

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SC1r062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PAGINA: 1 de 18</b>

17.

<b>Lugar y Fecha de Presentación:</b>	Fusagasugá, 2023 – 01 – 20.
<b>Presentado a:</b>	Doctor <b>ADRIANO MUÑOZ BARRERA</b> Rector Universidad de Cundinamarca
<b>Referencia:</b>	Informe semestral de PQRSFyD de Servicio de Atención al Ciudadano (2023-01-13) mediante el cual se relaciona el comportamiento de peticiones, medios utilizados y apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Cundinamarca
<b>Periodo de Seguimiento:</b>	<b>Fecha de Inicio:</b> 2022 – 11– 25. <b>Fecha de Finalización:</b> 2023 – 01 – 20.
	<b>Total Horas:</b> 140 Horas.
<b>Objetivo:</b>	Realizar seguimiento al servicio prestado por el Sistema de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca durante el II semestre 2022.
<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_v18 “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS y SAP02_v6 “ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES”.
<b>Asesora de Control Interno:</b>	<b>Miguel Ángel Gómez Moreno</b> Funcionario de Control Interno

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (091) 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: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b> <b>PAGINA: 2 de 18</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 Informe semestral de PQRSFyD. de Servicio de Atención al Ciudadano (2023-01-13) 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 31 de diciembre 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 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, para lo cual se solicitó a la oficina de atención al ciudadano:

- a) Informe de gestión PQRSFyD consolidado – II semestre 2022.
- b) Reporte general PQRSFyD del Sistema de Atención e Información al Ciudadano  
- Fecha Inicial:01-07-2022 - Fecha Final: 31-12-2022
- c) Informe de la apertura de buzones - II semestre 2022.
- d) Consolidado de PQR resueltas de forma extemporánea con su respectiva justificación (en el casoque aplique).

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

### 2. Resultados:

#### 2.1.SEGUIMIENTO Y DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (091) 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: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b> <b>PAGINA: 3 de 18</b>

## ALCIUDADANO (PQRSFyD) – SEGUNDO 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 2023-01-13, 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,

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](http://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 las cuales llegan a la oficina de servicio de atención al ciudadano para su respectivo trámite.

Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del link del sitio web [www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) o el correo electrónico:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (091) 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: SC1r062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PAGINA: 4 de 18</b>

[quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co), para dar trámite a estos requerimientos el servidor asignado responderá en los términos señalados para tal fin.

## 2.2. APERTURA DE BUZONES

En el mes diciembre de 2022 se realizó acompañamiento a los gestores 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 en sus instalaciones, de lo cual se evidenciaron (6) formatos SACF001 diligenciados.

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

**Extensión Facatativá:** Se evidenció cuatro (4) buzones en sus instalaciones; de lo cual se evidenciaron (48) formatos SACF001 diligenciados.

**Extensión Chía:** Se encuentran cuatro (4) buzones, sin formatos.

**Seccional Girardot:** Cuenta con (3) buzones, evidenciando un total de (5) formatos SACF001 diligenciados.

**Extensión Soacha:** Se observaron ocho (8) buzones, resultado satisfactorio evidenciando un total de (17) de formatos SACF001 diligenciados.

**Sede Fusagasugá:** Cuenta con (12) buzones, sin embargo, (3) de los buzones no se encuentran instalados en los puntos estratégicos a los cuales había sido asignados y (1) de los buzones no se realizó apertura dado a que, no se identificaron las llaves.

**Oficinas Bogotá:** Cuenta con (1) buzón; sin embargo, no se evidenciaron formatos.

Así las cosas, en cada unidad se recomendó a los gestores 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.

	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 18

**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 II semestre de 2022, revisión del comportamiento de las solicitudes PQRSFyD.

