

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22
		PAGINA: 1 de 14

17.

Lugar y Fecha de Presentación: Fusagasugá, 2024 – 09 – 16.

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 30 de junio de 2024.

Periodo de Seguimiento: **Fecha de Inicio:** 2024 – 06 – 17.
Fecha de Finalización: 2024 – 09 – 16.

Total Horas: 120 Horas.

Objetivo: Realizar seguimiento al servicio prestado por el Sistema de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca durante el I 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_V20 “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS y SAP02_V8 “ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES”.

Asesora de Control Interno: **Nubia Andrea Gallego Soacha**
Asesora de Control Interno.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 2 de 14

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 (2024-07-26) 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 30 de junio 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 en 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 enero de 2024 al 30 de junio 2024, para lo cual se solicitó a la oficina de atención al ciudadano:

- a) Informe de gestión PQRSyF consolidado - I semestre 2024 incluyendo Informe de la apertura de buzones - IV trimestre 2023 y I trimestre 2024.
- b) Reporte general PQRSyF del Sistema de Atención e Información al Ciudadano - Fecha Inicial: 01-01-2024 - Fecha Final: 30-06-2024.
- 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) – primer 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 2024-07-26, 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 en respuesta a atributos de calidad, oportunidad y cumplimiento, de acuerdo con la normatividad legal.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 3 de 14

2.2. Apertura de buzones – sugerencias y felicitaciones.

Durante el primer semestre 2024 la Dirección de Control Interno efectuó acompañamiento en la apertura de buzones de las unidades regionales de la Universidad de Cundinamarca (Sede Fusagasugá, Seccional Girardot, Seccional Ubaté, Extensión Zipaquirá, Extensión Facatativá, Extensión Chía, Extensión Soacha, Oficina Bogotá); de esta manera las observaciones y recomendaciones se encuentran en las actas consecutivas 001 del 31 de enero de 2024 hasta la número 016 del 15 de mayo de 2024. Dentro de las recomendaciones y observaciones cabe mencionar:

- Identificar, crear e implementar mecanismos en la gestión del uso de los buzones por parte de la comunidad universitaria.
- Implementar buenas prácticas de custodia de la copia de llave de buzones sugerencias y felicitaciones
- Realizar el cambio de buzones de sugerencias y felicitaciones del CAD, Oficina de educación virtual y a distancia toda vez que estos presentan características de deterioro.
- Actualizar la escarapela y/o logo institucional del buzón ubicado en el gimnasio de la sede Fusagasugá
- Efectuar mantenimiento de chapas de algunos buzones.

2.3. Seguimiento a solicitudes PQRSFyD

En virtud del comportamiento de PQRSFyD durante el I semestre de 2024 se identificaron aquellas solicitudes resueltas de forma extemporánea, para lo cual se extrajo muestra aleatoria y se procedió con la solicitud mediante correo electrónico a la Oficina de Atención al Ciudadano: la justificación con soportes por cada una de las PQRSFyD que fueron atendidas extemporáneamente, la descripción breve de la justificación de las solicitudes rechazadas y solicitudes sin respuesta.

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

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 enero 2024 al 30 de junio de 2024 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, se identificaron aquellas solicitudes con respuesta extemporánea (*ver tabla 1, 2, 3 y 4*).

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22
		PAGINA: 4 de 14

Tabla 1 Comparativo de solicitudes con respuesta extemporánea II semestre 2023 y I semestre 2024

Tipo de solicitud	N° de solicitudes con respuesta extemporánea II semestre 2023	N° de solicitudes con respuesta extemporánea I semestre 2024	Variación %
Petición de información	23	14	60,87%
Derecho de petición	10	20	200,00%
Reclamo	6	2	33,33%
Queja	0	0	0,00%
Total general	39	36	92,31%

Elaboración propia.

Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-01-2024 / 30-06-2024).

De acuerdo con la tabla N°1, la tendencia comparativa entre el II semestre de 2023 y I semestre 2024 de respuesta extemporánea de solicitudes de petición de información corresponde al 60,87% notablemente representa mejoramiento en cumplimiento del tiempo en términos de la ley, para las solicitudes tipo reclamo se valida que del II semestre 2023 al I semestre 2024 disminuyeron notablemente ahora bien, lo que corresponde a la respuesta de solicitudes tipo queja, se evidencia que se mantuvo igual entre el II semestre 2023 y I semestre 2024 y para las solicitudes de derecho de petición representan un incremento porcentual significativo correspondiente al 200%.

