



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 1 de 18

INFORME No 101.4.2.07-2024

| | |
|---|---|
| FECHA: | 17 de abril de 2024 |
| SEGUIMIENTO PARA REALIZAR: | Seguimiento PQRSFD segundo semestre 2023 |
| PROCESO / DEPENDENCIA: | Gestión de Servicio al Ciudadano – Secretaría General |
| RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA: | Leonardo Alexander Rodríguez López |
| CRITERIOS | <p>Normatividad Vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia de 1991. • Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. • Ley 1437 del 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (CPACA). • Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. 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 • Ley 1755 de 2015. Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • Ley 412 de 1997 - Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de 1996. • Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan |

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |

ÉTICA – SERVICIO – SABER



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 2 de 18

otras disposiciones. Desarrollado por el Decreto 4487 de 2009- Reglamentado parcialmente por el Decreto 1747 de 2020.

- Decreto 2641 de 2012. Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Resolución 392 de 2016. Por la cual se actualiza el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Resolución 294 de 2020. Por la cual se adopta el Registro de Activos de Información en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Resolución 299 de 2020. Por la cual se adopta el Índice de Información Clasificada y Reservada en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Resolución 263 de 2006. Por la cual se fija el valor de fotocopia por concepto de copia de documentos que conforma el patrimonio documental de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Resolución 530 de 2023. Por la cual se adopta e implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el área administrativa en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 1485 del 17 de noviembre de 2021.
- Resolución 1883 de 2023. Por la cual se adopta la Política de Tratamiento y Protección de Datos personales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Resolución 530 de 2023. Por la cual se adopta e implementa el Modelo Integrado de Planeación y

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 3 de 18

Gestión en el área administrativa en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 1485 del 17 de noviembre 2021.

- Circular No. 002 del 20 de agosto de 2021 – Lineamientos para la atención de los derechos de petición.
- Circular No. 003 de 2023. Respuesta en términos PQRSFD y radicación ORFEO.
- Corrupción: Ley 412 de 1997 - Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de 1996.

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar la Gestión realizada por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y/o Denuncias, presentadas por los diferentes canales de comunicación, en el segundo semestre de 2023.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Realizar validación a las PQRSFD presentadas en el periodo comprendido entre 1° de julio al 31 de diciembre de 2023, con el fin de determinar si fueron atendidas en oportunidad.
- Establecer el mecanismo de control implementado por Secretaría General, a las áreas responsables de dar respuesta a las PQRSFD.
- Evaluar el sistema de control interno del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

TRABAJO DE CAMPO:

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su 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 en el desarrollo del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2024, en

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 4 de 18

especial el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como los criterios normativos externos e internos definidos para el presente seguimiento.

De acuerdo con lo anterior, La Oficina de Control Interno mediante memorando número 20241010002743 de fecha 01 de marzo de 2024, dio inicio al seguimiento y solicitó relación de las PQRSFD recibidas en el segundo semestre de 2023, Secretaría General como líder del proceso dio respuesta mediante memorando No 20241100003223 de fecha 07 de marzo de 2024, adjuntando la información solicitada.

Esta oficina realizó validación de la información presentada por el líder del proceso y la registrada en el sistema interno de aseguramiento de la calidad SIAC, y en el sistema de gestión documental Orfeo, a las solicitudes presentadas en el segundo semestre de 2023 por los diferentes canales de comunicación, así mismo, se realizó seguimiento a la apertura de los buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad en Bogotá, y se llevó a cabo reunión con los funcionarios responsables de la administración de las PQRSFD.

Por otra parte, se tuvo en cuenta que durante el periodo del seguimiento se presentó suspensión de términos de acuerdo con la resolución No 2006 del 15 de diciembre de 2023, por el período comprendido entre el 18 de diciembre de 2023 y el 10 de enero de 2024, ambas fechas inclusive. Las solicitudes que se presentaron durante este periodo serán evaluadas en el próximo seguimiento.