Conforme a la revisión del reporte general de PQRSFyD, se identificó que, durante el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, se realizaron un total de 442 peticiones de las cuales se les dio trámite al 100% de las peticiones. 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 consoportes 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 julio 2022 al 31 de diciembre 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	9
Petición de información	20
Reclamo	8
Sugerencia	2
<b>Total</b>	<b>39</b>

*Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-07-2022 / 31-12-2022).*

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (091) 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: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PAGINA: 6 de 18</b>

Tabla 2 Muestra de derecho de petición

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA RESPUESTA	TOTAL	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
14969	11-07-2022	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	MOVILIDAD ACADEMICA	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-08-05 12:51:46	19	De acuerdo a la complejidad de recopilación por parte del Consejo Académico de información por parte del proceso, y según el artículo 14 Ley 1755 de 2015 se adiciona más tiempo para la dar claridad completa a la solicitud.
14978	12-07-2022	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD ACTA DE LIQUIDACIÓN	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2022-08-05 15:31:43	18	De acuerdo a la complejidad de recopilación de información por parte del proceso, y según el artículo 14 Ley 1755 de 2015 se adiciona más tiempo para la dar claridad completa a la solicitud.
15014	27-07-2022	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	DESCUENTOS DE MATRICULA	GESTIÓN FINANCIERA	2022-09-14 17:57:47	35	De acuerdo a la complejidad de recopilación de información por parte del proceso, y según el artículo 14 Ley 1755 de 2015 se adiciona más tiempo para la dar claridad completa a la solicitud.

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIr062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PAGINA: 7 de 18</b>

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA RESPUESTA	TOTAL	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15026	29-07-2022	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	PROCESOS ACADEMICOS	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-08-26 14:45:04	20	Fue devuelta por no coherencia de la información suministrada.
15076	16-08-2022	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	MOVILIDAD ACADEMICA	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-09-13 11:56:55	21	De acuerdo a la complejidad de recopilación de información por parte del proceso, y según el artículo 14 Ley 1755 de 2015 se adiciona más tiempo para la dar claridad completa a la solicitud.
15077	16-08-2022	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	MOVILIDAD ACADEMICA	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-09-13 12:00:12	21	De acuerdo a la complejidad de recopilación de información por parte del proceso, y según el artículo 14 Ley 1755 de 2015 se adiciona más tiempo para la dar claridad completa a la solicitud.
15178	10-10-2022	ESCRITA	DERECHO DE PETICIÓN	CONSUMO SUSTANCIA PSICOACTIVAS	GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2022-11-30 22:28:29	38	Solicitud realizada por la comunidad vecina de la Universidad de Cundinamarca, sobre los comportamientos de consumo de sustancias psicoactivas, lo cual se convierte en una situación compleja, brindando respuesta al peticionario

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (091) 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: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PAGINA: 8 de 18</b>

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA RESPUESTA	TOTAL	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
								sobre las campañas, capacitaciones, programas educativos y ayudas de las EPS con el fin de mitigar el consumo de sustancias psicoactivas
15196	20-10-2022	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	PAGO FONDO DE PENCIONES	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2022-12-07 17:09:21	35	De acuerdo a la complejidad de recopilación de información por parte del proceso, y según el artículo 14 Ley 1755 de 2015 se adiciona más tiempo para la dar claridad completa a la solicitud.
15295	22-11-2022	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	CARACTERIZACIÓN	GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	2022-12-15 20:21:28	18	De acuerdo a la complejidad de recopilación de información por parte del proceso, y según el artículo 14 Ley 1755 de 2015 se adiciona más tiempo para la dar claridad completa a la solicitud.

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

*Tabla 3 Muestra de petición de información*

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (091) 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: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PAGINA: 9 de 18</b>

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA RESPUESTA	total	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
14945	06-07-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DENUNCIA DE ACOSO	GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	2022-08-02 16:06:01	19	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
14951	06-07-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2022-08-05 15:25:42	22	Por de reevaluación de Supervisores de acuerdo a la complejidad de recopilación de información por parte del proceso, y según el artículo 14 Ley 1755 de 2015 se adiciona más tiempo para la dar claridad completa a la solicitud.
14954	06-07-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CONTINUIDAD ACADEMICA	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-08-22 19:46:19	32	De acuerdo a la complejidad de recopilación por parte del Consejo Académico de información por parte del proceso, y según el artículo 14 Ley 1755 de 2015 se adiciona más tiempo para la dar claridad completa a la solicitud.
14958	07-07-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	TRASLADO GIRO ICETEX	GESTIÓN FINANCIERA	2022-08-08 08:51:17	22	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](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: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PAGINA: 10 de 18</b>

