	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 1 de 17

17.

Lugar y Fecha de Presentación: Fusagasugá, 2023 – 08 – 28.

Presentado a: Doctor
ADRIANO MUÑOZ BARRERA
Rector
Universidad de Cundinamarca

Referencia: Informe semestral de PQRSFyD de Servicio de Atención al Ciudadano (2023-07-14) 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:	2023 – 06 – 23.
Fecha de Finalización:	2023 – 08 – 28.
Total Horas:	80 Horas.

Objetivo: Realizar seguimiento al servicio prestado por el Sistema de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca durante el I semestre 2023.

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**
Funcionaria de Control Interno

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22
		PAGINA: 2 de 17

TABLA DE 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 2023.	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 – sugerencias y felicitaciones	6
2.3. Seguimiento a peticiones	7
2.3.1. PQRS con respuesta extemporánea	7
2.3.2. Solicitudes rechazadas	10
2.3.3. Solicitudes sin respuesta	12
3. Conclusiones	16

TABLAS

Tabla 1 Revisión de publicación de informes de gestión	5
Tabla 2 Solicitudes con respuesta extemporánea	7
Tabla 3 Muestra petición de información	7
Tabla 4 Muestra de derecho de petición	8
Tabla 5 Muestra de Reclamo	8
Tabla 6 Muestra de Queja	9
Tabla 7 Solicitudes rechazadas	10
Tabla 8 Solicitudes sin respuesta	12
Tabla 9 Hallazgo No. 1	15
Tabla 10 Hallazgo No. 2	15
Tabla 11 Hallazgo No. 3	16

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 3 de 17

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 PQRSyD. de Servicio de Atención al Ciudadano (2023-07-14) 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 2023. 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.

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 2023, para lo cual se solicitó a la oficina de atención al ciudadano:

- a) Informe de gestión PQRSyF consolidado - I semestre 2023 incluyendo Informe de la apertura de buzones - I semestre 2023.
- b) Reporte general PQRSyF del Sistema de Atención e Información al Ciudadano - Fecha Inicial: 01-01-2023 - Fecha Final: 30-06-2023.
- c) Consolidado de PQRS resueltas de forma extemporánea.

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. a través de prueba de recorrido virtual del aplicativo SAIC (Sistema de Atención e Información al Ciudadano) de la Universidad de Cundinamarca.

2. Resultados.

2.1. Seguimiento y diagnóstico del estado del sistema de atención al ciudadano (PQRSyD) – primer semestre año 2023.

Una vez analizado el informe de referencia “Informe semestral de PQRSyD de Servicio de Atención al Ciudadano”, el cual fue remitido por la Gestora de la Oficina de Atención al Ciudadano con fecha 2023-07-14, 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 PQRSyD 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

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

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

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 dos rutas de acceso en la página institucional:

<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/servicios/atencion-al-ciudadano>

<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/servicios2022/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, en la página institucional www.ucundinamarca.edu.co en el link de peticiones, quejas y reclamos el formulario online se encuentra dispuesto las 24 horas del día todos los días del año:

Chat interactivo

<https://plataforma.ucundinamarca.edu.co/aplicaciones/chat/sesionexterna/inicioSeguro.jsp>

Encuesta de satisfacción <https://ucundinamarca.typeform.com/to/muAcaC>

En la sede principal, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca, se tienen dispuestas las oficinas de correspondencia para radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones escritas, la cuales llegan a la oficina de servicio de atención al ciudadano para su respectivo trámite. Así mismo, los ciudadanos podrán presentar las diferentes solicitudes a través del link del sitio web www.ucundinamarca.edu.co o al correo electrónico: quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co.

Por otra parte, verificando los informes de gestión publicados en el micrositio institucional de atención al ciudadano, se evidencia incumplimiento del *Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública emanado de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.


