

	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: 1 de 20

17.

Lugar y Fecha de Presentación: Fusagasugá, 2022 – 09 – 26.

Presentado a: Doctor
ADRIANO MUÑOZ BARRERA
Rector
Universidad de Cundinamarca

Referencia: Informe semestral de PQRSFyD de Servicio de Atención al Ciudadano (2022-07-18) mediante el cual se relaciona el comportamiento de peticiones, medios utilizados y apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Cundinamarca

Periodo de Seguimiento: **Fecha de Inicio:** 2022 – 07 – 18.
Fecha de Finalización: 2022 – 09 – 26.

Total Horas: 160 Horas.

Objetivo: Realizar seguimiento al servicio prestado por el Sistema de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca durante el I semestre 2022.

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 exámen 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_v18 "ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS y SAP02_v6 "ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES".

Asesora de Control Interno: **Yuly Paola Rivas Hernández**
Asesora y Auditora de Control Interno

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: 2 de 20

CONTENIDO

1. Actividades desarrolladas:	3
2. Resultados:	3
2.1. SEGUIMIENTO Y DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRSFyD) – PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.	3
2.1.1. CANALES DE ATENCIÓN.	4
2.1.1.1. Micrositio web, aplicativo web y correo electrónico de atención PQRSFyD.....	4
2.2. APERTURA DE BUZONES	5
2.3. SEGUIMIENTO A PETICIONES	5
2.3.1. PQRS resueltas de forma extemporánea.....	6
2.3.2. Solicitudes rechazadas.....	9
2.3.3. Solicitudes sin respuesta.....	12
3. CONCLUSIONES.....	19

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 Solicitudes con respuesta extemporánea.....	6
Tabla 2 Muestra de derecho de petición.....	6
Tabla 3 Muestra de petición de información.....	7
Tabla 4 Muestra de Reclamo.....	8
Tabla 5 Muestra de Queja.....	9
Tabla 6 Solicitudes rechazadas.....	9
Tabla 7 Muestra de solicitudes rechazadas	10
Tabla 8 Solicitudes sin respuesta.....	12
Tabla 9 Muestra de solicitudes sin respuesta	12

	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: 3 de 20

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 Informe semestral de PQRSFyD. de Servicio de Atención al Ciudadano (2022-07-18) mediante el cual se relaciona el comportamiento de peticiones, medios utilizados y apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Cundinamarca a corte de 30 de junio de 2022.

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 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 actividades y atención prestada por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2022, para lo cual se solicitó a la oficina de atención al ciudadano:

- Informe de gestión PQRSFyD consolidado - I semestre 2022.

a) Reporte general PQRSFyD del Sistema de Atención e Información al Ciudadano - Fecha Inicial: 01-01-2022 - Fecha Final: 30-06-2022

c) Informe de la apertura de buzones - I semestre 2022.

d) Consolidado de PQR resueltas de forma extemporánea con su respectiva justificación (en el caso que aplique).

Adicional, se agendó una mesa de trabajo (Teams) con la finalidad de verificar el sistema de atención e información al ciudadano y los canales de atención.

2. Resultados:

2.1. SEGUIMIENTO Y DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRSFyD) – PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.

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 2022-07-18, se verificó los canales de atención utilizados para la recepción de las diferentes solicitudes que fueron tramitados por la Universidad de Cundinamarca, la tendencia de las solicitudes,

	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: 4 de 20

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 vigente, del desarrollo del trámite de atención al ciudadano y las estrategias adelantadas para atender con integridad y efectividad las PQRSFyD por parte de los diferentes procesos de la Universidad de Cundinamarca.

2.1.1. CANALES DE ATENCIÓN.

2.1.1.1. Micrositio web, aplicativo web y correo electrónico de atención PQRSFyD

La Universidad de Cundinamarca cuenta con el micrositio web, en el cual se publica información de interés general y los mecanismos disponibles para la realización de solicitudes, el cual se encuentra en la página institucional <https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/servicios/atencion-al-ciudadano>.

