

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIR062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 5</b> <b>VIGENCIA: 2024-09-30</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>PAGINA: 1 de 9</b>

17.

**Lugar y Fecha de  
Presentación:**

[Fusagasugá, 2025-01-28.]

**Presentado a:**

Doctor  
**ADRIANO MUÑOZ BARRERA**  
Rector  
Universidad de Cundinamarca

**Referencia:**

Informe semestral de PQRSFyD de Servicio de Atención al Ciudadano (2024-07-26) mediante el cual se relaciona el comportamiento de peticiones, medios utilizados y apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Cundinamarca con corte al 31 de diciembre de 2024.

**Periodo de Seguimiento:**

**Fecha de Inicio:** 2025 – 01 – 22.  
**Fecha de Finalización:** 2025 – 01 – 30.  
**Total Horas:** 80 Horas.

**Objetivo:**

Realizar seguimiento al servicio prestado por el Sistema de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca durante el II semestre 2024.

**Alcance:**

El seguimiento se llevó a cabo mediante la aplicación de normas, políticas y procedimientos de auditoría prescritos por la Constitución Política, conforme a lo ordenado en la Ley 87 de 1993 en sus artículos 8 y 9, "Procedimiento Auditoría interna", por lo tanto, se guiará acorde con ellas, la planeación y ejecución del trabajo; de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar la veracidad del cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias aplicables al trámite de PQRSFyD y aplicación del SACP01\_V21 "ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS y SAP02\_V8 "ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES" ..

**Asesor(es) de Control Interno:**

**Jaime Enrique Ortiz Romero**  
Técnico I.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIR062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 5</b> <b>VIGENCIA: 2024-09-30</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>PAGINA: 2 de 9</b>

La Dirección de Control Interno de la Universidad de Cundinamarca con fundamento en la Ley 87 de 1993 y complementarias, realizó seguimiento a la atención prestada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano teniendo como precedente el informe semestral de PQRSFyD de Servicio de Atención al Ciudadano (2024-01-26) mediante el cual se relaciona el comportamiento de solicitudes, medios utilizados y apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Cundinamarca con corte al 31 de diciembre de 2024. El informe contiene aspectos administrativos que, una vez detectados como deficiencias, fueron corregidos o serán corregidos, lo cual contribuye al mejoramiento continuo de la Universidad de Cundinamarca y por consiguiente a la eficiente y efectiva producción y/o prestación de bienes y/o servicios en beneficio de la ciudadanía, fin último del control.

Así las cosas, a continuación, se presentan los resultados de dicho seguimiento:

||

### 1. Actividades desarrolladas:

Conforme al Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la atención prestada por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca durante el período comprendido entre el 1º de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024, para lo cual se solicitó a la oficina de atención al ciudadano:

- a) Informe de gestión PQRSyF consolidado - II semestre 2024 incluyendo Informe de la apertura de buzones - II trimestre 2024 y III trimestre 2024.
- b) Reporte general PQRSyF del Sistema de Atención e Información al Ciudadano - Fecha Inicial: 01-06-2024 - Fecha Final: 31-12-2024.
- c) Consolidado de PQRS resueltas de forma extemporánea durante el primer semestre 2024.

### 2. Resultados:

#### 2.1 Seguimiento y diagnóstico del estado del sistema de atención al ciudadano (PQRSFyD) – segundo semestre año 2024.

Una vez analizado el informe de referencia “Informe semestral de PQRSFyD de Servicio de Atención al Ciudadano”, el cual fue remitido por la Gestora de la Oficina de Atención al Ciudadano con fecha 2025-01-22, se verificó los canales de atención utilizados para las diferentes solicitudes que fueron radicadas, tramitadas, resueltas y rechazadas por la Universidad de Cundinamarca, la tendencia de las solicitudes, la gestión de apertura de buzones y el seguimiento a PQRSFyD resueltas de forma extemporánea durante el período objeto de seguimiento. Así, las cosas, el seguimiento arrojó los siguientes resultados teniendo en cuenta atributos de calidad, oportunidad y cumplimiento, de acuerdo con la normatividad legal.