Del análisis realizado a la información suministrada y registrada en SIAC se pudo evidenciar lo siguiente:

- Solicitudes presentadas por los diferentes canales de Comunicación, Tabla No 1.
- Solicitudes presentadas por tipo de solicitud Tabla No 2
- Solicitudes asignadas después de 5 días hábiles, Tabla No 3.
- Solicitudes que fueron solucionadas después de 15 días, Tabla No 4.

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



FORMATO DE SEGUIMIENTO

La siguiente tabla muestra las solicitudes allegadas por los usuarios en los diferentes canales de comunicación establecidos para tal fin.

Tabla No. 1 Solicitudes presentadas por los diferentes canales de comunicación

| Origen del Registro | No de solicitudes |
|---------------------|-------------------|
| Buzón Físico | 3 |
| Correo Electrónico | 17 |
| Formulario Web | 89 |
| Orfeo | 65 |
| Total | 174 |

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de información suministrada por Secretaría General

En el periodo del seguimiento se recibieron 3 PQRSFD en los buzones físicos, 17 por correo electrónico 89 por formulario web y 65 por el sistema de Gestión documental Orfeo.

La tabla No. 2 muestra las diferentes solicitudes presentadas en el periodo del seguimiento.

Tabla No 2 Tipo de solicitud presentada

| Tipo de Solicitud | No de solicitudes |
|-----------------------------|-------------------|
| Denuncia | 1 |
| Felicitación | 3 |
| Petición | 49 |
| Queja | 26 |
| Reclamo | 11 |
| Solicitud de información | 18 |
| Sugerencia | 1 |
| Derecho de petición (ORFEO) | 65 |
| Total | 174 |

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de información suministrada por Secretaría General

La tabla anterior, muestra que para el periodo del seguimiento se recibieron 174 solicitudes, en el sistema de gestión documental Orfeo fueron registradas 65, las cuales corresponde a derechos de petición, en el sistema interno de aseguramiento de la calidad modulo Gestión de PQRSFD se recibieron 49 peticiones, 26 quejas, 18 solicitudes de información, 11 reclamos, 3 felicitaciones, 1 sugerencia y 1 denuncia.

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



FORMATO DE SEGUIMIENTO

1. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC

La oficina de Control Interno realizó seguimiento y validación a 109 solicitudes que se presentaron a través del sistema SIAC en el periodo del seguimiento, 63 solicitudes se gestionaron de manera oportuna, sin embargo, 46 peticiones presentaron demoras en los términos establecidos para la asignación y respuestas.

La siguiente Tabla muestra las solicitudes que fueron asignadas después de 5 días hábiles de haber sido radicada la solicitud.

Tabla No 3

| Solicitudes Asignadas posterior a 5 días hábiles | | | | | |
|--|----------------|--------------------------|------------------|------------------|--|
| Ítem | Núm. Solicitud | Tipo Solicitud | Fecha Radicación | Fecha Asignación | Días hábiles desde la radicación hasta la asignación |
| 1 | 2258 | Reclamo | 08/07/2023 | 15/09/2023 | 51 |
| 2 | 2260 | Queja | 13/07/2023 | 15/09/2023 | 43 |
| 3 | 2261 | Petición | 13/07/2023 | 15/09/2023 | 43 |
| 4 | 2262 | Solicitud de información | 13/07/2023 | 15/09/2023 | 43 |
| 5 | 2263 | Queja | 17/07/2023 | 15/09/2023 | 41 |
| 6 | 2264 | Petición | 17/07/2023 | 15/09/2023 | 41 |
| 7 | 2265 | Solicitud de información | 17/07/2023 | 15/09/2023 | 41 |
| 8 | 2266 | Queja | 18/07/2023 | 15/09/2023 | 40 |
| 9 | 2267 | Solicitud de información | 19/07/2023 | 15/09/2023 | 39 |
| 10 | 2268 | Petición | 19/07/2023 | 15/09/2023 | 39 |
| 11 | 2269 | Petición | 20/07/2023 | 15/09/2023 | 39 |
| 12 | 2270 | Solicitud de información | 21/07/2023 | 15/09/2023 | 38 |
| 13 | 2271 | Queja | 21/07/2023 | 15/09/2023 | 38 |
| 14 | 2272 | Petición | 21/07/2023 | 15/09/2023 | 38 |
| 15 | 2273 | Petición | 24/07/2023 | 15/09/2023 | 37 |
| 16 | 2274 | Solicitud de información | 25/07/2023 | 15/09/2023 | 36 |
| 17 | 2275 | Petición | 25/07/2023 | 15/09/2023 | 36 |
| 18 | 2276 | Queja | 25/07/2023 | 15/09/2023 | 36 |
| 19 | 2277 | Solicitud de información | 28/07/2023 | 15/09/2023 | 33 |