	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 17

Tabla 1 Revisión de publicación de informes de gestión

Tipo de informe	Observación de Control Interno	Evidencia
Informes PQRSyF	<p>Con corte al 30 de junio 2023 no se evidencia la publicación correspondiente al II trimestre de 2023 (fuente: https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/servicios2022/atencion-al-ciudadano).</p> <p>Informe revisados - sin firma (fuente: Atención al ciudadano (ucundinamarca.edu.co) - https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/servicios2022/atencion-al-ciudadano)</p> <p>I, III, IV trimestre 2014.</p> <p>I, II, IV trimestre 2015.</p> <p>I, II, IV, trimestre 2016.</p> <p>I, III, IV trimestre, informe de gestión SAIC 2017.</p> <p>I, II, III, IV trimestre 2018.</p> <p>I, II trimestre 2019.</p> <p>I, II trimestre 2020.</p>	<p>Las evidencias digitales reposan en el one drive de la Dirección de Control Interno.</p>
Reportes generales PQRSyF	<p>Con corte al 30 de junio 2023 no se evidencia la publicación correspondiente al II trimestre 2020; IV trimestre de 2017. A su vez, el informe correspondientes al II trimestre de la vigencia 2023.</p> <p>Por otro lado, no está cargado el reporte correspondiente al II trimestre del 2019.</p>	
Informes de apertura de buzones	<p>Con corte al 30 de junio 2023 no se evidencia la publicación correspondiente al IV trimestre de 2015 y 2019; Así mismo, cuatro trimestres del 2020, 2021, 2022 y, I y II trimestre de la vigencia 2023.</p>	

	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 17

Tipo de informe	Observación de Control Interno	Evidencia
	<p>Nota: Desde el 12 de marzo de 2020 hasta el 30 de junio de 2022, el gobierno nacional colombiano declaró la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 (Referencia: Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 y Resolución 666 del 28 de abril de 2022); por tal razón, no fue posible efectuar la apertura trimestral de buzones en las diferentes unidades regionales de la Universidad de Cundinamarca.</p> <p>Por otra parte, se evidencia que algunos informes no están suscritos: III y IV trimestre 2014; I trimestre 2015 y 2016; II y IV trimestre 2016; I, II, III y IV trimestre 2017; I, II, III y IV trimestre 2018; I trimestre 2019.</p>	

Fuente: Extraído de <https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/servicios/atencion-al-ciudadano>

Elaborado por: Control Interno – UCundinamarca con corte al 2023-08-24

2.2. Apertura de buzones – sugerencias y felicitaciones

Durante el primer semestre 2023 la Dirección de Control Interno efectuó dos acompañamientos en la apertura de buzones de las unidades regionales de la Universidad de Cundinamarca (Sede Fusagasugá, Seccional Girardot, Seccional Ubaté, Extensión Zipaquirá, Extensión Facatativá, Extensión Chía, Extensión Soacha, Oficina Bogotá, Unidad Agroambiental La Esperanza); de esta manera las observaciones y recomendaciones se encuentran en las Actas consecutivas 001 del 07 de marzo de 2023 hasta la número 019 del 10 de julio de 2023. Dentro de las recomendaciones y observaciones cabe mencionar:


- Identificar e implementar estrategias para fomentar el uso de los buzones por parte de la comunidad universitaria.
- Ubicar estratégicamente los buzones.
- Actualizar la imagen institucional de buzones.
- Efectuar mantenimiento de chapas de algunos buzones.
- Proveer formatos SACr001 a la Unidad Agroambiental La Esperanza.

Se destaca la gestión realizada en la elaboración y ubicación de nuevos buzones en reemplazo de aquellos que presentaban condiciones físicas deficientes en la Seccional Girardot; por otra parte, se evidenció acción de mejora implementada en la Extensión Chía, que consistió en colocar en los buzones identificador con la información de éstos de forma visible.

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.

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: 7 de 17

2.3. Seguimiento a peticiones

En virtud del comportamiento de las peticiones de información, quejas, reclamos QRS durante el I semestre de 2023, revisión del comportamiento de las solicitudes PQRSFyD.

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 con respuesta extemporánea

Una vez revisado y analizado el reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de enero 2023 al 30 de junio de 2023 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, se identificaron aquellas solicitudes con respuesta extemporánea (ver tabla 2, 3, 4, 5 y 6).