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA RESPUESTA	total	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15013	27-07-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2022-08-18 18:48:19	16	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15040	04-08-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2022-09-12 18:16:22	28	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15053	08-08-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SOLICITUD ESTADISTICA	GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	2022-08-30 15:23:19	16	De acuerdo a la complejidad de recopilación por parte del proceso, y según el artículo 14 Ley 1755 de 2015 se adiciona más tiempo para la dar claridad completa a la solicitud.
15060	09-08-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2022-09-12 18:15:41	25	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15065	10-08-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2022-09-12 18:18:18	23	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15095	22-08-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	RECIBO DERECHOS DE GRADO	GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	2022-09-13 15:39:12	17	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](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: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PAGINA: 11 de 18</b>

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA RESPUESTA	total	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15129	06-09-2022	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-10-04 09:12:28	21	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15191	18-10-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2022-12-07 19:57:24	37	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15197	21-10-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2022-11-28 17:59:42	27	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15198	21-10-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2022-11-23 16:59:18	24	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15214	25-10-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN DE PATENTES	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-12-28 11:09:12	47	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15271	08-11-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2022-12-07 19:58:33	22	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15281	15-11-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN LABORAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2022-12-07 12:09:47	17	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](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: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PAGINA: 12 de 18</b>

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA RESPUESTA	total	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15282	15-11-2022	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CUMPLIMIENTO DE CONVENIO	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-12-15 19:51:40	23	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15310	28-11-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2022-12-29 17:09:06	24	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15373	20-12-2022	CORREO ELECTRONICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2023-01-10 11:17:19	16	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 4 Muestra de Reclamo*

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA RESPUESTA	total	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
14984	13-07-2022	FORMULARIO ON LINE	RECLAMO	REGISTRO PROGRAMA PROSPERIDAD SOCIAL	GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	2022-08-09 13:52:57	19	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15064	10-08-2022	FORMULARIO ON LINE	RECLAMO	REGISTRO ACADEMICO	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-09-01 12:17:29	16	Solicitud la cual ya se había dado respuesta por el proceso encargado por otro medio de comunicación (correo)

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (091) 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: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PÁGINA: 13 de 18</b>

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA RESPUESTA	total	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15117	30-08-2022	CORREO ELECTRONICO	RECLAMO	INCONFORMIDAD SALIDAS ACADEMICAS	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-09-27 10:18:46	21	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15147	14-09-2022	CORREO ELECTRONICO	RECLAMO	SERVICIO TELEFONICO	GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2022-11-08 17:02:38	40	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15176	07-10-2022	CORREO ELECTRONICO	RECLAMO	AJUSTE INFORME	GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2022-12-15 16:18:43	50	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15252	01-11-2022	FORMULARIO ON LINE	RECLAMO	PRESTACIÓN DE SERVICIO	GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2022-11-22 18:04:05	16	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15292	21-11-2022	FORMULARIO ON LINE	RECLAMO	PRESTACIÓN DE SERVICIO	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-12-28 11:16:16	28	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15326	05-12-2022	FORMULARIO ON LINE	RECLAMO	PRESTACIÓN DE SERVICIO	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-12-28 11:18:19	18	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.*

	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 18

Tabla 5 Muestra de sugerencia.

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA RESPUESTA	total	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15215	25-10-2022	ESCRITA	SUGERENCIA	SISTEMATIZACIÓN TRAMITES	GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2022-12-19 09:44:33	40	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15219	25-10-2022	ESCRITA	SUGERENCIA	OPCIONES DE HORARIOS	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	2022-11-25 14:53:09	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.

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 sugerencia; 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 2207 del 17 de mayo de 2022, mediante su Art. 2. derogó el Art. 5 “**Ampliación de los términos para dar respuesta a los derechos de petición, quedando así: Por regla general, toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos e información deberán resolverse dentro de los 20 días siguientes**”.

### 2.3.2. Solicitudes sin respuesta.

Se revisó y analizó el reporte general de solicitudes (excel) del 01 de julio 2022 al 31 de diciembre de 2022 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, y se identificaron solicitudes sin respuesta (ver tabla 6 y 7).