Tabla 2 Muestra petición de información

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
16047	10-01-2024	formulario on line	Dirección del programa ingeniería de software	2024-02-21 14:44:07	25	La oficina de atención al ciudadano realizó las notificaciones al funcionario competente y se le envió correo donde se notificó por vencimiento
16056	15-01-2024	formulario on line	Dirección de talento humano	2024-02-13 17:32:59	18	La oficina de atención al ciudadano realizó las notificaciones al funcionario competente y se le envió correo donde se notificó por vencimiento
16093	25-01-2024	correo electrónico	oficina de compras	2024-02-26 18:02:55	18	Solicito ampliación de tiempo
16106	29-01-2024	correo electrónico	oficina de compras	2024-02-29 17:42:45	20	Solicito ampliación de tiempo

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22
		PAGINA: 5 de 14

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
16137	07-02-2024	correo electrónico	oficina de compras	2024-03-08 12:46:28	19	Solicito ampliación de tiempo
16138	07-02-2024	correo electrónico	oficina de compras	2024-03-08 12:31:09	19	Solicito ampliación de tiempo
16458	19-03-2024	formulario on line	oficina de admisiones y registro	2024-04-29 08:37:32	19	Solicito ampliación de tiempo

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

En la revisión de la muestra de petición de información con identificador 16047, 16056, se evidencia por parte de la oficina de atención al ciudadano que se realizó las notificaciones al funcionario competente la primera solicitud relacionada con un trámite académico y la segunda con una certificación laboral.

Respecto a la justificación de atención al ciudadano en cuanto al rezago de trámite y respuesta de las solicitudes 16093, 16106, 16137, 16138, 16458 se relaciona que se requirió ampliación de tiempo por parte del área competente para dar respuesta; para las peticiones de información 16093, 16106, 16137 y 16138 indican que se requiere recolectar información (comprobante de egreso y reevaluación), insumo para el trámite de las solicitudes, y para la petición de información con identificador 16458 se indica que se requiere la verificación de la trazabilidad en archivos físicos toda vez que se está solicitando la obtención de un título académico después de 26 años de haberlo cursado.

En cuanto a la muestra de derecho de petición (*ver tabla 3*) se evidencio como justificación por parte de la oficina de atención al ciudadano que para los derechos de petición con identificador 16036, 16434, 16462, 16463 el área competente solicito ampliación de tiempo indicando que se requería validar la caracterización institucional para el identificador 16036 y para los demás recolectar información (comprobante de egreso y reevaluación).

De otra parte se validaron los derechos de petición con identificador 16446, 16449, 16450 y 16170 a los cuales se les dio respuesta en un término mayor a los 26 días hábiles, lo que llama la atención teniendo en cuenta que para este tipo de solicitudes el tiempo máximo de respuesta es de 15 días hábiles según el procedimiento SACP01_V20 "atención a peticiones, quejas y reclamos" y ley 1755 del 2015 en su art. 14, se verifica en el aplicativo SAIC en el campo "tiempo extemporáneo" el cual no fue activado y adicionalmente las alertas realizadas desde el correo quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co a las áreas competentes para dar respuesta a las PQRS teniendo en cuenta el conducto regular para escalamiento de la solicitud tal como lo señala la resolución 160 del 6 de noviembre de 2014 artículo 11- términos internos parágrafo 1 y 2 evidenciando falencias

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SC1r062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22
		PAGINA: 6 de 14

en las metodología implementada para realizar las alertas a las áreas competentes para dar respuesta a las solicitudes de PQRS.

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
16036	04-01-2024	formulario on line	oficina de admisiones y registro	2024-02-19 17:00:18	23	Solicito ampliación de tiempo
16051	10-01-2024	formulario on line	dirección de bienestar universitario	2024-02-13 18:36:41	20	La oficina de atención al ciudadano realizó las notificaciones al funcionario competente y se le envió correo donde se notificó por vencimiento
16170	12-02-2024	correo electrónico	dirección de bienestar universitario	2024-04-11 15:11:08	31	La oficina de atención al ciudadano realizó las notificaciones al funcionario competente, se le envió correo donde se notificó por vencimiento para pronta respuesta y por último se envió correo a control interno para seguimiento
16434	29-02-2024	correo electrónico	oficina de compras	2024-04-11 17:08:56	20	Solicito ampliación de tiempo
16446	07-03-2024	correo electrónico	direcciones de seccional y extensión	2024-05-01 12:42:17	27	La oficina de atención al ciudadano realizó las notificaciones al funcionario competente, se le envió correo donde se notificó por vencimiento para pronta respuesta y por último se envió correo a control interno para seguimiento
16449	11-03-2024	correo electrónico	direcciones de seccional y extensión	2024-05-01 12:50:09	26	La oficina de atención al ciudadano realizó las notificaciones al funcionario competente, se le envió correo donde se notificó por vencimiento para pronta respuesta y por último se envió correo a control interno para seguimiento