Tabla 2 Solicitudes con respuesta extemporánea

Tipo de solicitud	N° de solicitudes con respuesta extemporánea
Petición de información	41
Derecho de petición	7
Reclamo	4
Queja	2
Total general	54


Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano. (01-01-2023 / 30-06-2023).

Tabla 3 Muestra petición de información

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15488	13-02-2023	Correo electrónico	Oficina de compras	2023-03-31 20:28:55	29	Solicitó ampliación de tiempo
15571	29-03-2023	Correo electrónico	Oficina de compras	25/05/2023 14:16	27	Solicitó ampliación de tiempo
15504	24-02-2023	Correo electrónico	Oficina de compras	2023-03-31 21:14:08	21	Solicitó ampliación de tiempo
15459	06-02-2023	Formulario on line	Oficina de compras	2023-02-28 19:21:18	14	Demora en la evaluación de proveedores

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

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

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22
		PAGINA: 8 de 17

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15664	23-05-2023	Correo electrónico	Secretaria general	9/06/2023 16:45	12	Se remitió respuesta por correo al peticionario el 5 de junio de 2023 y luego se cargó al sistema saic
15442	30-01-2023	Correo electrónico	Dirección de investigación	15/02/2023 10:08	11	No solicitó ampliación de tiempo, pero se pasó un día

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

Tabla 4 Muestra de derecho de petición

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15481	10-02-2023	Escrita	Direcciones de seccional y extensión	2023-03-24 15:48:21	25	El funcionario solicita ampliación de tiempo para dar respuesta
15635	09-05-2023	Formulario on line	Dirección del programa contaduría publica	2023-06-07 11:08:39	17	No solicitó ampliación de tiempo, pero se pasó dos días
15645	12-05-2023	Correo electrónico	Dirección de la especialización en gerencia para el desarrollo organizacional	2023-07-05 11:46:44	22	Se notifico mediante el sistema SAIC, de manera reiterada para obtener respuesta a la solicitud y se envió oficio donde se solicitaba de manera urgente la respuesta de fondo


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

Tabla 5 Muestra de Reclamo

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	AREA	FECHA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15578	30-03-2023	Formulario on line	Facultad de educación	2023-03-30 10:59:21.0	2023-05-09 15:03:43	19	Solicita ampliación de tiempo
15614	19-04-2023	Correo electrónico	Dirección de investigación	2023-04-19 11:15:44.0	2023-05-29 13:34:39	21	Se reevaluó respuesta dada con el fin de mejorar la enviada

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: SC1r062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 9 de 17

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	AREA	FECHA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15617	19-04-2023	Formulario on line	Dirección de la especialización en gestión de sistemas de información gerencial	2023-04-20 09:31:10.0	2023-06-06 15:56:37	26	Se notificó varias veces para dar respuesta a la solicitud
15628	26-04-2023	Formulario on line	Dirección de talento humano	2023-04-27 10:19:16.0	2023-05-30 10:55:22	18	No solicitó ampliación de tiempo, pero se pasó tres días


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

Tabla 6 Muestra de Queja

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15634	08-05-2023	Correo electrónico	Dirección control disciplinario	2023-06-14 16:07:07	21	Se solicitó más información al peticionario el cual no la suministró por tanto se generó acto administrativo para cerrarla
15452	02-02-2023	Formulario on line	Vicerrectoría administrativa y financiera	2023-03-17 16:31:46	26	Se solicitó ampliación de tiempo por la complejidad de la información

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

La tabla 3, 4, 5 y 6 evidencia las solicitudes que excedieron el tiempo final de respuesta a petición de información, derecho de petición, reclamo y queja; así las cosas, la justificación que describe la oficina de atención al ciudadano, denota que cada solicitud presentó unas características particulares y la causa principal amerita a la solicitud de ampliación de tiempo. Sin embargo, en las solicitudes de la muestra que aplica esta justificación, en la trazabilidad de algunos consecutivos no se observa evidencia que se haya informado de dicha circunstancia al peticionario; en consecuencia, se incumple

	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: 10 de 17

lo establecido en el párrafo 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.*”

Por otro lado, el soporte del consecutivo 15617 (ver tabla 5, muestra de reclamo), no se evidencia la notificación en reiteradas ocasiones que respalde la justificación descrita por la oficina de atención al ciudadano.