#### 2.2 Apertura de buzones – sugerencias y felicitaciones.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIr062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 5</b> <b>VIGENCIA: 2024-09-30</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>PAGINA: 3 de 9</b>

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024 desde la Dirección de Control Interno se realizó el acompañamiento en la apertura de buzones a las siguientes unidades regionales de la Universidad de Cundinamarca:

Sede Fusagasugá, Seccional Ubaté, Seccional Girardot, Extensión Soacha, Unidad Agroambiental la Esperanza, Extensión Zipaquirá, Extensión Chía, y Extensión Facatativá. De la misma manera las observaciones y recomendaciones realizadas por parte de control interno luego de apertura de buzones en las diferentes sedes de la Universidad se encuentran descritas dentro de las actas consecutivas desde la 025 a la 033, de las cuales se destacan las siguientes:

- Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Extensión Zipaquirá, Extensión Facatativá, Extensión Soacha, Seccional Girardot, Seccional Ubaté, la oficina de Bogotá y la Unidad Agroambiental la Esperanza identificar crear e implementar mecanismos que fomenten el uso de buzones de sugerencias y felicitaciones por parte de la comunidad universitaria y en general.
- Se recomienda a la oficina de Atención al Ciudadano hacer el cambio realizar seguimiento al cambio de los buzones del CAD, Admisiones y Secretaría General.
- Efectuar mantenimiento de chapas de algunos buzones.

Teniendo en cuenta la actividad número 6 del procedimiento SACP02 versión 8 indica que las sugerencias y felicitaciones se responderán por el funcionario competente en treinta (30) días hábiles por medio del aplicativo SAIC; sin embargo, al revisar el reporte de solicitudes del 01 de julio de 2024 al 31 de diciembre 2024 no se evidencia el total de dichas solicitudes en el periodo en mención ya que la felicitación 16977 radicada el 02 de octubre de 2024 se contestó luego de haber pasado un periodo de 40 días, incumpliendo así con lo establecido dentro del procedimiento.

**Nota:** El resultado de la apertura de buzones se puede ver en el anexo N° 1 (ver adjunto) elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano.

### 2.3. Seguimiento a solicitudes PQRSFyD

En virtud del comportamiento de PQRSFyD durante el II semestre de 2024 se identificaron aquellas solicitudes que fueron atendidas de forma extemporánea, por lo que se extrajo una muestra de las mismas y se solicitó mediante correo electrónico a la Oficina de Atención al Ciudadano se justificara el motivo de la extemporaneidad en las respuestas a dichas solicitudes.

*Ilustración 1 Tiempo respuesta según Ley 1437/2011 y la Ley 1755/2015*

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIR062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 5</b> <b>VIGENCIA: 2024-09-30</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>PAGINA: 4 de 9</b>

TIPO	TIEMPO
Derecho de petición	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
Petición de Información	10 días hábiles

Fuente: Procedimiento SACP01 versión 20.

### 2.3.1. PQRSFyD con respuesta extemporánea.

Una vez revisado y analizado el reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de julio 2024 al 31 de diciembre de 2024 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, se identificaron aquellas solicitudes con respuesta extemporánea (ver tabla 1, 2, 3 y 4).

Tabla 1 Comparativo de solicitudes con respuesta extemporánea I semestre 2024 y II semestre 2024

Tipo de solicitud	N° de solicitudes con respuesta extemporánea I semestre 2024	N° de solicitudes con respuesta extemporánea II semestre 2024	Variación %
Petición de información	14	11	78.57%
Derecho de petición	20	5	15.00%
Reclamo	2	3	150.00%
Queja	0	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>19</b>	<b>52.77%</b>

Elaboración propia.

Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano

De acuerdo con la anterior tabla se evidencia que, las peticiones de información atendidas extemporáneamente pasaron de 14 a 11 con una variación del 78,57%, en el caso de los derechos de petición, disminuyeron drásticamente pasando de 20 a 5 en el último semestre de la vigencia con una variación de 15,00%, mientras que los reclamos aumentaron pasando de dos a tres con una variación de 150% y las quejas se mantuvieron en 0 como en el anterior semestre. Lo anterior, denota el compromiso por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano en el trámite de las solicitudes y el correcto funcionamiento de los medios por los cuales se remiten y atienden dichas solicitudes.

Tabla 2 Muestra petición de información

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
16663	04-07-2024	Correo electrónico	Dirección de Proyectos Especiales y Relaciones	2024-07-29 16:21:38	14	Solicitó Ampliación de tiempo

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIR062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 5</b> <b>VIGENCIA: 2024-09-30</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>PAGINA: 5 de 9</b>

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
			Interinstitucionales			
16670	08-07-2024	Correo electrónico	Secretaria General	2024-07-25 12:01:34	12	La Oficina de Atención al Ciudadano cataloga a dicha petición de información como una solicitud compleja de información al consejo superior.
16703	25-07-2024	correo electrónico	Dirección de Control Interno	2024-08-23 09:32:03	15	Solicito ampliación de tiempo
16758	18-08-2024	Formulario online	Servicios Tecnológicos	2024-09-10 14:54:46	13	La oficina de atención al ciudadano realizó las notificaciones al funcionario competente y se le envió correo donde se notificó por vencimiento

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Respecto a las peticiones de información que fueron atendidas de manera extemporánea y de acuerdo con las respectivas justificaciones soportadas desde la Oficina de Atención al Ciudadano, las solicitudes 16663 y 16703 fueron aplazadas debido al requerimiento de ampliación de tiempo para dar respuesta por parte de los funcionarios responsables. Por otro lado, la solicitud 16670 se consideró compleja de información al consejo superior mientras que la 16758 presentó una demora en la respuesta, sin embargo, el responsable fue notificado tiempo antes de que se venciera la solicitud por parte de la Oficina de Atención al ciudadano, aún así, no se dio contestación a dicha solicitud dentro del tiempo establecido en el procedimiento SACP01.