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIR062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 7 de 14

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
16450	11-03-2024	correo electrónico	direcciones de seccional y extensión	2024-05-01 12:56:53	26	La oficina de atención al ciudadano realizó las notificaciones al funcionario competente, se le envió correo donde se notificó por vencimiento para pronta respuesta y por último se envió correo a control interno para seguimiento
16462	20-03-2024	formulario on line	oficina de compras	2024-05-02 17:23:21	21	Solicito ampliación de tiempo
16463	20-03-2024	formulario on line	oficina de compras	2024-05-02 17:25:40	21	Solicito ampliación de tiempo

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

Tabla 4 Muestra de Reclamo

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
16042	05-01-2024	formulario on line	vicerectoría administrativa y financiera	2024-02-08 08:53:12	17	la oficina de atención al ciudadano realizó las notificaciones al funcionario competente
16441	06-03-2024	correo electrónico	oficina de internacionalización	2024-04-03 11:47:38	17	la oficina de atención al ciudadano realizó las notificaciones al funcionario competente

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

2.3.2. Solicitudes rechazadas.

Mediante la revisión y análisis del reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de enero 2024 al 30 de junio de 2024 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, se identificaron aquellas solicitudes que fueron rechazadas (ver tabla 5 y 6).

Tabla 5 Solicitudes rechazadas

Tipo de solicitud	N° de solicitudes rechazadas II semestre 2023	N° de solicitudes rechazadas I semestre 2024	Variación %
Petición de información	5	1	20,00%
Reclamo	4	1	25,00%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: 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

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22
		PAGINA: 8 de 14

Derecho de petición	0	2	-----
Total general	9	4	44,44%

Elaboración propia.

Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-01-2024 / 30-06-2024).

Tabla 6 Muestra de solicitudes rechazadas

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	TIPO 1	ASUNTO	UNIDAD REGIONAL	ACEPTACIÓN	FECHA RESPUESTA	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
16066	18-01-2024	escrita	derecho de petición	administrativo	Fusagasugá	rechazada	24/01/2024	tramitada con el consecutivo 16061
16109	30-01-2024	formulario on line	derecho de petición	administrativo	Fusagasugá	rechazada	30/01/2024	tramitada con el consecutivo 16114
16122	02-02-2024	formulario on line	reclamo	académico	Soacha	rechazada	5/02/2024	tramitada con el consecutivo 16121
16158	11-02-2024	formulario on line	petición de información	administrativo	Soacha	rechazada		Este consecutivo se encuentra resuelto, sin embargo, se revisa la base y se registró como rechazada, pero tiene tramite anexo trazabilidad

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

Respecto a la muestra de solicitudes rechazadas (ver tabla 6), se observa que fueron gestionadas y resueltas bajo otro identificador y/o consecutivo. Cabe mencionar que algunas solicitudes son rechazadas porque los peticionarios duplican o tipifican erróneamente la solicitud. Por otra parte, se valida la solicitud 16158 encontrando que el aplicativo genera error indicando que la solicitud fue rechazada, pero en la verificación se encontró que fue resuelta el 16/02/2024.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22
		PAGINA: 9 de 14

2.3.3. Solicitudes sin respuesta.

Se revisó y analizó el reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de enero 2024 al 30 de junio de 2024 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, y se identificó cinco (4) solicitudes sin respuesta (ver tabla 7).

Tabla 7 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
16146	09-02-2024	escrita	felicitación	reconocimiento a la buena gestión	sistema de gestión ambiental	no hay fecha	#;REF!	se presentó cambio de gestora y no contaba con el aplicativo
16152	09-02-2024	escrita	felicitación	reconocimiento a la buena gestión	sistema de gestión ambiental	no hay fecha	#;REF!	se presentó cambio de gestora y no contaba con el aplicativo
16160	12-02-2024	escrita	felicitación	reconocimiento a la buena gestión	sistema de gestión ambiental	no hay fecha	#;REF!	se presentó cambio de gestora y no contaba con el aplicativo
16502	02-04-2024	escrita	felicitación		direcciones de seccional y extensión	no hay fecha	#;REF!	se presentó cambio de gestora y no contaba con el aplicativo

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

Una vez revisado las solicitudes sin respuesta, se justifica que las solicitudes 16146, 16152, 16160 son tipificadas como felicitaciones y se presentó cambio de gestora y no contaba con aplicativo para quien se dirigía la felicitación, para la solicitud 16502 se validó respuesta en soporte extraído del SAIC que se dio respuesta el 05/08/2024.

2.4. Planes de mejoramiento internos.

La Dirección de Control Interno ha asesorado y acompañado periódicamente al proceso gestión de atención al ciudadano mediante mesas de trabajo y seguimientos efectuados; a continuación, se relacionan los planes de mejoramiento internos bajo la responsabilidad del proceso en mención en la Sede Fusagasugá:

Tabla 8 Seguimiento planes de mejoramiento internos Atención al Ciudadano

N° Plan	Observación
579	Oportunidad de mejora con avance del 70%.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 10 de 14

N° Plan	Observación
910	Dos no conformidades con un porcentaje de cumplimiento del 0% y 0% respectivamente.
920	Oportunidad de mejora con avance del 33%
923	Oportunidad de mejora con avance del 66%

Fuente: Elaboración propia – Extracto del módulo institucional de Control Interno – verificaciones de hallazgos.

Tabla 9 Hallazgo No. 1

Hallazgo No. 1	
Clasificación:	No Conformidad <input type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/> Oportunidad de Mejora <input checked="" type="checkbox"/>
Normatividad:	Norma SACP01_V20 : Ley 1755 de 2015 Requisito: Requisitos y condiciones generales. Artículo 14
Causa:	Debilidades en la metodología para escalar la solicitud de respuesta, una vez el área competente para dar respuesta a las PQRS incumple los tiempos.
Descripción:	Se validaron los derechos de petición con identificador 16446, 16449, 16450 y 16170 a los cuales se les dio respuesta en un término mayor a los 26 días hábiles, lo que llama la atención teniendo en cuenta que para este tipo de solicitudes el tiempo máximo de respuesta es de 15 días hábiles según el procedimiento SACP01_V20 “atención a peticiones, quejas y reclamos” y ley 1755 del 2015 en su art. 14, se verifica en el aplicativo SAIC en el campo “tiempo extemporáneo” el cual no fue activado y adicionalmente las alertas realizadas desde el correo quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co a las áreas competentes para dar respuesta a las PQRS teniendo en cuenta el conducto regular para escalamiento de la solicitud tal como lo señala la resolución 160 del 6 de noviembre de 2014 artículo 11- términos internos parágrafo 1 y 2 evidenciando falencias en las metodología implementada para realizar las alertas a las áreas competentes para dar respuesta a las solicitudes de PQRS.
Efecto:	Sanciones, reputación de la entidad, escalamiento del problema.
Evidencia:	✓ Reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-01-2024 / 30-06-2024).
Tratamiento:	

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: 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

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22
		PAGINA: 11 de 14

Hallazgo No. 1			
Tipo de Tratamiento:	Plan de Mejoramiento <input checked="" type="checkbox"/>	Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/>	Función Preventiva <input type="checkbox"/>
Responsable del Tratamiento:	Oficina de atención al ciudadano		
<i>Auditado por: Nubia Andrea Gallego Soacha</i>			