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



FORMATO DE SEGUIMIENTO

| | | | | | |
|----|------|--------------------------|------------|------------|----|
| 20 | 2278 | Queja | 01/08/2023 | 15/09/2023 | 31 |
| 21 | 2279 | Petición | 03/08/2023 | 15/09/2023 | 29 |
| 22 | 2280 | Reclamo | 04/08/2023 | 15/09/2023 | 28 |
| 23 | 2281 | Reclamo | 04/08/2023 | 15/09/2023 | 28 |
| 24 | 2282 | Petición | 08/08/2023 | 15/09/2023 | 27 |
| 25 | 2283 | Petición | 10/08/2023 | 15/09/2023 | 25 |
| 26 | 2284 | Petición | 16/08/2023 | 15/09/2023 | 21 |
| 27 | 2285 | Petición | 21/08/2023 | 15/09/2023 | 19 |
| 28 | 2286 | Queja | 21/08/2023 | 15/09/2023 | 19 |
| 29 | 2287 | Solicitud de información | 22/08/2023 | 15/09/2023 | 18 |
| 30 | 2288 | Petición | 22/08/2023 | 15/09/2023 | 18 |
| 31 | 2289 | Petición | 23/08/2023 | 15/09/2023 | 17 |
| 32 | 2290 | Queja | 24/08/2023 | 15/09/2023 | 16 |
| 33 | 2291 | Queja | 24/08/2023 | 15/09/2023 | 16 |
| 34 | 2292 | Solicitud de información | 29/08/2023 | 15/09/2023 | 13 |
| 35 | 2293 | Petición | 31/08/2023 | 15/09/2023 | 11 |
| 36 | 2294 | Denuncia | 31/08/2023 | 15/09/2023 | 11 |
| 37 | 2295 | Queja | 01/09/2023 | 15/09/2023 | 10 |
| 38 | 2296 | Reclamo | 04/09/2023 | 15/09/2023 | 9 |
| 39 | 2297 | Petición | 06/09/2023 | 15/09/2023 | 7 |

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de información suministrada por Secretaría General

Se puede evidenciar que, en el segundo semestre de 2023, 39 solicitudes se tramitaron fuera del término de 5 días hábiles, las cuales se asignaron en su totalidad el día 15 de septiembre de 2023, encontrándose solicitudes que fueron radicadas desde el mes de julio de 2023 en adelante sin tener justificación de la demora presentada, afectando el tiempo de respuesta a los peticionarios.

En la siguiente tabla muestra las solicitudes que fueron solucionadas después de 15 días hábiles:

Tabla No 4

| Solicitudes con fecha de solución posterior a 15 días hábiles | | | | | |
|---|----------------|----------------|------------------|----------------|--|
| Ítem | Núm. Solicitud | Tipo Solicitud | Fecha Asignación | Fecha Solución | Días hábiles desde la asignación hasta la solución |
| 1 | 2257 | Petición | 07/07/2023 | 18/09/2023 | 48 |
| 2 | 2260 | Queja | 15/09/2023 | 10/11/2023 | 38 |

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



FORMATO DE SEGUIMIENTO

| | | | | | |
|----|------|--------------------------|------------|------------|----|
| 3 | 2269 | Petición | 15/09/2023 | 10/11/2023 | 38 |
| 4 | 2270 | Solicitud de información | 15/09/2023 | 10/11/2023 | 38 |
| 5 | 2278 | Queja | 15/09/2023 | 14/10/2023 | 20 |
| 6 | 2289 | Petición | 15/09/2023 | 09/10/2023 | 16 |
| 7 | 2309 | Reclamo | 11/10/2023 | 14/11/2023 | 21 |
| 8 | 2312 | Solicitud de información | 13/10/2023 | 14/11/2023 | 19 |
| 9 | 2320 | Petición | 30/10/2023 | 28/11/2023 | 19 |
| 10 | 2325 | Petición | 02/11/2023 | 30/11/2023 | 18 |
| 11 | 2326 | Queja | 02/11/2023 | 30/11/2023 | 18 |
| 12 | 2339 | Petición | 22/11/2023 | 15/12/2023 | 16 |

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de información suministrada por Secretaría General

De acuerdo con la información relacionada en la tabla anterior, se pudo evidenciar que a 12 solicitudes se dio respuesta a los peticionarios fuera del término establecido. Encontrando que 5 solicitudes presentaron demora tanto en la asignación como en la respuesta, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla No 5 Solicitudes con radicación y solución de manera extemporánea

| Ítem | Núm. de Solicitud | Fecha de Radicación | Fecha de Solución | Tiempos transcurridos desde la radicación hasta la solución |
|------|-------------------|---------------------|-------------------|---|
| 1 | 2260 | 13/07/2023 | 10/11/2023 | 81 |
| 2 | 2269 | 20/07/2023 | 10/11/2023 | 77 |
| 3 | 2270 | 21/07/2023 | 10/11/2023 | 76 |
| 4 | 2278 | 1/08/2023 | 14/10/2023 | 51 |
| 5 | 2289 | 23/08/2023 | 9/10/2023 | 33 |

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de información suministrada por Secretaría General

Se realizó validación a las solicitudes que presentaron criticidad, ya que se evidenció demora desde la asignación hasta el tiempo de respuesta, trayendo como consecuencia la afectación reputacional para la Universidad.

1.1 Buzones

La Oficina de Control Interno validó las solicitudes presentadas por el canal de comunicación buzones físicos, en el periodo del seguimiento se presentaron 3 peticiones las cuales se relacionan a continuación:

| | | |
|----------------------------|--------------------|-------------------|
| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 9 de 18

PQRSFD - 2290 de 2023 fue creada por el peticionario y depositada en el buzón de atención al usuario el 9 de agosto de 2023, el 24 de agosto fue registrada en el módulo de Gestión de PQRSFD del sistema SIAC, después de 12 días hábiles de su presentación, el día 15 de septiembre fue asignada al área responsable de dar respuesta, pasados 16 días hábiles, registrando fecha de solución el día 19 de septiembre de 2023, para un total 31 días hábiles, desde que fue depositada en el buzón hasta la solución.

PQRSFD -2291 de 2023 creada por el peticionario el 2 de junio de 2023 y depositada en el buzón ubicado en el área de salud, el 24 de agosto de 2023 fue registrada en el módulo de Gestión de PQRSFD en el sistema SIAC, después de 52 días hábiles, el día 15 de septiembre de 2023 fue asignada al área para la respuesta, después 16 días hábiles, registra fecha de solución el 20 de septiembre de 2023, 3 días después de su asignación, para un total de 71 días hábiles desde que fue depositada en el buzón hasta la respuesta.

PQRSFD – 2300 – 2023 fue depositada en el buzón el 15 de septiembre de 2023, asignada al área responsable de la respuesta con fecha 15 de septiembre de 2023 y solucionada el 19 de septiembre de 2023 cumpliendo con los términos establecidos, sin embargo, no se evidencio medio de notificación al peticionario de la respuesta.

De acuerdo con la validación a las solicitudes presentadas se pudo evidenciar la falta de seguimiento y control a los buzones por parte del administrador del sistema.

La Oficina de Control Interno realizó validación a las asignaciones de las peticiones registradas en el segundo semestre de 2023 y se evidenció que 39 solicitudes fueron asignadas vencido el término de 5 días hábiles desde su radicación, en el mismo sentido 12 peticiones dieron respuesta vencido los términos, así como 2 PQRSFD presentadas en los buzones ubicados en la sede principal de la Universidad, evidenciando falta de seguimiento y control a los buzones, lo que configura un [hallazgo](#) al incumplir lo establecido en el artículo 14 y 16 de la ley 1755 de 2015 y los numerales 2, 6, 6.1 y 6.2 de la guía metodológica para la administración de PQRSFD.

Numeral 2 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:

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 10 de 18

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.

Quando 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”.

Numeral 6. 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 aplicativo SIAC, éste le asignará un consecutivo con fecha y hora para el respectivo seguimiento por parte del solicitante.

Secretaría General, a través del funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD, asigna a la dependencia que, por competencia, deba gestionar y generar la respuesta en el aplicativo SIAC, ORFEO o mediante el canal por el cual fue recibido, de acuerdo con los criterios de calidad y oportunidad y según los términos previstos para atender las distintas modalidades de peticiones.

El jefe o responsable de cada dependencia es el encargado de dar respuesta a las PQRSFD reasignadas desde el aplicativo SIAC, ORFEO o el canal por el cual fue recibido, así como atender las solicitudes radicadas directamente en su área 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.

El aplicativo SIAC, cuenta con notificaciones de asignación, preventiva y de vencimiento para cada una de las PQRSFD, las cuales llegarán a las dependencias que por competencia deban atender estos requerimientos, esta con el propósito de monitorear los tiempos de respuesta. Como control adicional, a través del correo quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co se les informa de la reasignación a la dependencia competente.

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 11 de 18

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.

Los derechos de petición que se radiquen mediante la herramienta ORFEO deben ser respondidos mediante este mismo canal, asociando este documento de salida, al documento padre o número de radicado, por parte de la dependencia.

Notificación por aviso: *Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias - PQRSFD, serán tratadas de acuerdo con lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso..."*

2. Sistema de Gestión Documental Orfeo

Para el periodo del seguimiento Secretaría General allegó archivo en Excel con 65 solicitudes las cuales corresponden a derechos de petición, que fueron registrados en el sistema de gestión documental ORFEO, de estos 43 fueron aparentemente tramitados y entregadas las respuestas a los peticionarios en término, 10 fueron entregadas las respuestas vencido el término establecido, 7 registran estado abierto sin fecha de solución y 5 registran fecha de solución antes de la fecha de radicación del derecho de petición. No fue posible realizar la validación a 22 derechos de petición toda vez que carece de soportes documentales para realizar la trazabilidad.

Así mismo se evidenció que el sistema Orfeo presenta las siguientes debilidades:

1. Reportes de manera manual ocasionando dificultad para la validación de la información.
2. Ausencia de controles en los seguimientos y trazabilidad de las solicitudes.
3. No existe comunicación entre la fuente receptora de los derechos de petición y la fuente ejecutora, de cara a la respuesta, sin contar con la notificación al peticionario.

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 12 de 18

Realizada la evaluación a los derechos de petición aportados por secretaria general, se evidenció que 10 respuestas fueron entregadas a los peticionarios vencido el término establecido, 7 peticiones registran estado abierto sin fecha de solución y 5 registran fecha de solución antes de la fecha de radicación del derecho de petición. Lo que genera un **hallazgo** al incumplir lo establecido en el artículo 14 decreto 1437 de 2011 por el cual se expide el código del procedimiento administrativo y lo contencioso administrativo y los numerales 7 y 7.1 de la guía metodológica para la administración PQRSFD.

NUMERAL 7. GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

*“De conformidad con lo establecido en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 392 de 2016, específicamente en el artículo 5º “(...) **Toda petición deberá contener, por lo menos:***

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona jurídica que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.*
- 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
- 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.*

Es importante indicar que la petición no podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. (...)”

- Los Derechos de petición se radican en la ventanilla de Correspondencia de la Universidad o remitiéndolo al correo correspondencia@unicolmayor.edu.co, para su registro mediante la herramienta ORFEO y acorde con el procedimiento Administración comunicaciones recibidas – PRGD-04, con el fin de asegurar la trazabilidad en la respuesta de este. Así mismo, se confirma a la dependencia competente mediante el correo electrónico correspondencia@unicolmayor.edu.co, la recepción y radicación del documento a través del mismo medio, y se anexa el documento radicado (que ya ha sido cargado en el sistema ORFEO), a la dependencia responsable para el trámite correspondiente.*

Igualmente, se solicita dar respuesta por el sistema ORFEO asociándolo al radicado padre y enviar copia de la respuesta firmada y en PDF al correo correspondencia@unicolmayor.edu.co, con el fin de

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



FORMATO DE SEGUIMIENTO

realizar seguimiento al documento, digitalizarlo y dar cumplimiento a la Circular de Rectoría 005 del 12 de mayo de 2020 “Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales”.

- *Secretaría General, a través del funcionario que administra la herramienta ORFEO, efectúa monitoreo a los derechos de petición que se presenten ante la Universidad, por lo que las dependencias deben responder dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad. Así mismo, esta información y datos estadísticos soportan el Informe de la gestión de las PQRSFD que se publica en la página web institucional de manera trimestral y los reportes a las diferentes instancias de control, en caso de ser requeridas.*
- *El jefe o responsable de cada dependencia es el encargado de dar respuesta a los derechos de petición radicados en ORFEO de su competencia y hacer seguimiento para que las respuestas a los peticionarios se entreguen dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad externa e interna”*

3. Evaluación sistema de control Interno.

Los auditores procedieron a realizar la verificación del sistema de control Interno del proceso de Gestión de Servicio al ciudadano, se validó la información registrada en el sistema SIAC, verificando que registra un procedimiento de administración de normatividad interna, guía metodológica para la administración de PQRSFD, Manual de Atención al Usuario, mapa de riesgo de gestión, mapa de riesgo de corrupción, caracterización, encuesta de percepción, registro de apertura de buzones y plantilla manual.

Posteriormente, se programó visita con el responsable del proceso, Doctor Leonardo Alexander Rodríguez López, el día 22 de marzo de 2024, con el fin de evaluar el sistema, la cual quedó registrado en el acta No. 09 de la misma fecha y hará parte del expediente del ejercicio de aseguramiento.

Inicialmente se avaluó la caracterización del proceso, el objetivo y el alcance, el líder del proceso manifestó conocerla.

De otra parte, se realizó evaluación del mapa de riesgo de gestión y el mapa de riesgo de corrupción como se evidencia en el siguiente cuadro:

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 14 de 18

Tabla No 6
Evaluación riesgos de gestión y de corrupción

| No de Riesgo | Riesgo | Control | Comentarios |
|--------------|--|--|---|
| R1 | Posibilidad de pérdida Reputacional por omitir tramites de requerimientos debido a la posibilidad de omitir esconder o retardar PQRSFD para beneficio personal o ayuda a terceros | El funcionario de apoyo para la realización de las elecciones y designaciones de la Secretaría General realiza seguimiento mensual al cronograma de elecciones y designaciones establecido acorde a lo estipulado en la normatividad y en los actos administrativos de convocatoria, con el fin de verificar su cumplimiento o desviaciones en la representación en los diferentes estamentos y cuerpos colegiados institucionales; en caso de ser necesario de ajusta el cronograma. Las evidencias corresponden a los registros generados en cada proceso de elección o designación. | El riesgo cumple, sin embargo, el control no está relacionado con el riesgo presentando debilidad en su implementación. lo cual puede ocasionar la materialización. |
| R2 | Posibilidad de pérdida Reputacional por incumplimiento de los términos de ley en el ejercicio del derecho de petición y la atención a los ciudadanos debido a la inoportunidad en la gestión de los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas por parte de nuestros usuarios y grupos de valor. | Funcionario de apoyo para la administración de las PQRSFD de la Secretaría General realiza semanalmente la verificación de la atención de los requerimientos si se identifica que se designó un usuario nuevo en alguna dependencia para la gestión de las PQRSFD se realiza capacitación relacionada con la guía metodológica para la administración de las PQRSFD y los diferentes requerimientos normativos que aplican para su atención. Las evidencias son los registros de capacitación y las comunicaciones. | Se han realizado capacitaciones referentes a la administración de las PQRSFD. |
| | | Funcionario de apoyo para la administración de las PQRSFD de la Secretaría General valida que los funcionarios asignados para la gestión de las PQRSFD en las diferentes dependencias cuenten con usuario y contraseña en el aplicativo En caso de que se identifique que no cuente con usuario para ingresar al sistema, se solicita la creación de la contraseña y se ofrece inducción sobre el uso y la funcionalidad del módulo y el registro de las respuestas en el sistema. | Se ha realizado inducción a los funcionarios sobre el uso y funcionalidad del módulo de PQRSFD. |

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 15 de 18

| | | | |
|--------------------------|---|--|---|
| R1 CORRUPCIÓN | 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. | 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. Como evidencia reposan las comunicaciones de socialización y las comunicaciones (memorandos) remitidos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, según corresponda. | El riesgo tiene una construcción adecuada, sin embargo, el control no está enfocado a las acciones que debe implementar el líder del proceso, este hace referencia a la gestión que adelanta la subdirección de talento humano. |
| | | 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. | Durante el periodo auditado no se tuvo conocimiento de la presentación de conflicto de interés. |

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del sistema SIAC.

De acuerdo con la revisión se evidenció que el control No 1 no tiene relación con el riesgo No 1 de gestión, presentando debilidad en su implementación, lo cual puede ocasionar su materialización.

Respecto al riesgo No 2 de gestión, los dos controles están asociados a capacitación e inducción de los funcionarios asignados para la gestión y respuesta de PQRFS, sin embargo, no se evidencia inducción y reinducción a los funcionarios responsables de la administración del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, trayendo como consecuencia el incumplimiento en las asignaciones y respuestas a los peticionarios.

El riesgo de corrupción asociado al proceso se encuentra bien estructurado, sin embargo, el primer control carece de redacción y coherencia, ya que no se enfoca a las acciones que debe implementar el líder del proceso, este hace referencia a la gestión que adelanta la subdirección de talento humano. Respecto al control No 2 se evidencia que está bien estructurado y está relacionado con el riesgo.

En la evaluación realizada a los riesgos asociados al proceso, se evidenció que algunos controles carecen de redacción y no están relacionados con los riesgos, lo cual genera un **hallazgo** al proceso de

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 16 de 18

Gestión de Servicio al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el literal c) Artículo 3 de la Ley 87 de 1993 la cual señala *“En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad”*; así mismo el Artículo 6 Responsabilidad del Control Interno *“El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas áreas de las entidades y organismos”*.

4. Seguimiento Solicitudes de Mejora

Se realizó seguimiento a las solicitudes de mejora a cargo de secretaría general validando el avance y el estado de las actividades, las cuales se relacionan a continuación:

Solicitudes de mejora Fuente Auditoría Control Interno

| SOLICITUDES DE MEJORA | ESTADO | AVANCE |
|-----------------------|------------|--------|
| SM- 0894-2023 | En proceso | 62,50% |
| SM- 0895-2023 | cerrada | 100% |

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del sistema SIAC.

En el seguimiento se evidenció que la solicitud de mejora 0894 - 2023 está en proceso con un avance del 62.50% y la SM-0895 - 2023 presenta estado cerrada de manera eficaz con un avance del 100%.

