

	<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 13</b>

17.

<b>Lugar y Fecha de Presentación:</b>	Fusagasugá, 2025 –08 – 08.	
<b>Presentado a:</b>	Doctor (a) <b>ADRIANO MUÑOZ BARRERA</b> Rector   Universidad de Cundinamarca	
<b>Referencia:</b>	Informe semestral de PQRSFyD de Servicio de Atención al Ciudadano (2025-01-28) 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 2025.	
<b>Periodo de Seguimiento:</b>	<b>Fecha de Inicio:</b>	2025 – 07 – 28.
	<b>Fecha de Finalización:</b>	2025 – 08 – 20.
	<b>Total Horas:</b>	80 Horas.
<b>Objetivo:</b>	Realizar seguimiento al servicio prestado por el Sistema de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca durante el I semestre 2025.	
<b>Alcance:</b>	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_V9 “ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES”.	
<b>Asesor(es) de Control Interno:</b>	<b>Jaime Enrique Ortiz Romero</b>   Técnico I Dirección de Control Interno.	

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 13</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 (2024-01-28) 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 2025. El informe incluye aspectos administrativos en los que se identificaron algunas deficiencias. Estas han sido corregidas o se encuentran en proceso de corrección, en concordancia con el principio de mejoramiento continuo de la Universidad de Cundinamarca. Dichas acciones contribuyen a una gestión más eficiente y efectiva en la producción y/o prestación de bienes y servicios en beneficio de la ciudadanía, objetivo fundamental del control interno.

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 2025 al 30 de junio de 2025, para lo cual se solicitó a la oficina de atención al ciudadano la siguiente información:

- a) Informe de gestión PQRSyF consolidado - I semestre 2025 incluyendo Informe de la apertura de buzones - IV trimestre 2024 y I trimestre 2025.
- b) Reporte general PQRSyF del Sistema de Atención e Información al Ciudadano - Fecha Inicial: 31- 12-2024 - Fecha Final: 30-06-2025.
- c) Consolidado de PQRS resueltas de forma extemporánea durante el primer semestre 2025.

### 2. Resultados:

#### 2.1. Seguimiento y diagnóstico del estado del sistema de atención al ciudadano (PQRSFyD) – primer semestre año 2025

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

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 13</b>

en cuenta atributos de calidad, oportunidad y cumplimiento, de acuerdo con la normatividad legal. |

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2025 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 034 a la 042, 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 realizar seguimiento al mejoramiento o cambio de los buzones de la sede Fusagasugá.

-Se recomienda a la oficina de atención al ciudadano de la oficina la Dirección Administrativa Extensión Soacha realizar el cambio del buzón ubicado en el segundo piso del bloque A y reubicar el buzón ubicado en el bloque B del primer piso.

Se recomienda a la oficina de atención al ciudadano de Proyectos Especiales Bogotá hacer cambio del buzón ubicado en la recepción de la oficina.

De acuerdo con la actividad número 6 del procedimiento SACP02, versión 9, la cual establece que las sugerencias y felicitaciones deben ser respondidas por el funcionario competente en un plazo de treinta (30) días hábiles a través del aplicativo SAIC, se evidencia que, de las 107 felicitaciones tramitadas durante el semestre, la totalidad fue respondida dentro del tiempo estipulado, cumpliendo así con lo establecido en dicho 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 I semestre de 2025 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

	<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 13</b>

Ciudadano se justificara el motivo de la extemporaneidad en las respuestas a dichas solicitudes.

*Ilustración 1 Tiempo de respuesta según Ley 1437/2011 y 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 V20*

### 2.3.1. PQRSFyD con respuesta extemporánea:

Una vez revisado y analizado el reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de enero 2025 al 30 de junio de 2025 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 II semestre 2024 y I semestre 2025*

Tipo de solicitud	N° de solicitudes con respuesta extemporánea I semestre 2024	N° de solicitudes con respuesta extemporánea I semestre g	Variación %
Petición de información	14	18	128.57%
Derecho de petición	20	18	90.00%
Reclamo	2	2	100.00%
Queja	0	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>105.55%</b>

*Elaboración propia.*

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

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que las peticiones de información atendidas de forma extemporánea aumentaron de 14 a 18, lo que representa una variación del 128,57%. En contraste, los derechos de petición disminuyeron de 20 a 18 en el primer semestre de la vigencia, con una variación del 90,00%. Por su parte, los reclamos se mantuvieron constantes en dos, con una variación del 100,00%, al igual que las quejas, que continuaron en cero, como en el semestre anterior.

Estos datos reflejan un leve incremento en el número de solicitudes atendidas fuera del plazo establecido, lo cual podría generar inconformidad entre los peticionarios y la

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>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2024-09-30</b>
		<b>PAGINA: 5 de 13</b>

comunidad en general, quienes participan o se ven afectados por los procesos de respuesta gestionados por la Universidad de Cundinamarca.

Tabla 2 Muestra petición de información

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
17214	4/02/2025	Correo electrónico	Oficina de Compras	7/03/2025 9:36:20 a. m.	19	para dar respuesta a la respectiva solicitud, teniendo en cuenta que se requiere más tiempo para recolectar la información requerida (comprobante de egreso y reevaluación), insumo para el trámite de la solicitud
17359	21/02/2025	Formulario online	Oficina de Compras	1/04/2025 9:06:18 a. m.	21	Se solicitó ampliación de tiempo para dar respuesta a la respectiva solicitud, teniendo en cuenta que se requiere recolectar la información requerida (comprobante de egreso y reevaluación), insumo para el trámite de la solicitud.
17361	21/02/2025	Formulario online	Oficina de Compras	1/04/2025 5:28:02 p. m	21	se solicita la ampliación del tiempo para dar respuesta a la respectiva solicitud, teniendo en cuenta que se requiere más tiempo para recolectar la información requerida (comprobante de egreso y reevaluación), insumo para el trámite de la solicitud.
17470	8/04/2025	Correo electrónico	Oficina de peticiones, quejas y reclamos	3/07/2025 10:00:06 a. m.	38	Se solicitó aclaración y ampliación de la información por parte de vicerrectoría administrativa y financiera para dar respuesta a dicha solicitud.
17518	14/05/2025	Formulario online	Dirección del Programa Administración de Empresas	10/06/2025 9:36:31 a. m.	16	Se solicitó ampliación de tiempo ya que por presentar la solicitud en tiempo extemporáneo según calendario académico. esta es escalada a consejo de facultad.

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

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 13</b>

En relación con las solicitudes de información que fueron atendidas de manera extemporánea, y conforme a las justificaciones presentadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, se informa lo siguiente:

Las solicitudes identificadas con los números 17214, 17359, 17361 y 17518 fueron aplazadas debido a que los funcionarios responsables solicitaron una ampliación del plazo para emitir una respuesta adecuada. Por su parte, respecto a la solicitud 17470, se requirió una ampliación y aclaración de la información inicialmente enviada, ya que el contenido resultaba confuso, sin un destinatario claro ni un requerimiento específico, lo que dificultaba su atención oportuna.

*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
17161	23/01/2025	Correo electrónico	Oficina de Compras	22/05/2025 10:44:35 a. m.	63	Se solicita la ampliación del tiempo para dar respuesta a la respectiva solicitud, teniendo en cuenta que se requiere más tiempo para recolectar la información requerida (comprobante de egreso y reevaluación), insumo para el trámite.
17162	24/01/2025	Correo electrónico	Oficina de Compras	22/05/2025 10:44:56 a. m.	62	Se solicita la ampliación del tiempo para dar respuesta a la respectiva solicitud, teniendo en cuenta que se requiere más tiempo para recolectar la información requerida (comprobante de egreso y reevaluación), insumo para el trámite de la solicitud
17413	17/03/2025	Correo electrónico	Oficina de Compras	13/05/2025 5:55:26 p. m.	27	se solicita la ampliación del tiempo teniendo en cuenta que se requiere más tiempo para recolectar la información requerida (comprobante de egreso y reevaluación), insumo para el trámite de la solicitud.
17222	5/02/2025	Correo electrónico	Oficina de peticiones, quejas y reclamos	21/03/2025 6:25:28 p. m.	27	Se dio respuesta mediante la solicitud de información adicional respecto a certificado de existencia y representación legal actualizado, la cual nunca se allego.
17496	30/04/2025	Correo electrónico	Oficina de Internacionalización	28/06/2025 9:48:20 a. m.	32	No se solicitó ampliación de tiempo, por lo que fue respondida luego de haber transcurrido el plazo máximo establecido por la ley.

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

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 13</b>

Con base en la muestra seleccionada, suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se realizó la validación de los derechos de petición que fueron atendidos de manera extemporánea. En este ejercicio se evidenció que, para los derechos de petición identificados con los números 17161, 17162 y 17413, se solicitó una ampliación del plazo con el fin de reunir la documentación necesaria para emitir una respuesta adecuada.

Sin embargo, a pesar de haberse tramitado dichas solicitudes de prórroga, las respuestas no fueron entregadas dentro de los plazos establecidos. En particular, los derechos de petición 17161 y 17162 fueron respondidos en un tiempo que superó más del doble del plazo legalmente previsto para este tipo de solicitudes, lo que constituye un incumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y en el Procedimiento SACP01 V21 de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Adicionalmente, se identificó que el derecho de petición 17496 fue respondido de manera extemporánea, superando el término de 15 días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015. Cabe señalar que, en este caso, no se gestionó una solicitud de prórroga antes del vencimiento del plazo legal, lo que generó una demora injustificada en la respuesta al peticionario.

En adición a lo anterior, se informa que se realizaron 2 notificaciones mediante correo electrónico enviado desde la Oficina de Atención al ciudadano teniendo en cuenta que la primera notificación fue realizada el 20/03/2025 y que la segunda se realizó el 08 de junio de 2025 donde se notificaba al funcionario responsable el vencimiento de los derechos de petición con identificadores 17161, 17162 y 17413. NO CONFORMIDAD

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento a lo establecido en la ley 1755 de 2015 Artículo 14 “salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción” y al procedimiento SACP01 V21 Requisitos y condiciones generales Pag 9 “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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”.

*Tabla 4 Muestra de Reclamo*

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
17151	21/01/2025	correo electrónico	Dirección de Bienes y Servicios	17/02/2025 9:43:05 a. m	16	No se 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: 8 de 13</b>

17366	24/02/2025	correo electrónico	Dirección de Bienes y Servicios	25/03/2025 5:14:55 p. m.	17	No se solicitó ampliación de tiempo
-------	------------	--------------------	---------------------------------	-----------------------------	----	-------------------------------------

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 17151 fue atendido en un término de 16 así como el consecutivo 17366 el cual fue respondido en un término de 17 días sin que se solicitara activación de tiempo extra incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y en el Procedimiento SACP01 V21 de la Oficina de Atención al Ciudadano. Por otro lado, se validó el correo de notificación enviado desde Atención al ciudadano de fecha de 2025/02/14 en el cual se notificaba el vencimiento del reclamo 17151. NO CONFORMIDAD.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento a lo establecido en la ley 1755 de 2015 Artículo 14 “salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción” y al procedimiento SACP01 V21 Requisitos y condiciones generales Pag 9 “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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”.

### 2.3.2. Solicitudes rechazadas.

Mediante la revisión y análisis del reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de enero 2025 al 30 de junio de 2025 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, se identificaron aquellas solicitudes que fueron rechazadas.

Tabla 5 Solicitudes rechazadas

Tipo de solicitud	N° de solicitudes rechazadas I semestre 2024	N° de solicitudes rechazadas I semestre 2025	Variación %
Petición de información	1	0	0.00%
Derecho de petición	2	4	200.00%
Reclamo	1	0	0.00%
Queja	0	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

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 13</b>

En relación con la muestra de solicitudes rechazadas, se observa un incremento en aquellas originadas por derechos de petición, las cuales ascienden a cuatro. Aunque el número no es elevado en términos absolutos, representa un aumento porcentual significativo, dado que en el semestre I de la vigencia anterior solo se registraron dos solicitudes rechazadas.

*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
17165	25-01-2025	formulario on line	derecho de petición	Académico	Fusagasugá	rechazada	25-01-2025	Se dio tramite mediante consecutivo 17164.
17167	25-01-2025	formulario on line	derecho de petición	Académico	Fusagasugá	rechazada	25-01-2025	se da tramite mediante la solicitud y consecutivo 17166
17168	25-01-2025	formulario on line	derecho de petición	Académico	Fusagasugá	rechazada	25-01-2025	Se da tramite por el consecutivo 17166
17288	10-02-2025	formulario on line	derecho de petición	Académico	Fusagasugá	rechazada	10-02-2025	la solicitud fue tramitada mediante consecutivo 17287.

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

Respecto a la muestra de solicitudes rechazadas, 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.

### 2.3.3. Solicitudes sin respuesta.

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: 10 de 13</b>

Se revisó y analizó el reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de enero 2025 al 30 de junio de 2025 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, y se identificaron cuatro (4) solicitudes sin respuesta.

*Tabla 7 Población de solicitudes sin respuesta*

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOT AL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
17240	05-02-2025	escrita	felicitación	Prestación de Servicio	Dirección del programa de Enfermería	Sin respuesta	No registra	A la fecha no cuenta con vinculación laboral por lo tanto no tiene acceso a la plataforma.
17546	27-05-2025	Formulario on line	felicitación	Comportamiento administrativos	Aulas	Sin respuesta	No registra	A la fecha no cuenta con vinculación laboral por lo tanto no tiene acceso a la plataforma.
17547	27-05-2025	Formulario on line	felicitación	Comportamiento administrativos	Aulas	Sin respuesta	No registra	A la fecha no cuenta con vinculación laboral por lo tanto no tiene acceso a la plataforma.
17548	27-05-2025	Formulario on line	felicitación	Comportamiento administrativos	Aulas	Sin respuesta	No registra	A la fecha no cuenta con vinculación laboral por lo tanto no tiene acceso a la plataforma.

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

Una vez revisadas y verificadas las solicitudes sin respuesta se determina que estas están tipificadas como felicitaciones y que al momento el responsable de la respuesta no está vinculado a la universidad por lo cual no tiene acceso a la plataforma de tal manera que no pueden ser respondidas.

#### **2.4. Planes de Mejoramiento Internos.**

La Dirección de Control Interno ha brindado asesoría y acompañamiento periódico al proceso de Gestión de Atención al Ciudadano, a través de mesas de trabajo y seguimientos realizados. A continuación, se presentan los planes de mejoramiento internos bajo responsabilidad de dicho proceso en la sede Fusagasugá.

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: 11 de 13</b>

Tabla 8 Seguimiento planes de mejoramiento internos Atención al Ciudadano

N° Plan	Observación
920	Oportunidad de mejora con avance del 50%. Ultimo pronunciamiento: 2025/07/30
1053	Oportunidad de mejora con avance del 50%. %. Ultimo pronunciamiento: 2025/07/30

Fuente: Elaboración propia: Extraído del aplicativo de Control Interno “Acciones Correctivas y de Mejora”

Producto de la revisión realizada al aplicativo de Control Interno “Acciones Correctivas y de Mejora” se determinó la existencia de 2 Planes de mejoramiento 920 y 1053, por lo que se evidencia que ambos se encuentran con un avance porcentual del 50%, sin embargo, el Plan 920 fue asignado en el 2023 y puesto en ejecución en el año 2024, por lo que se insta a que se adelante lo pertinente con el fin de darle el respectivo cierre.

Hallazgo No. 1	
<b>Clasificación:</b>	No Conformidad <input checked="" type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/> Oportunidad de Mejora <input type="checkbox"/>
<b>Normatividad:</b>	Norma: SACPO1 V21. Requisito: Requisitos y condiciones generales. Ley 1755 de 2015 Artículo 14.
<b>Causa:</b>	Desatención a los términos de respuesta de las solicitudes generadas desde el aplicativo SAIC.
<b>Descripción:</b>	En este ejercicio se evidenció que, para los derechos de petición identificados con los números 17161, 17162 y 17413, se solicitó una ampliación del plazo con el fin de reunir la documentación necesaria para emitir una respuesta adecuada, sin embargo, a pesar de haberse tramitado dichas solicitudes de prórroga, las respuestas no fueron entregadas dentro de los plazos establecidos. En particular, los derechos de petición 17161 y 17162 fueron respondidos en un tiempo que superó más del doble del plazo legalmente previsto para este tipo de solicitudes, lo que constituye un incumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y en el Procedimiento SACPO1 V21 de la Oficina de Atención al Ciudadano.
	En el anterior cuadro, se muestran aquellos reclamos que fueron respondidos de forma extemporánea por parte de la dirección de bienes y servicios, en

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: 12 de 13</b>

Hallazgo No. 1						
<b>Efecto:</b>	Sanciones, afectación reputacional de la entidad, escalamiento del problema.					
<b>Evidencia:</b>	1. Reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-01-2025/ 30-06-2025).					
<b>Tratamiento:</b>						
<b>Tipo de Tratamiento:</b>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Plan de Mejoramiento</td> <td style="width: 5%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 20%;">Gestión del Riesgo</td> <td style="width: 5%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 15%;">Función de Prevención</td> </tr> </table>	Plan de Mejoramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión del Riesgo	<input type="checkbox"/>	Función de Prevención
Plan de Mejoramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión del Riesgo	<input type="checkbox"/>	Función de Prevención		
<b>Responsable del Tratamiento:</b>	Jefatura de la Oficina de Compras. Dirección de bienes y servicios					
<i>Auditado por: Jaime Enrique Ortiz Romero.</i>						

*Tabla No. 9. Hallazgo No. 1.*

### 3. Conclusiones:

- 3.1. El presente seguimiento se llevó a cabo conforme a la información obtenida vía correo electrónico dentro de los tiempos establecidos y con los recursos asignados, sin que se presentarán contratiempos que dificultarán su ejecución.
- 3.2. Del total de solicitudes PQRSyF (484) durante el I semestre de la vigencia 2025, fueron resueltas un 91,73% 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 identificaron debilidades en la respuesta a las solicitudes, principalmente por el incumplimiento de los tiempos establecidos, ya que los procesos responsables excedieron los plazos legales, contraviniendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento de Atención al Ciudadano SACP01 V21. Asimismo, se evidenció que algunas de las solicitudes para las cuales se solicitó prórroga o ampliación de plazo no fueron respondidas dentro del tiempo permitido, que corresponde como máximo al doble del plazo establecido legalmente para cada tipo de solicitud.

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: 13 de 13</b>

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

3.5. Se recomienda incluir justificaciones de fondo en los casos en que las peticiones sean tramitadas de forma extemporánea, con el propósito de dar a conocer las razones que motivaron la ampliación del tiempo de respuesta. Esto permitirá identificar las causas del retraso y contar con una justificación más estructurada, que otorgue validez a dicha ampliación dentro de los términos de oportunidad establecidos.

**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 GÓMEZ 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.