Tabla 6 Solicitudes sin respuesta

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (091) 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

	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 18

Tipo de solicitud	N° solicitudes sin respuesta
DERECHO DE PETICIÓN	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1
SUGERENCIA	4
<b>Total</b>	<b>9</b>

Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Informacional Ciudadano (01-07-2022 / 31-12-2022)

Tabla 7 Muestra de solicitudes sin respuesta

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA DE RESPUESTA	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15315	29-11-2022	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	REINGRESO	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	NO HAY FECHA	El funcionario competente no ha brindado respuesta.
15336	09-12-2022	FORMULARIO ON LINE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DESCUENTOS MATRICULA DOCENTE	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	NO HAY FECHA	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15354	13-12-2022	ESCRITA	SUGERENCIA	REVISIÓN EVALUACIÓN DOCENTE	GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	NO HAY FECHA	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15363	14-12-2022	ESCRITA	SUGERENCIA	DISPONIBILIDAD DE SALAS DE COMPUTO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	NO HAY FECHA	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15364	14-12-2022	ESCRITA	SUGERENCIA	DISPONIBILIDAD DE SALAS DE COMPUTO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	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](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: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PAGINA: 16 de 18</b>

No.	FECHA DE RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	FECHA DE RESPUESTA	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
							artículo 14 ley 1755 de 2015
15365	14-12-2022	ESCRITA	SUGERENCIA	DISPONIBILIDAD DE SALAS DE COMPUTO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	NO HAY FECHA	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15368	19-12-2022	ESCRITA	DERECHO DE PETICIÓN	SITUACIÓN ACADEMICA	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	NO HAY FECHA	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15375	21/12/2022	FORMULARIO ON LINE	DERECHO DE PETICIÓN	CALIFICACIONES	GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	NO HAY FECHA	El funcionario competente solicitó tiempo extra de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015
15376	21-12-2022	ESCRITA	DERECHO DE PETICIÓN	SOLUCION ACCIDENTE	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	NO HAY FECHA	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.

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

-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 de lo inicialmente previsto.*” Sin embargo, en las solicitudes de la muestra que aplica esta justificación, en los casos que no se observa fecha de respuesta no evidencia que se haya informado de dicha circunstancia al peticionario, que fueron asignadas durante

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIr062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b> <b>PAGINA: 17 de 18</b>

los últimos días de mes de diciembre de 2022 y se encuentran en términos de gestión de respuesta.

### 3. CONCLUSIONES

- ✓ Conforme a las 442 PQRs que se presentaron en el II semestre de 2022, y que se dieron respuesta de manera extemporánea y sin respuesta con un total del 10.8% se evidencia que el 0.4% fueron sugerencias, 1.8% reclamos, 2.3% derechas de petición, sin respuesta 2.03% y con un 4.5% petición de información.
- ✓ De acuerdo al total de las PQRs que se presentaron en el II semestre de 2022, fueron tramitadas un total de 89.2% en los términos de Ley, siendo este un resultado favorable en términos de respuesta a la ciudadanía.
- ✓ Se concluye que el 10.8% de las PQRs que no se da respuesta en los términos de la ley se justifica en prorrogas adicionales solicitadas por el proceso que atiende la PQR y que debido a las diferentes articulaciones de información requiere para soportar al ciudadano la respuesta.

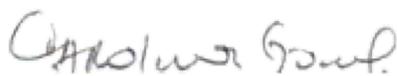
### 4. RECOMENDACIONES

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

	<b>MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SCIr062</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VIGENCIA: 2020-05-22</b>
		<b>PÁGINA: 18 de 18</b>

actualización de mejoras periódicamente que garanticen la trazabilidad de la información a nivel interno.

- ✓ Tal como se viene desarrollando se recomienda continuar con las 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 hacer seguimiento por parte de la oficina de Atención al Ciudadano a la instalación de los buzones de sugerencias dado a que, varios de los buzones no se encuentran instalados en puntos estratégicos y algunos se encuentran inhabilitados.
- ✓ Se recomienda actualizar el diseño de la etiqueta de los buzones conforme al escudo institucional vigente.
- ✓ Siguiendo 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.



**CAROLINA GÓMEZ FONTECHA**

Director(a) de Control Interno  
Universidad de Cundinamarca

Elaboró: **Miguel Ángel Gómez Moreno**  
Funcionario de Control Interno  
Universidad de Cundinamarca

Anexos: **1. INFORME SEMESTRAL DE PQRSFYD DE SERVICIO DE ATENCIÓN ALCIUDADANO.**

17-30.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (091) 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*