También se cuenta con la línea gratuita de atención telefónica 018000180414 de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. los días hábiles de lunes a viernes. Cabe destacar que, el chat interactivo, es una herramienta amigable con los usuarios; puesto que, las inquietudes y solicitudes de información que tiene la ciudadanía se atiende de manera eficaz y eficiente. Además, página institucional www.ucundinamarca.edu.co en el link de peticiones, quejas y reclamos el formulario on line se encuentra dispuesto las 24 horas del día todos los días del año.

En la sede principal, seccionales y extensiones se cuenta con oficinas personalizadas de Servicio de Atención al Ciudadano donde se orienta y atienden las inquietudes verbales de la comunidad Académica y demás partes interesadas, en cumplimiento al Decreto 1166 de 2016, de igual manera se tiene dispuesta las oficinas de correspondencia para radicar las peticiones escritas la cuales llegan a la oficina de servicio de atención al ciudadano para su respectivo tramite.

Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del link del sitio web www.ucundinamarca.edu.co o el correo electrónico: quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co, para dar trámite a estos requerimientos el servidor asignado responderá en los términos señalados para tal fin.

	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: 5 de 20

2.2. APERTURA DE BUZONES

Entre el mes de mayo y junio de 2022 se realizó acompañamiento a la gestora de atención al ciudadano en la apertura de buzones de las unidades de la Universidad de Cundinamarca y se encontró lo siguiente:

Seccional Ubaté: Cuenta con cuatro (4) buzones.

Extensión Zipaquirá: Tiene ubicado un (1) buzón en sus instalaciones; sin embargo, no se evidenció formatos diligenciados.

Extensión Facatativá: Se evidenció dos (2) buzones activos y se entregaron tres (3) buzones para ubicarlos estratégicamente en las instalaciones.

Extensión Chía: Se encuentran cuatro (4) buzones, de los cuales se procedió con la apertura de tres (3) y se observó que estaban vacíos. Un buzón no se apertura; puesto que, no se tenía la llave de acceso. Por lo anterior, se recomendó a la Gestora de Atención al Ciudadano que realizara la solicitud a Recursos Físicos y Servicios Generales el cambio de la chapa y elaboración de llave de acceso.

Extensión Soacha: Se observaron ocho (8) buzones, resultado satisfactorio.

Así las cosas, en cada unidad se recomendó a las gestoras en fomentar e invitar a la comunidad al buen uso y diligenciamiento del formato SACF001, con la finalidad de identificar la apreciación de los servicios institucionales y a favor de la mejora continua. Finalmente, se recomienda actualizar el diseño de la etiqueta de los buzones conforme al escudo institucional vigente.

Finalmente se informa que, con corte al 30 de junio de 2022, la Gestora de Atención al Ciudadano adelantó gestión para el ajuste del procedimiento SACP02 -Atención a sugerencias y felicitaciones y la Resolución 160 de 2014 "Por a la cual se crea el Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca", con el fin de hacer las modificaciones pertinentes y excluir parcialmente del proceso de aperturas de buzones en la sede, seccionales y extensiones a la oficina de control interno. Todo esto, teniendo en cuenta que la Dirección de Control Interno no puede administrar el procedimiento y el alcance radica en el acompañamiento, seguimiento y evaluación del proceso en busca de la mejora continua.

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 PETICIONES

En virtud del comportamiento de las peticiones de información, quejas, reclamos QRS durante el I semestre de 2022, revisión del comportamiento de las solicitudes PQRSFyD.

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: 6 de 20

Conforme a entrevista y revisión del reporte general de PQRSFyD, 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 PQRS que fueron atendidas extemporáneamente, la descripción breve que indique la justificación de las solicitudes rechazadas y solicitudes sin respuesta.

2.3.1. PQRS resueltas de forma extemporánea.

Una vez revisado y analizado el reporte general de solicitudes (excel) del 01 de enero 2022 al 30 de junio de 2022 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, se identificaron aquellas solicitudes resueltas de manera extemporánea (ver tabla 1, 2, 3, 4 y 5).

Tabla 1 Solicitudes con respuesta extemporánea

Tipo de solicitud	N° de solicitudes resueltas de forma extemporánea
Derecho de Petición	22
Petición de información	19
Reclamo	7
Queja	3
Total	51

Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-01-2022 / 30-06-2022)

Tabla 2 Muestra de derecho de petición

No.	FECHA SOLICITUD	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	AREA	FECHA RADICACIÓN	FECHA RTA	tiempo final	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
14512	07-01-2022	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	2022-01-13 09:52:14.0	2022-02-22 14:25:43	33	Fue trasladada al Ministerio de Educación Nacional por competencia

	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 20	

14580	28-01-2022	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2022-01-28 15:11:57.0	2022-02-23 11:25:44	19	solicitud compleja
14707	03-03-2022	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	OFICINA DE COMPRAS	2022-03-09 11:45:28.0	6/04/2022	24	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015

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

Tabla 3 Muestra de petición de información

No.	FECHA SOLICITUD	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	AREA	FECHA RADICADO	FECHA RTA	tiempo final	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
14626	09-02-2022	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2022-02-10 16:54:00.0	2022-03-07 18:55	19	Solicitud compleja y se aplicó el decreto 491 de 2020 que se encontraba vigente.
14772	01-04-2022	ESCRITA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	OFICINA DE COMPRAS	2022-04-01 16:39:48.0	2022-05-23 14:19	32	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14887	06-06-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	OFICINA DE PRESUPUESTO	2022-06-14 10:48:25.0	2022-06-21 16:55	11	solicitudes complejas.

Fuente: Información suministrada por la Oficina 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: 8 de 20

Tabla 4 Muestra de Reclamo

No.	FECHA SOLICITUD	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	AREA	FECHA RADICADO	FECHA RTA	tiempo final	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
14700	01-03-2022	CORREO ELECTRONICO	RECLAMO	DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2022-03-04 14:47:22.0	2022-04-04 16:01:10	24	Solicitud compleja y se aplicó el decreto 491 de 2020 que se encontraba vigente
14770	01-04-2022	ESCRITA	RECLAMO	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2022-04-07 17:38:56.0	2022-06-06 11:36:29	41	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015, y se dio respuesta parcial en fecha 2022-06-06 al ciudadano dado que se requiere que el comité del profesor defina la respuesta de fondo a la solicitud.
14810	28-04-2022	FORMULARIO ON LINE	RECLAMO	OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	2022-06-23 11:14:10.0	2022-06-23 11:14:53	39	Se solicitó información la cual no fue suministrada por el usuario y se cerró por desistimiento tácito.

Fuente: Información suministrada por la Oficina 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: 9 de 20

Tabla 5 Muestra de Queja

No.	FECHA SOLICITUD	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	AREA	FECHA RADICADO	FECHA RESPUESTA	tiempo final	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
14784	07-04-2022	FORMULARIO ON LINE	QUEJA	DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL	2022-04-08 17:28:28.0	2022-06-24 21:52:03	50	Solicitud compleja y se aplicó el decreto 491 de 2020 que se encontraba vigente

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

La tabla 2, 3, 4 y 5 evidencia las solicitudes que excedieron el tiempo final de respuesta a derecho de petición, petición de información, reclamo y queja; así las cosas, la justificación que describe la oficina de atención al ciudadano, denota que cada solicitud presentó unas características particulares. Por lo anterior, se recomienda diseñar, implementar y monitorear una estrategia que fortalezca la respuesta oportuna en cumplimiento de la Ley.

Teniendo en cuenta, que La Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, mediante su Art. 2. derogó el Art. 5 (*Ampliación de términos para atender las peticiones*).

2.3.2. Solicitudes rechazadas.

Mediante la revisión y análisis del reporte general de solicitudes (excel) del 01 de enero 2022 al 30 de junio de 2022 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, se identificaron aquellas solicitudes que fueron rechazadas (ver tabla 6 y 7).

Tabla 6 Solicitudes rechazadas

Tipo de solicitud	N° de solicitudes rechazadas
Petición de información	5
Derecho de Petición	4
Total	9

Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-01-2022 / 30-06-2022)

	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
		PÁGINA: 10 de 20

Tabla 7 Muestra de solicitudes rechazadas

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	UNIDAD REGIONAL	FECHA RESPUESTA	tiempo final	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
14625	08-02-2022	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	AUTORIZACIÓN LIQUIDACIÓN	EXTENSIÓN FACATATIVÁ	10/02/2022	3	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14622 y dirigida a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
14627	09-02-2022	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SOLICITUD CODIGO ISCED	FONDO DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS ACADEMICOS	10/02/2022	2	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14626 y dirigida a la Vicerrectoría Académica.
14637	15-02-2022	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PROCESOS ACADEMICOS	SECCIONAL UBATÉ	16/02/2022	2	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14636 y dirigida a la Coordinación de programa Administración de empresas.
14638	15-02-2022	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PROCESOS ACADEMICOS	SECCIONAL UBATÉ	16/02/2022	2	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14636 y dirigida a la Coordinación de programa Administración de empresas.

	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: 11 de 20

14642	16-02-2022	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	BOGOTÁ	16/02/2022	1	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14641 y dirigida a la Oficina de Compras.
14678	25-02-2022	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	EXTENSIÓN FACATATIVÁ	25/02/2022	1	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14677 y dirigida a la Oficina de Compras.
14698	01-03-2022	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	SEDE FUSAGASUGÁ	1/03/2022	1	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14697 y dirigida a la Oficina de Sistemas y Tecnología.
14737	16-03-2022	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	INCONFORMIDAD CEREMONIA DE GRADO	SEDE FUSAGASUGÁ	28/03/2022	9	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14736 y resulta por la Oficina de Graduados.
14927	21-06-2022	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	REINGRESO	SEDE FUSAGASUGÁ	NO HAY FECHA	No aplica	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14929 y dirigida al programa.

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

Respecto a la muestra de solicitudes rechazadas (ver tabla 7), se observa que fueron gestionadas y resueltas bajo otro identificador y/o consecutivo; por lo anterior y lo manifestado por la gestora de Atención al ciudadano, a través de prueba de recorrido virtual del aplicativo SAIC, algunos usuarios desconocen la naturaleza y alcance de cada solicitud, lo que generó varias solicitudes de esta categoría en el sistema. Cabe destacar, que, en respuesta a la mitigación de esta debilidad, el

	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: 12 de 20

aplicativo notifica la descripción de referencia de cada solicitud, lo cual guía al usuario en la creación de su solicitud.

2.3.3. Solicitudes sin respuesta.

Se revisó y analizó el reporte general de solicitudes (excel) del 01 de enero 2022 al 30 de junio de 2022 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, y se identificaron solicitudes sin respuesta (ver tabla 8 y 9).

Tabla 8 Solicitudes sin respuesta

Tipo de solicitud	N° solicitudes sin respuesta
DERECHO DE PETICIÓN	26
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	23
RECLAMO	3
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2
FELICITACIÓN	1
Total	55

Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-01-2022 / 30-06-2022)

Tabla 9 Muestra de solicitudes sin respuesta

No.	FORMA PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	AREA	FECHA RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA	tiempo final	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
14625	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	AUTORIZACIÓN LIQUIDACIÓN		08-02-2022	10/02/2022	3	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14622 y dirigida a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
14627	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SOLICITUD CODIGO ISCED		09-02-2022	10/02/2022	2	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14626 y dirigida a la Vicerrectoría Académica.

