están anulando peticiones que cumplen con los requisitos para su tratamiento de respuesta. Lo que configura un **hallazgo** al incumplir con lo establecido en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD en sus numerales 6. TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES 8. CANALES DE ATENCIÓN PARA LAS PQRSFD 10.1 INSTRUCTIVO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL APLICATIVO ISODOC 10.2 INSTRUCTIVO BUZONES.
2. En la verificación de la información documental del proceso se validó que la guía metodológica para la administración de PQRSFD, así como el Manual de Atención al usuario se encuentran desactualizados lo que configura un **hallazgo** al no cumplir con lo establecido el numeral “4. CONSIDERACIONES GENERALES del procedimiento ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE LOS PROCESOS DEL SISGECC, EGCP-01 V5. Tales como: (...) “Se debe revisar la documentación de manera periódica por parte del responsable de cada proceso para asegurar su adecuación y actualización permanente frente a las actividades que se ejecutan al interior de cada proceso y “un documento del SISGECC no puede permanecer más de 3 años sin ser revisado, momento en el cual se debe generar una versión actualizada del mismo”.

5. RECOMENDACIONES:

La Oficina de Control Interno recomienda a la Secretaría General, como líder del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano:

- Velar porque las asignaciones y respuestas a los peticionarios, se realicen en oportunidad, y que se cumplan los términos establecidos, de otra parte, se deben hacer efectivos los controles y seguimientos para los diferentes canales determinados por la Universidad.



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

101.4.2.21.2023

- Hacer seguimiento al sistema de control interno del proceso y mantener actualizados los procedimientos, guías e Instructivos y formatos para la Administración de PQRSFD.
- Realizar con todas las áreas de la Universidad campañas de capacitación y sensibilización para dar a conocer la operatividad del sistema de PQRSFD su aplicación, buscando que la comunidad conozca y pueda realizar su función.

6. CONCLUSION:

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, cuenta con el proceso de Gestión de Atención al Ciudadano, donde se administra el sistema de PQRSFD y sus canales de comunicación que permiten a los usuarios realizar las diferentes peticiones, sin embargo, es necesario fortalecer los controles para la asignación, seguimiento a las respuestas de las áreas que tienen la actividad para entregarlas en oportunidad, y así, mejorar el sistema de control interno del proceso.

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

Anexos: