

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FOSE-02
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2023
		Página: 1 de 3

INFORME No 101.4.2.18-2024

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME		Día:	04	Mes:	09	Año:	2024
Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):		Gestión de Servicio al Ciudadano – Secretaría General					
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):		Sandra Yuliet Moncada Casanova					
Criterios:		• 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. • 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 1883 de 2023. Por la cual se adopta la Política de Tratamiento y Protección de Datos personales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. • 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.					

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	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FOSE-02
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2023
		Página: 2 de 3

	- Guía Metodológica para la administración de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias – GUGS – 01 Versión 11. - Manual de Atención al Usuario MAGS-01 Versión 04.
--	--

Ejecución del Seguimiento			
Desde	22/07/2024	Hasta	29/08/2024
	D / M / A		D / M / A

Jefe oficina de Control Interno	Auditor
AFRANIO SOTO MONTERO	ANA AIDE GAONA RUBIO

RESUMEN EJECUTIVO

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

HALLAZGOS:

Hallazgo No 1: Sistema de Gestión Documental Orfeo: se evidenció que algunas respuestas dadas a los peticionarios se dieron después de 16 días hábiles y algunas hasta los 69 días hábiles después de haber sido presentado el derecho de petición, lo que genera un hallazgo al no cumplir con lo establecido en el numeral 2 términos para atender las distintas modalidades de petición establecido en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD, GUGS-01 versión 11, en la que señala “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción*”. por otra parte, en algunas solicitudes no fue posible evidenciar el medio de comunicación utilizado para el envío de la respuesta al peticionario.

RECOMENDACIONES:

- Hacer seguimiento y control a las solicitudes presentadas en los diferentes canales de comunicación con el fin de radicarlas de manera oportuna y gestionar la respuesta dentro de los términos establecidos.

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

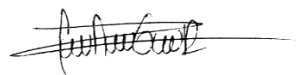
 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FOSE-02
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2023
		Página: 3 de 3

- Capacitar a las áreas responsables de dar respuesta a las PQRSFD atendiendo los lineamientos de la Guía metodológica para la administración de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias, GUSGS-01 versión 11.
- Garantizar que los derechos de petición sean radicados de manera oportuna y gestionar la entrega de la respuesta dentro de los términos establecidos.
- Hacer seguimiento a las solicitudes de mejora a cargo del proceso con el fin de dar cumplimiento a las actividades propuestas en los planes de mejoramiento.
- Dejar evidencia documental en el sistema ORFEO o SIAC de la respuesta dada al peticionario con el fin de tener la trazabilidad.

CONCLUSIÓN DEL SEGUIMIENTO

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca cuenta con un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes de información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, sin embargo, para el periodo del seguimiento se evidenció incumplimiento en los plazos establecidos para la entrega de las respuestas de algunas solicitudes presentadas en el sistema SIAC y en el sistema de Gestión Documental Orfeo. Por otra parte, se evaluó el sistema de control interno del proceso gestión servicio al ciudadano, el cual presenta actualización de los procedimientos, manuales, guías, formatos y caracterización, sin embargo, los mapas de riesgos de gestión y de corrupción requieren la actualización de los controles con el fin de mitigar la materialización de riesgos.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 4 días del mes de septiembre del año 2024.

APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
AFRANIO SOTO MONTERO	Jefe Oficina Control Interno	
ANA AIDE GAONA RUBIO	Auditor	

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

ÉTICA – SERVICIO – SABER