Tabla 10 Hallazgo No. 2

Hallazgo No. 2			
Clasificación:	No Conformidad <input type="checkbox"/>	Observación <input checked="" type="checkbox"/>	Oportunidad de Mejora <input type="checkbox"/>
Normatividad:	Norma SACP01_V20 : Ley 1755 de 2015	Requisito:	Requisitos condiciones generales. Artículo 14 y
Causa:	Debilidades en la oportunidad de respuesta a las PQRS		
Descripción:	Se validaron los derechos de petición con identificador 16446, 16449, 16450 a los cuales se les dio respuesta en un término mayor a los 26 días hábiles, lo que llama la atención teniendo en cuenta que para este tipo de solicitudes el tiempo máximo de respuesta es de 15 días hábiles según el procedimiento SACP01_V20 “atención a peticiones, quejas y reclamos” y ley 1755 del 2015 en su art. 14, se verifica en el aplicativo SAIC en el campo “tiempo extemporáneo” el cual no fue activado y adicionalmente las alertas realizadas desde el correo quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co a el área competente para dar respuesta a las PQRS generando un riesgo en la oportunidad de entrega de la respuesta al peticionario.		
Efecto:	Sanciones, reputación de la entidad, escalamiento del problema.		
Evidencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-01-2024 / 30-06-2024). ✓ Trazabilidad derechos de petición 16446, 16449, 16450 		
Tratamiento:			
Tipo de Tratamiento:	Plan de Mejoramiento <input type="checkbox"/>	Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/>	Función Preventiva <input checked="" type="checkbox"/>
Responsable del Tratamiento:	Dirección Administrativa Extensión Zipaquirá.		

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 12 de 14

Hallazgo No. 2
<i>Auditado por: Nubia Andrea Gallego Soacha</i>

Tabla 11 Hallazgo No. 3

Hallazgo No. 3	
Clasificación:	No Conformidad <input type="checkbox"/> Observación <input checked="" type="checkbox"/> Oportunidad de Mejora <input type="checkbox"/>
Normatividad:	Norma SACP01_V20 : Ley 1755 de 2015
	Requisito: Requisitos y condiciones generales. Artículo 14
Causa:	Debilidades en la oportunidad de respuesta a las PQRS
Descripción:	Se validaron dentro de los derechos de petición el identificador 16170 a los cuales se les dio respuesta en un término mayor a los 31 días hábiles, lo que llama la atención teniendo en cuenta que para este tipo de solicitudes el tiempo máximo de respuesta es de 15 días hábiles según el procedimiento SACP01_V20 “atención a peticiones, quejas y reclamos” y ley 1755 del 2015 en su art. 14, se verifica en el aplicativo SAIC en el campo “tiempo extemporáneo” el cual no fue activado y adicionalmente las alertas realizadas desde el correo quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co a el área competente para dar respuesta a las PQRS generando un riesgo en la oportunidad de entrega de la respuesta al peticionario.
Efecto:	Sanciones, reputación de la entidad, escalamiento del problema.
Evidencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-01-2024 / 30-06-2024). ✓ Trazabilidad derecho de petición 16170
Tratamiento:	
Tipo de Tratamiento:	Plan de Mejoramiento <input type="checkbox"/> Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/> Función Preventiva <input checked="" type="checkbox"/>
Responsable del Tratamiento:	Dirección de Bienestar Universitario
<i>Auditado por: Nubia Andrea Gallego Soacha</i>	

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 13 de 14

3. Conclusiones

3.1. El contenido y descripción del seguimiento se realizó conforme a la información obtenida de manera híbrida, mediante entrevistas, mesa de trabajo, correos electrónicos y soportes suministrados por la oficina de atención al ciudadano; así las cosas, el pronunciamiento se realizó bajo la presunción de la buena fe de la información.

3.2. Del total de solicitudes PQRSyF (618) durante el I semestre de 2024, fueron resueltas un 94,02% 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 validaron los derechos de petición con identificador 16446, 16449, 16450 y 16170 a los cuales se les dio respuesta en un término mayor a los 26 días hábiles, lo que llama la atención teniendo en cuenta que para este tipo de solicitudes el tiempo máximo de respuesta es de 15 días hábiles según el procedimiento SACP01_V20 “atención a peticiones, quejas y reclamos” y ley 1755 del 2015 en su art. 14 por tanto, lo evidenciado se dará a conocer en el comisión de control interno para validar el caso frente al escalamiento en la oportunidad de respuesta desde el control que ejerce el proceso de atención al ciudadano y la respuesta que remiten los procesos a los cuales se les asigna las PQRS para dar respuesta al peticionario.

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 II semestre 2023 y I semestre 2024 de respuesta extemporánea de solicitudes de petición de información, derecho de petición, reclamo y queja corresponde al 92,31% de cumplimiento del tiempo en términos de la Ley. Por lo anterior, se insta en aplicar estrategias de mejoramiento continuo.

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

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 14 de 14

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: **NUBIA ANDREA GALLEGO SOACHA**
Asesora de Control Interno
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: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: 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*