



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 1 de 6

INFORME No 101.4.2.07-2025

FECHA:	25 de abril de 2025
SEGUIMIENTO A REALIZAR:	Sistema de PQRSFD Segundo semestre 2024
PROCESO / DEPENDENCIA:	Gestión de Servicio al Ciudadano – Secretaría General
RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Andrés Mauricio Oyola Sastoque Secretario General
CRITERIOS	<ul style="list-style-type: none">• Ley 87 de 1993, Artículo 12, literal i)• 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 2023 – Lineamientos para la atención de los derechos de petición.• Circular No. 003 de 2023. Respuesta en términos PQRSFD y radicación ORFEO.• Guía Metodológica para la administración de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias – GUGS – 01 Versión 11 - 2024• Manual de Atención al Usuario MAGS-01 Versión 04 – 2024• Procedimiento para Administración Comunicaciones Recibidas-PRGD-04 – 2023• 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

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 6

	normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 1485 del 17 de noviembre de 2021.
--	--

OBJETIVO:

Evaluar la gestión realizada por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias – PQRSFD a través de los diferentes canales de comunicación de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, en el segundo semestre de 2024. Con el fin de identificar conformidades y/u oportunidades de mejora.

RESUMEN EJECUTIVO:

La Oficina de Control Interno de conformidad con el rol de evaluación independiente dispuesta en la Ley 87 de 1993, en especial 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 cumplimiento con el Plan Anual de Auditoría vigencia 2025, se adelantó el seguimiento al proceso Gestión de Servicio al Ciudadano - Sistema de PQRSFD correspondiente al segundo semestre de 2024.

Respecto al desarrollo de la metodología en este ejercicio de aseguramiento, se tuvo en cuenta como base los reportes en Excel allegados por el líder del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano – Secretaría General, en este sentido, la Oficina de Control Interno determinó realizar una muestra del 30% del total de las 276 peticiones correspondientes al segundo semestre de 2024, la cual se tuvo priorización en las dependencias y temáticas que con mayor frecuencia formularon las solicitudes de PQRSFD por los diferentes canales de atención que tiene disponible la Universidad, con el fin de validar controles establecidos. Producto del análisis de la gestión realizada de las PQRSFD, formuladas en el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad-SIAC y en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, se evidenció los siguientes hallazgos y recomendaciones:

HALLAZGOS:

Hallazgo No. 1. De acuerdo con la muestra evaluada y relacionada con el sistema documental ORFEO, la Oficina de Control Interno validó cada uno de los radicados, realizando su trazabilidad del trámite correspondiente, evidenciando que, las peticiones ciudadanas recibidas con el siguiente radicado: 20241120002162 (14 días hábiles), 20241120002092 (4 días hábiles), 20241120002102 (2 días hábiles), 20241120002482 (1 día hábil), 20241120002592 (1 día hábil) y 20241120002322 (3 días hábiles), se recibieron a través de correo electrónico y no fueron gestionadas de manera oportuna, las cuales transcurrieron varios días hábiles sin radicar al sistema documental ORFEO, lo que configura un **hallazgo** al incumplir con lo establecido en los literales d) y e) del numeral 5. Consideraciones Generales del Procedimiento para Administración Comunicaciones Recibidas-

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: 3 de 6

PRGD-04, “d. Las comunicaciones externas recibidas a través del correo electrónico, deben remitirse a la ventanilla de correspondencia o al correo correspondencia@unicolmayor.edu.co para su correspondiente radicación”. “e. Las comunicaciones que no sean considerados competencia de la dependencia, deben ser reasignados el mismo día al destinatario o devueltos a correspondencia. Esto con el fin de hacer la entrega oportuna en la dependencia competente y garantizar la respuesta en los términos establecidos por la ley y demás normas internas”, y artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “...toda petición deberá resolverse dentro de los **quince (15) días siguientes a su recepción**” (resaltado nuestro). Por consiguiente, la acción de mejora deberá ser atendida por Secretaría General como líder del proceso y segunda línea de defensa, a través del Plan de Mejoramiento, de conformidad con los criterios vigentes establecidos.