En vista de lo anterior; se recomienda diseñar, implementar y monitorear una estrategia que fortalezca la respuesta oportuna de las diferentes solicitudes en cumplimiento de la Ley.

2.3.2. Solicitudes rechazadas

Mediante la revisión y análisis del reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de enero 2023 al 30 de junio de 2023 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, se identificaron aquellas solicitudes que fueron rechazadas (ver tabla 7 y 8).


Tabla 7 Solicitudes rechazadas

Tipo de solicitud	N° solicitudes rechazadas
Petición de información	5
Derecho de petición	1
Total general	6

Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-01-2023 / 30-06-2023)

Tabla 7 Muestra de solicitudes rechazadas

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	ASUNTO	UNIDAD REGIONAL	ACEPTACIÓN	FECHA RESPUESTA	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15596	09-04-2023	Formulario online	Petición de información	Académico	Seccional Girardot	Rechazada	No hay fecha	Fue gestionada por la oficina de peticiones, quejas y reclamos bajo el consecutivo 15595.


	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22
		PAGINA: 11 de 17

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	TIPO 1	ASUNTO	UNIDAD REGIONAL	ACEPTACIÓN	FECHA RESPUESTA	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15597	09-04-2023	Formulario on line	Petición de información	Académico	Seccional Girardot	Rechazada	No hay fecha	Fue gestionada por la oficina de peticiones, quejas y reclamos bajo el consecutivo 15595.
15598	09-04-2023	Formulario on line	Petición de información	Académico	Seccional Girardot	Rechazada	No hay fecha	Fue gestionada por la oficina de peticiones, quejas y reclamos bajo el consecutivo 15595.
15599	09-04-2023	Formulario on line	Petición de información	Académico	Seccional Girardot	Rechazada	No hay fecha	Fue gestionada por la oficina de peticiones, quejas y reclamos bajo el consecutivo 15595.
15600	09-04-2023	Formulario on line	Petición de información	Académico	Seccional Girardot	Rechazada	No hay fecha	Fue gestionada por la oficina de peticiones, quejas y reclamos bajo el consecutivo 15595.
15742	29-06-2023	Formulario on line	Derecho de petición	Académico	Extensión Chía	Rechazada	No hay fecha	Fue gestionada por la oficina de peticiones, quejas y reclamos bajo el consecutivo 15741.

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

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: 12 de 17

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 conforme a los soportes revisados, los usuarios radicaron la solicitud con el mismo asunto y fecha, lo que generó varios consecutivos de esta categoría en el sistema.

2.3.3. Solicitudes sin respuesta

Se revisó y analizó el reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de enero 2023 al 30 de junio de 2023 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
Petición de información	31
Derecho de petición	13
Felicitación	7
Reclamo	6
Queja	1

Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-01-2023 / 30-06-2023)

Tabla 9 Muestra de solicitudes sin respuesta


No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15536	16-03-2023	Formulario on line	Reclamo	Registro academico	Oficina de admisiones y registro	2023-04-17 11:44:02	13	Se encontraba dentro de los tiempos
15564	27-03-2023	Correo electrónico	Petición de información	Solicitud certificado de experiencia	Oficina de compras	2023-05-15 12:02:40	23	Solicitó ampliación de tiempo
15566	27-03-2023	Formulario on line	Derecho de petición	Procesos académicos	Dirección del programa contaduría publica	2023-04-10 10:48:35	4	Se encontraba dentro de los tiempos