HALLAZGOS:

Hallazgo No 1: La Oficina de Control Interno realizó validación a las asignaciones de las peticiones registradas en el segundo semestre de 2023 y se evidenció que 39 solicitudes fueron asignadas vencido el término de 5 días hábiles desde su radicación, en el mismo sentido 12 peticiones dieron respuesta vencido los términos, así como 2 PQRSFD presentadas en los buzones ubicados en la sede principal de la Universidad, evidenciando falta de seguimiento y control a los buzones, lo que configura un **hallazgo** al incumplir lo establecido en el artículo 14 y 16 de la ley 1755 de 2015 y los numerales 2, 6, 6.1 y 6.2 de la guía metodológica para la administración de PQRSFD.

Hallazgo No 2: En la evaluación realizada a los riesgos asociados al proceso, se evidencio que algunos controles carecen de redacción y no tiene relación con los riesgos, lo cual genera un **hallazgo** al

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 17 de 18

proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el literal c) Artículo 3 de la Ley 87 de 1993 la cual señala “*En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad*”; así mismo el Artículo 6 Responsabilidad del Control Interno “*El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas áreas de las entidades y organismos*”.

Hallazgo No 3: Realizada la evaluación a los derechos de petición aportados por secretaria general, se evidencio que 10 respuestas fueron entregadas a los peticionarios vencido el término establecido, 7 peticiones registran estado abierto sin fecha de solución y 5 registran fecha de solución antes de la fecha de radicación del derecho de petición. Lo que genera un **hallazgo** al incumplir lo establecido en el artículo 14 decreto 1437 de 2011 por el cual se expide el código del procedimiento administrativo y lo contencioso administrativo y los numerales 7 y 7.1 de la guía metodológica para la administración PQRSFD.

RECOMENDACIONES:

La Oficina de control Interno recomienda:

- Tomar acciones tendientes a la asignación y solución oportuna de las solicitudes dentro de los términos establecidos en la guía metodológica para administración de PQRSFD.
- Realizar seguimiento periódico a los buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad con el fin de realizar radicación a las solicitudes dentro de los plazos estipulados.
- Capacitar a los funcionarios encargados de la administración del sistema de PQRSFD, así como al funcionario encargado del sistema de gestión documental Orfeo. De igual forma, realizar inducción y reinducción a los puestos de trabajo de los funcionarios que por rotación del talento humano le sean asignadas estas funciones.
- Hacer trazabilidad a la entrega de las respuestas dadas a los usuarios, en la cual se evidencie el medio de comunicación por el cual fue notificado.
- Adelantar mesas de trabajo con el acompañamiento de la Oficina de Planeación y desarrollo institucional, con el fin actualizar los mapas de riesgos de gestión y de corrupción, definiendo la estructura de controles asociados a las actividades de administración de la gestión de servicio al ciudadano.

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 18 de 18

- Establecer seguimientos y controles al cumplimiento de los términos para la respuesta a los peticionarios en oportunidad por parte del líder del proceso de acuerdo con lo establecido con la normatividad vigente.
- Para el caso de los derechos de petición que se registran en el sistema de gestión documental ORFEO, se recomienda estudiar la posibilidad que el sistema permita registrar la trazabilidad de la petición desde su solicitud hasta su respuesta y medio de notificación.

CONCLUSIONES:

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca cuenta con el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y/o Denuncias, sin embargo, para el periodo del seguimiento se evidenció debilidad en los plazos establecidos para la asignación, respuesta y notificación a los usuarios, trayendo como consecuencia perdida reputacional para la institución.

El sistema de control interno del proceso gestión servicio al ciudadano, presenta actualización en sus manuales, guías, formatos, caracterización y mapa de riesgo de gestión y de corrupción, no obstante, algunos controles implementados no tienen relación directa con los riesgos.

Ana Aidé Gaona Rubio
Supernumeraria OCI

José Ismael Vargas Bejarano
Profesional Universitario OCI

Afranio Soto Montero
Jefe Oficina de Control Interno

ELABORÓ

REVISÓ Y APROBÓ

Anexos:

| Elaboró / Actualizó | Revisó | Aprobó |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Profesional SISGEC | Profesional SISGEC | Jefe OAC |
| Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 | Noviembre de 2023 |