Hallazgo No. 2. La oficina de Control Interno realizó seguimiento y validación de la muestra evaluada correspondiente a 83 peticiones, de las cuales a través del sistema SIAC se gestionaron de manera general en oportunidad, sin embargo, por el sistema documental Orfeo se evidenció que algunas respuestas dadas a los peticionarios, se dieron fuera de los términos establecidos por la ley, 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, no fue posible evidenciar el medio de comunicación utilizado para el envío de notificación de recibido de la respuesta al peticionario, lo que puede generar a acciones legales, como tutelas presentadas contra la Universidad. Por consiguiente, la acción de mejora deberá ser atendida por Secretaría General como líder del proceso y segunda línea de defensa, a través del Plan de Mejoramiento, de conformidad con los criterios vigentes establecidos.

Tabla No. 5 Comunicaciones con respuesta en tiempos superiores a los establecidos en la normatividad vigente

CANAL DE RADICACIÓN PQRSFD	NÚMERO RADICADO SOLICITUD	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Días hábiles desde la recepción PQRSFD hasta la entrega oficial de la respuesta
SISTEMA -SIAC	2615	Facultad Derecho	21
SISTEMA - ORFEO	20241120002162	Subdirección Financiera	24
SISTEMA - ORFEO	20241120002092	Subdirección Financiera	18
SISTEMA - ORFEO	20241120002282	Área Admisiones	34
SISTEMA - ORFEO	20241120002372	Facultad Derecho	45
SISTEMA - ORFEO	20241120002322	Subdirección Servicios Administrativos y Contratación	19

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 6

SISTEMA - ORFEO	20242330011893	Programa Administración de Empresas Comerciales	2
SISTEMA - ORFEO	20241120003532	Facultad Derecho	19

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

Finalmente, para este hallazgo es importante indicar que está reiterado, teniendo en cuenta lo relacionado con los informes 101.4.2.07-2024, 101.4.2.18-2024 del seguimiento realizado al sistema PQRSFD del segundo semestre de 2023 y primer semestre 2024 respectivamente, en los cuales se registró un hallazgo por este concepto, el proceso presentó plan de mejoramiento, el cual fue registrado en el sistema de SIAC con el consecutivo SM-0913-2024 y SM-0934-2024, sin embargo, persiste la debilidad en el seguimiento, trazabilidad y respuestas dadas a los peticionarios en oportunidad, generando así la determinación de no efectividad de las acciones de mejoramiento emprendidas al no haber dado solución a la causalidad establecida en los informes de evaluación de tercera línea.

RECOMENDACIONES:

La Oficina de control Interno realiza las siguientes recomendaciones, las cuales se solicita sean tenidas en cuenta para el fortalecimiento del sistema de control interno del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano-Sistema PQRSFD, en los roles de línea estratégica, segunda y primera línea de defensa:

- Fortalecer la primera línea de defensa mediante el acompañamiento permanente de la segunda línea, con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (GUSGS-01, versión 11), así como en los manuales y demás normatividad vigente, con el fin de asegurar el manejo adecuado del sistema de PQRSFD de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y minimizar el riesgo de incumplimiento y prevenir posibles sanciones de tipo legal o la evolución de casos de derechos de petición que evolucionen a tutelas y demandas que activen la política de defensa jurídica en la Universidad.
- Igualmente, fortalecer la primera línea de defensa a través de asesorías brindadas por la segunda línea, este acompañamiento centrado en que toda petición se debe atenderse de manera oportuna y de fondo, de igual forma, manejar un adecuado lenguaje de conformidad con el Manual de Atención al Usuario – MAGS-01, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Se recomienda a la Secretaria General como Primera y Segunda Línea de Defensa tener en cuenta las responsabilidades establecidas en la Resolución 530 de 2023 frente al monitoreo de las acciones en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional, con el fin de fortalecer e implementar los controles; para dar cumplimiento de las actividades

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: 5 de 6

propuestas, y así evitar incumplimientos normativos y reprocesos en la gestión administrativa y desgaste de los sistemas SIAC y ORFEO.