	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 20	

14637	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PROCESOS ACADEMICOS		15-02-2022	16/02/2022	2	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14636 y dirigida a la Coordinación de programa Administración de empresas.
14638	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PROCESOS ACADEMICOS		15-02-2022	16/02/2022	2	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14636 y dirigida a la Coordinación de programa Administración de empresas.
14642	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICADO DE EXPERIENCIA		16-02-2022	16/02/2022	1	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14641 y dirigida a la Oficina de Compras.
14678	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICADO DE EXPERIENCIA		25-02-2022	25/02/2022	1	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14677 y dirigida a la Oficina de Compras.
14698	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	ACTUALIZACIÓN DE DATOS		01-03-2022	1/03/2022	1	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14697 y dirigida a la Oficina de Sistemas y Tecnología.
14704	FORMULARIO ON LINE	FELICITACIÓN	RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	MAPOT ECA	03-03-2022	3/05/2022	24	Se verificó en plataforma y se dio respuesta el 2022/05/03

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: 14 de 20

14707	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	03-03-2022	6/04/2022	24	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14711	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	04-03-2022	5/04/2022	22	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14719	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	INCONFORMIDAD PROGRAMA PLAN DIA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	07-03-2022	6/04/2022	23	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14720	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	INCLUSIÓN PROGRAMA PLAN DIA	DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	07-03-2022	8/04/2022	25	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14721	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	08-03-2022	8/04/2022	24	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14734	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	15-03-2022	4/05/2022	24	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14737	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	INCONFORMIDAD CEREMONIA DE GRADO		16-03-2022	28/03/2022	9	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14736 y dirigida y resulta por la Oficina de Graduados.

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: 15 de 20

14742	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	18-03-2022	8/04/2022	16	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14743	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	18-03-2022	25/04/2022	16	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14744	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	18-03-2022	25/04/2022	16	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14745	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	18-03-2022	4/05/2022	16	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14747	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	18-03-2022	25/04/2022	21	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14752	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	22-03-2022	23/05/2022	40	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14753	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	22-03-2022	12/05/2022	33	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015

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: 16 de 20

14761	ESCRITA	DERECHO DE PETICIÓN	ACLARACIÓN PAGOS FONDO DE PENSIONES	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	28-03-2022	8/04/2022	10	OK
14762	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	ASIGNACION Y RECONOCIMIENTO PUNTAJE	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	29-03-2022	NO HAY FECHA	-	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015, y se dio respuesta parcial en fecha 2022-06-06 al ciudadano dado que se requiere que el comité del profesor defina la respuesta de fondo a la solicitud.
14831	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS		09-05-2022	NO HAY FECHA	-	<p>Respuesta 2022-08-02: queda pendiente esta solicitud, dado que presenta conflicto en el sistema el cual no permite visualizar toda la información y se está revisando con el ingeniero encargado.</p> <p>Respuesta 2022-08-04: Una vez revisado la PQR 14831 interpuesta por TRANSST PROTECT SAS, con los ingenieros de soporte de Sistemas y Tecnología, para identificar cuáles fueron las causas de no encontrarse la respuesta a la misma, se hizo un seguimiento dentro de la base de datos donde no se pudo rastrear el fallo que pudo haberse presentado dentro del sistema, el cual se deduce que pudo ser por inconvenientes de internet que no dejo realizar el cargue completo de la petición al usuario.</p>

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: 17 de 20

								Sin embargo, se encontró otra solicitud de la misma empresa con consecutivo No. 14824 en fecha 2022-05-06 el cual fue radicada mediante correo electrónico y tramitada mediante el sistema de atención e información al ciudadano, donde solicita la misma información relacionada a una verificación académica y que se dio respuesta el 9 de mayo de 2022.
14910	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	13-06-2022	NO HAY FECHA	-	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14917	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	15-06-2022	NO HAY FECHA	-	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14918	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	15-06-2022	NO HAY FECHA	-	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14919	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA	OFICINA DE COMPRAS	15-06-2022	NO HAY FECHA	-	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015