Tabla 3 Muestra de derecho de petición

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
16811	23-08-2024	formulario online	Dirección de Talento Humano	2024-09-27 18:40:18	21	Solicito ampliación de tiempo
17024	12-11-2024	correo electrónico	Oficina de Admisiones y Registro	2024-12-13 09:23:23	20	Solicito ampliación de tiempo
17028	14-11-2024	escrita	Oficina de Desarrollo Académico	2024-12-19 12:23:54	22	Solicito ampliación de tiempo

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIR062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 5</b> <b>VIGENCIA: 2024-09-30</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>PAGINA: 6 de 9</b>

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
17039	18-11-2024	correo electrónico	Dirección de Bienes y Servicios	2024-12-17 10:30:47	18	Solicito ampliación de tiempo

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con la muestra tomada y con información suministrada por la Oficina de atención al Ciudadano, se validaron aquellos derechos de petición que fueron atendidos de forma extemporánea encontrándose que, la justificación a la no respuesta en el tiempo oportunamente establecido en el procedimiento SACPO1 se debió principalmente a solicitudes de ampliación de tiempo por parte de los responsables. En ese sentido, los derechos de petición 16811, 17024, 17028 y 17039 se encuentran debidamente justificados.

Tabla 4 Muestra de Reclamo

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
16677	17-07-2024	Escrita	Dirección de Bienestar Universitario	2024-09-04 11:10:43	27	Se solicitó seguimiento a Control Interno
16731	08-08-2024	correo electrónico	Oficina de Desarrollo Académico	2024-09-05 16:55:41	16	Solicitud de seguimiento por áreas
16737	09-08-2024	Formulario online	Dirección del programa de Ingeniería de Software	2024-09-10 04:15:31	17	Solicitud de validación por otras áreas

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

En el anterior cuadro, se muestran aquellos reclamos que fueron respondidos de forma extemporánea, en este sentido, se validaron los tiempos dispuestos para dar respuesta a las diferentes solicitudes y para el caso de los reclamos se tiene 15 días hábiles para atender dichas solicitudes, sin embargo, el reclamo con el consecutivo 16677 fue atendido en un término de 27 días, esto debido a que se solicitó seguimiento a Control Interno, el consecutivo 16731 fue respondido en un término de 16 días y de acuerdo con la justificación esta demora se debió a la solicitud de seguimiento por áreas así como el consecutivo 16737 donde hubo solicitud de validación por otras áreas.

Con respecto al seguimiento anterior, para este semestre los reclamos tuvieron un aumento de 150%, es de aclarar, que en el primer semestre del 2024 solo se presentaron 2 reclamos de forma extemporánea.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIR062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 5</b> <b>VIGENCIA: 2024-09-30</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>PAGINA: 7 de 9</b>

### 2.3.2. Solicitudes rechazadas.

De acuerdo con el reporte enviado desde la Oficina de Atención al Ciudadano en día 22 de enero de 2025 con corte a 31 de diciembre de 2024, no se cuenta con solicitudes rechazadas, lo que representa una disminución del 100% frente al semestre anterior, lo anterior indica el correcto diligenciamiento por parte de los peticionarios, así como la adecuada gestión desde la Oficina de Atención al Ciudadano.

### 2.3.3. Solicitudes sin respuesta.

Tabla 5 Población de solicitudes sin respuesta

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
16937	23/09/2024	Formulario on line	felicitación	Infraestructura Universidad	Dirección de Bienes y Servicios	13/12/2024	46	Vencimiento de términos en los tiempos de respuesta
16938	23-09-2024	Formulario on line	reclamo	Procesos académicos	Dirección de Bienes y Servicios	11/10/2024	13	Vencimiento de términos en los tiempos de respuesta
16963	25-09-2024	escrita	sugerencia	Reporte de actos inseguros	Seguridad y salud en el trabajo	17/12/2024	45	Vencimiento de términos en los tiempos de respuesta
17017	07-11-2024	Formulario on line	felicitación	manejo de residuos	Sistema de Gestión Ambiental	no hay fecha	No registra	No tiene contrato
17090	10-12-2024	Correo Electrónico	Derecho de petición	Contratación	Dirección del Programa de Zootecnia	No hay fecha	No registra	Se solicitó ampliación de Tiempo
17104	18-12-2024	Correo Electrónico	Derecho de Petición	Contratación	Dirección del Programa de Zootecnia	No hay fecha	No registra	Se solicitó ampliación de Tiempo