- Revisar y actualizar, según los análisis realizados por el responsable del proceso, la Guía metodológica para la administración de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias, GUSGS-01 versión 11, con especial atención a lo siguiente reflejado como observaciones en el presente ejercicio de aseguramiento relacionadas con las siguientes temáticas para dar mayor claridad a los usuarios del documento:
 - ✓ Anexar en cada radicado de petición, a través del sistema documental ORFEO, la evidencia que demuestre la notificación del recibido de la respuesta al peticionario.
 - ✓ Actualización de las nuevas sedes de la Universidad.
 - ✓ Lineamientos de actividades a realizar cuando el peticionario hace su solicitud dirigida a diferentes dependencias, todas o directamente a la Rectoría con copia a dependencias con el fin de evitar duplicidad del registro de la actividad en cualquiera de los sistemas asignados y se garantice la gestión en la reasignación, respuesta y seguimiento de la misma.
- Se recomienda a la Secretaría General, en su calidad de líder del proceso y segunda línea de defensa, adoptar un procedimiento con puntos de control claramente definidos, con el fin de garantizar una gestión adecuada del sistema PQRSFD en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, considerando que la Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (GUSGS-01, versión 11) no contempla controles específicos para prevenir la interposición de acciones de tutela derivadas de respuestas extemporáneas, superficiales o con notificaciones inadecuadas respecto a las solicitudes recibidas a través de los distintos canales de comunicación institucional, lo que puede generar materialización de riesgos o un tratamiento del mismo que pueda no ser pertinente.
- Como líder de proceso y segunda línea de defensa propender por el fortalecimiento de la herramienta tecnológica para el registro de las peticiones PQRSFD que tiene disponible la Universidad, con el fin evitar duplicidades en las peticiones PQRSFD y reprocesos en parte administrativa y desgaste en el sistema.
- Capacitar el talento humano encargado de la Gestión de Servicio al Ciudadano en el sistema PQRSFD para el manejo adecuado de las peticiones recepcionadas a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en el sistema ORFEO, con el fin de radicarlas de manera oportuna y gestionar la respuesta de fondo y dentro de los términos establecidos, igualmente, la revisión y análisis de las PQRSFD registradas por los sistemas SIAC y ORFEO, con el fin de evitar la sobrestimación de los datos estadísticos presentados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicados en la página web de la institución.

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: 6 de 6

- Como segunda línea de defensa y líder del proceso se recomienda fortalecer la cultura de autocontrol mediante capacitaciones para todos los líderes de proceso, para lograr una mejora institucional en el sistema PQRSFD.
- Se recomienda generar campaña de publicidad para dar a conocer los canales de atención que tiene este proceso para el registro de PQRSFD vinculando las nuevas sedes de la Universidad para un cubrimiento general de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, teniendo en cuenta el crecimiento en lugares de desarrollo diferentes a la ciudad de Bogotá, lo que va a exigir al proceso un fortalecimiento de los elementos de control para la gestión del sistema de PQRSFD institucional.
- Al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en su rol de línea estratégica institucional, se recomienda, a partir de los elementos de análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas, resultados de indicadores y riesgos presentados por la segunda línea de defensa y líder de política, emitir los lineamientos correspondientes para el fortalecimiento del sistema PQRSFD en esquema de líneas.

CONCLUSIONES:

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca cuenta con un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes de información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), el cual se gestiona siguiendo los parámetros normativos internos y de carácter legal, sin embargo, se evidenció en el ejercicio de aseguramiento debilidades en los controles diseñados para la gestión y la necesidad de fortalecer el sistema de control interno del proceso acorde con el esquema de líneas para que a través del monitoreo de segunda línea se pueda generar información que permita a la línea estratégica la toma de decisiones asociada a lineamientos que apoyen la pertinencia de acción de primera línea en el proceso, acorde a lo normado en la Resolución Resolución 530 de 2023 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las Resoluciones 1500 de 2021 y 1527 de 2022 del Sistema de Control Interno Institucional.

 Martha Nelly González Vargas Auditora	 Irma Yurani Campos Tambo Jefe Oficina de Control Interno
ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ

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