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: 18 de 20	

14927	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	REINGRESO		21-06-2022	NO HAY FECHA	-	Es rechazada dado que ya fue gestionada bajo el consecutivo 14929 y dirigida al programa.
14935	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	REQUISITOS CONCURSO DOCENTE	FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA	24-06-2022	NO HAY FECHA	-	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14937	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	REINGRESO		25-06-2022	NO HAY FECHA	-	No se tiene respuesta dado que fue asignadas a fin del mes de corte del semestre
14938	FORMULARIO ON LINE	CONSULTA A TRATAMIENTO DE DATOS	ACCESO CORREO INSTITUCIONAL		26-06-2022	NO HAY FECHA	-	No se tiene respuesta dado que fue asignadas a fin del mes de corte del semestre
14939	FORMULARIO ON LINE	RECLAMO	CERTIFICADO DE NOTAS		27-06-2022	NO HAY FECHA	-	No se tiene respuesta dado que fue asignadas a fin del mes de corte del semestre
14940	FORMULARIO ON LINE	RECLAMO	CERTIFICADO DE NOTAS		30-06-2022	NO HAY FECHA	-	No se tiene respuesta dado que fue asignadas a fin del mes de corte del semestre

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: 19 de 20

14941	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMA CIÓN	PROCESO PASANTIA		30-06-2022	NO HAY FECHA	-	No se tiene respuesta dado que fue asignadas a fin del mes de corte del semestre
-------	-----------------------	-----------------------------------	---------------------	--	------------	-----------------	---	--

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

Dentro de las causas de las solicitudes sin respuesta, cabe mencionar:

-Algunas solicitudes fueron rechazadas, teniendo en cuenta que se gestionaron mediante otro consecutivo.

-El funcionario competente y responsable de la respuesta, solicitó tiempo adicional conforme a parágrafo del Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 *“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.”* Sin embargo, en las solicitudes de la muestra que aplica esta justificación, en algunos casos no se observa evidencia que se haya informado de dicha circunstancia al peticionario.

-Finalmente, las solicitudes que no describe fecha ni respuesta, se justifica en el hecho que fueron asignadas durante los últimos días del mes de junio 2022 y se encuentra en términos de gestión de respuesta.

3. CONCLUSIONES

-El contenido y descripción del seguimiento se realizó conforme a la información obtenida de manera virtual, mediante entrevistas, mesas 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.

-Conforme al seguimiento, se recomienda diseñar, implementar y monitorear una estrategia que fortalezca la respuesta oportuna en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

-Tal como lo indica el parágrafo del Art. 14 de la Ley 1755 de 2015, se recomienda notificar al peticionario la justificación, el tiempo adicional y prudente para la emisión de respuesta correspondiente.

	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: 20 de 20

-Para mitigar posibles inconsistencias y mantener la integridad de la información en el aplicativo, se recomienda, validar la funcionalidad y actualización de mejoras periódicamente.

-Se recomienda, diseñar y ejecutar campañas de sensibilización en el manejo del aplicativo SAIC y uso del chat interactivo.

-Con la finalidad de reactivar el uso correcto de los buzones de sugerencias y felicitaciones, se recomienda comunicar masivamente (fanpage, correo electrónico corporativo y demás canales informativos de la UCundinamarca) la importancia de acceder y manifestar apreciaciones que correspondan al fortalecimiento y mejoramiento de los servicios que presta la UCundinamarca.

-Se recomienda actualizar el diseño de la etiqueta de los buzones conforme al escudo institucional vigente.

-En el entendido de las buenas prácticas de sostenibilidad, eficiencia de los recursos e integridad de la información, se recomienda contemplar la viabilidad de digitalizar la recepción de sugerencias y felicitaciones.

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: **Yuly Paola Rivas Hernández**
 Asesora y Auditora 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