	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 17

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15567	28-03-2023	Formulario on line	Queja	Falta de pedagogía	Dirección del programa ingeniería de sistemas	2023-04-26 15:34:02	13	Se encontraba dentro de los tiempos
15568	29-03-2023	Correo electrónico	Petición de información	Solicitud certificado de experiencia	Oficina de compras	2023-05-16 11:14:05	22	Solicitó ampliación de tiempo
15571	29-03-2023	Correo electrónico	Petición de información	Solicitud certificado de experiencia	Oficina de compras	25/05/2023 14:16	27	Solicitó ampliación de tiempo
15576	29-03-2023	Correo electrónico	Petición de información	Solicitud de documentos	Oficina de compras	2023-04-17 12:19:25	6	Se encontraba dentro de los tiempos
15578	30-03-2023	Formulario on line	Reclamo	Inconformidad por gestión	Facultad de educación	2023-05-09 15:03:43	19	Solicitó ampliación de tiempo
15586	31-03-2023	Correo electrónico	Petición de información	Solicitud certificado de experiencia	Oficina de compras	2023-05-15 12:04:07	19	Solicitó ampliación de tiempo
15589	31-03-2023	Formulario on line	Derecho de petición	Activación proyecto de grado		2023-04-20 15:55:32	7	Se encontraba dentro de los tiempos
15591	31-03-2023	Correo electrónico	Derecho de petición	Solicitud de información	Oficina de desarrollo academico	2023-05-05 10:42:00	15	Solicitó ampliación de tiempo
15631	03-05-2023	Formulario on line	Felicitación		Dirección de planeación institucional	No hay fecha	#¡valor!	Se encontraba dentro de los tiempos
15708	06-06-2023	Formulario on line	Reclamo		Vicerrectoría administrat	2023-06-15 11:06:31	6	Se encontraba dentro de los tiempos

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: SC1r062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 14 de 17

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
					iva y financiera			
15723	16-06-2023	Correo electrónico	Petición de información		Oficina de compras	No hay fecha	#¡valor!	Se encontraba dentro de los tiempos
15739	23-06-2023	Formulario on line	Felicitación		Dirección de planeación institucional	No hay fecha	#¡valor!	Se encontraba dentro de los tiempos


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

Dentro de las causas de las solicitudes sin respuesta, cabe mencionar: que una vez revisados los soportes de la muestra (ver tabla 9), si fueron gestionadas las respuestas; sin embargo, al revisar el atributo "respuesta" en el reporte del 01 de enero 2023 al 30 de junio 2023, en la trazabilidad de algunos consecutivos no se denota la descripción de la respuesta. Así las cosas, se sugiere garantizar la integridad de los datos generados en el reporte de solicitudes (Excel).

Hallazgo No. 1		
Clasificación:	No Conformidad <input checked="" type="checkbox"/>	Observación <input type="checkbox"/> Oportunidad de Mejora <input type="checkbox"/>
Normatividad:	Norma: Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".	Requisito: Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública.
Descripción:	Al revisar la publicación de informes de gestión de Atención al ciudadano en el microsítio institucional, se observa que con corte al 30 de junio 2023 no se encuentran publicados Informes PQRSyF correspondiente al II trimestre de 2023; Reportes generales PQRSyF correspondiente a II trimestre 2020; IV trimestre de 2017. A su vez, el informe correspondientes al II trimestre de la vigencia 2023. Por otro lado, no está cargado el reporte correspondiente al II trimestre del 2019; Informes de apertura de buzones correspondiente al IV trimestre de 2015 y 2019; lo cual incumple el principio de la divulgación proactiva de la información: "El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros".	

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: SC1r062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 15 de 17

Hallazgo No. 1							
Evidencia:	Pantallazo del microsito institucional de atención al ciudadano y revisión de publicación de informes de gestión con corte al 2023-08-24.						
Tratamiento:							
Tipo de Tratamiento:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">Plan de Mejoramiento</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">Gestión del Riesgo</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 14%;">Función Preventiva</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Plan de Mejoramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión del Riesgo	<input type="checkbox"/>	Función Preventiva	<input type="checkbox"/>
Plan de Mejoramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión del Riesgo	<input type="checkbox"/>	Función Preventiva	<input type="checkbox"/>		
Responsable del Tratamiento :	Oficina de Atención al Ciudadano.						
<i>Auditado por: Yuly Paola Rivas Hernández.</i>							