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo con lo relacionado en el anterior cuadro, las solicitudes sin respuesta tomadas como muestra develan en primer lugar que, con corte a 31 de diciembre no se había tramitado respuesta para el caso de la felicitación 16937, el reclamo 16938 y la sugerencia 16963, sin embargo, a la fecha de realización del informe, estas fueron respondidas de forma extemporánea, en cuanto a la felicitación 17017 se menciona desde la oficina de atención al ciudadano que no tiene contrato, en cuanto al derecho de petición 17090 se solicitó ampliación de tiempo, así como para el derecho de petición 17104.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIR062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 5</b> <b>VIGENCIA: 2024-09-30</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>PAGINA: 8 de 9</b>

## 2.4. Planes de mejoramiento internos.

Tabla 6 Seguimiento planes de mejoramiento internos Atención al Ciudadano

N° Plan	Observación
579	Oportunidad de mejora con avance del 100%. Se encuentra Cerrado
910	Dos no conformidades con un porcentaje de cumplimiento del 50% respectivamente.
920	Oportunidad de mejora con avance del 50%
923	Oportunidad de mejora con avance del 66%
937	Oportunidad de Mejora con avance del 33%
995	Oportunidad de Mejora con avance del 100%, se encuentra cerrado.

Fuente:

Elaboración propia- Extraído del Aplicativo de "Acciones correctivas y de mejora" de control interno

## 3. Conclusiones:

**3.1.** El contenido y descripción de la información del presente informe se obtuvo mediante el requerimiento vía correo electrónico a la oficina de atención al ciudadano, así las cosas, la profundización y análisis se realizó bajo la presunción de la buena fe de la información.

**3.2.** Del total de solicitudes PQRSyF (461) durante el II semestre de 2024, fueron resueltas un 94,58% en los términos de tiempo de Ley; resultado satisfactorio que motiva a continuar con el mejoramiento en el trámite y la respuesta de solicitudes. En vista de lo anterior; se sugiere diseñar, implementar y monitorear una estrategia que fortalezca la respuesta oportuna de las diferentes solicitudes en cumplimiento de la Ley.

**3.3** Se validó la información suministrada por la oficina de atención al ciudadano donde se encontró que no hubo solicitudes rechazadas lo que denota el correcto manejo del aplicativo por parte del peticionario, lo que representa un 100 % frente al semestre anterior.

**3.4.** El trámite y respuesta de quejas en términos de tiempo de ley durante el primer semestre 2024 fue sobresaliente. La tendencia comparativa entre el I semestre 2024 y II semestre 2024 de respuesta extemporánea de solicitudes de petición de información, derecho de petición, reclamo y queja corresponde al 52,77% de cumplimiento del tiempo en términos de la Ley. Por lo anterior, se insta en aplicar estrategias de mejoramiento continuo.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIr062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 5</b> <b>VIGENCIA: 2024-09-30</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>PAGINA: 9 de 9</b>

3.5. Para el segundo semestre 2024 se siguen manteniendo solicitudes sin respuesta, así como solicitudes que son atendidas de manera extemporánea, por lo que se realizará seguimiento desde el plan de mejoramiento número 995 frente al cumplimiento en los tiempos de respuesta contemplados en el procedimiento SACP01.

3.6. Desde la Dirección de Control Interno se insta a dinamizar los planes de mejoramiento responsabilidad del proceso Gestión de Atención al Ciudadano.

**Nota:** En caso de que en el ejercicio se hayan establecido hallazgos y a fin de lograr que se emprendan actividades de mejoramiento, X xx xxx xx xxx debe elaborar un Plan de Mejoramiento, que será presentado dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la asignación del mismo a través del aplicativo de Control Interno “*Acciones de Mejora*”, ingresando con el respectivo rol, a la plataforma institucional.

El Plan de Mejoramiento debe detallar la implementación de las acciones de mejoramiento que no podrá exceder una vigencia fiscal. En caso de que existan acciones con una duración superior, éstas deben ser justificadas plenamente.

**CAROLINA GOMEZ FONTECHA**  
 Directora de Control Interno  
 Universidad de Cundinamarca

Elaboró: **JAIME ENRIQUE ORTIZ ROMERO**  
 Técnico I  
 Universidad de Cundinamarca

Anexos: **1.** Informe semestral de PQRSFyD de servicio de atención al ciudadano.

17-30.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*