Tabla 9 Hallazgo No. 1

Hallazgo No. 2							
Clasificación:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">No Conformidad</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">Observación</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 14%;">Oportunidad de Mejora</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	No Conformidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Observación	<input type="checkbox"/>	Oportunidad de Mejora	<input type="checkbox"/>
No Conformidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Observación	<input type="checkbox"/>	Oportunidad de Mejora	<input type="checkbox"/>		
Normatividad:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">Norma: Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 34%;">Requisito: Parágrafo del Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</td> </tr> </table>	Norma: Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".		Requisito: Parágrafo del Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.			
Norma: Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".		Requisito: Parágrafo del Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.					
Descripción:	Una vez revisados los soportes de aquellas solicitudes tramitadas y resueltas de manera extemporánea durante el I semestre 2023, se evidencia que en la trazabilidad de algunos consecutivos generados por el aplicativo SAIC – plataforma institucional, no tiene diligenciado el componente "NOTIFICACIONES ENTRE EL SAIC Y EL FUNCIONARIO", que permita validar la justificación de no respuesta dentro del tiempo de ley establecido; de igual manera no se observa que se comunique el término de respuesta a la solicitud radicada por parte de los peticionarios. En consecuencia, se incumple lo establecido en el 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."						
Evidencia:	1. Muestra aleatoria de consecutivos entre el 01 de enero 2023 y 30 de junio 2023.						
Tratamiento:							
Tipo de Tratamiento:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">Plan de Mejoramiento</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">Gestión del Riesgo</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 14%;">Función Preventiva</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Plan de Mejoramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión del Riesgo	<input type="checkbox"/>	Función Preventiva	<input type="checkbox"/>
Plan de Mejoramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión del Riesgo	<input type="checkbox"/>	Función Preventiva	<input type="checkbox"/>		
Responsable del Tratamiento:	Oficina de Atención al Ciudadano.						
<i>Auditado por: Yuly Paola Rivas Hernández.</i>							

Tabla 10 Hallazgo No. 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: 16 de 17

Hallazgo No. 3	
Clasificación:	No Conformidad <input type="checkbox"/> Observación <input checked="" type="checkbox"/> Oportunidad de Mejora <input type="checkbox"/>
Normatividad:	Norma: Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Requisito: Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
Descripción:	Conforme al seguimiento efectuado en lo que respecta al micrositio web de atención PQRSyD, se observa que la Universidad de Cundinamarca dispone de dos links y/o rutas de acceso; los cuales no son homogéneos en el contenido de fondo de la información publicada; lo que puede generar desinformación y percepción errónea por parte de los usuarios y comunidad en general; de esta manera va en contravía de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ... "En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".
Evidencia:	1. Pantallazo de los micrositos institucionales de atención al ciudadano.
Tratamiento:	
Tipo de Tratamiento:	Plan de Mejoramiento <input type="checkbox"/> Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/> Función Preventiva <input checked="" type="checkbox"/>
Responsable del Tratamiento:	Oficina de Atención al Ciudadano.
<i>Auditado por: Yuly Paola Rivas Hernández.</i>	

Tabla 11 Hallazgo No. 3

3. Conclusiones

-El contenido y descripción del seguimiento se realizó conforme a la información obtenida de manera híbrida, 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.

-Del total de solicitudes PQRSyF (359) durante el I semestre de 2023, fueron resueltas un 72% en los términos de tiempo de Ley; por tal razón, se sugiere diseñar, implementar y monitorear una estrategia que fortalezca la respuesta oportuna en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

-Se destaca positivamente la implementación de recomendaciones respecto al uso de buzones de felicitaciones y sugerencias, encontrándose un incremento del 65% de formatos SACr001 en el II trimestre 2023 en comparación con el I trimestre de dicha vigencia.

	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 17

-Se sugiere garantizar la integridad de los datos generados en el reporte de solicitudes (Excel); de igual manera, verificar la suscripción de los informes de gestión antes de la publicación en el micrositio de atención al ciudadano.

-En el entendido de las buenas prácticas de sostenibilidad, eficiencia de los recursos e integridad de la información, se sugiere 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 GOMEZ FONTECHA
Directora de Control Interno
Universidad de Cundinamarca

Elaboró: **YULY PAOLA RIVAS HERNANDEZ**
Asesora de Control Interno.
Universidad de Cundinamarca

Anexo: **1. INFORME SEMESTRAL DE PQRSFyD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

17-30.