

	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 12

17.

Lugar y Fecha de Presentación: Fusagasugá, 2024 – 02 – 16.

Presentado a: Doctor
ADRIANO MUÑOZ BARRERA
Rector
Universidad de Cundinamarca

Referencia: Informe semestral de PQRSFyD de Servicio de Atención al Ciudadano (2024-01-26) mediante el cual se relaciona el comportamiento de peticiones, medios utilizados y apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Cundinamarca con corte al 31 de diciembre de 2023.


Periodo de Seguimiento: **Fecha de Inicio:** 2024 – 01 – 17.
Fecha de Finalización: 2024 – 02 – 15.

Total Horas: 80 Horas.

Objetivo: Realizar seguimiento al servicio prestado por el Sistema de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca durante el II 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_v19 “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS y SAP02_v7 “ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES”.

Asesora de Control Interno: **Yuly Paola Rivas Hernández**
Asesora de Control Interno.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 2 de 12

La Dirección de Control Interno de la Universidad de Cundinamarca con fundamento en la Ley 87 de 1993 y complementarias, realizó seguimiento a la atención prestada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano teniendo como precedente el informe semestral de PQRSyD de Servicio de Atención al Ciudadano (2024-01-26) mediante el cual se relaciona el comportamiento de solicitudes, medios utilizados y apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Cundinamarca con corte al 31 de diciembre 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 de Cundinamarca y por consiguiente en la eficiente y efectiva producción y/o prestación de bienes y/o servicios en beneficio de la ciudadanía, fin último del control. Así las cosas, a continuación, se presentan los resultados de dicho seguimiento.

Así las cosas, a continuación, se presentan los resultados de dicho seguimiento.

1. Actividades desarrolladas.

Conforme al Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la atención prestada por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca durante el período comprendido entre el 1º de julio de 2023 al 31 de diciembre 2023, para lo cual se solicitó a la oficina de atención al ciudadano:

- a) Informe de gestión PQRSyF consolidado - II semestre 2023 incluyendo Informe de la apertura de buzones - II semestre 2023.
- b) Reporte general PQRSyF del Sistema de Atención e Información al Ciudadano - Fecha Inicial: 01-06-2023 - Fecha Final: 31-12-2023.
- 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; lo anterior, mediante 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) – segundo 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 2024-01-26, se verificó los canales de atención utilizados para las diferentes solicitudes que fueron radicadas, tramitadas, resueltas y rechazadas por la Universidad de Cundinamarca, la tendencia de las solicitudes, la gestión de apertura de buzones y el seguimiento a 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

*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: 3 de 12

2.2. Apertura de buzones – sugerencias y felicitaciones.

Durante el segundo semestre 2023 la Dirección de Control Interno efectuó acompañamiento en la apertura de buzones de las unidades regionales de la Universidad de Cundinamarca (Sede Fusagasugá, Seccional Girardot, Seccional Ubaté, Extensión Zipaquirá, Extensión Facatativá, Extensión Chía, Extensión Soacha, Oficina Bogotá, Unidad Agroambiental La Esperanza); de esta manera las observaciones y recomendaciones se encuentran en las Actas consecutivas 020 del 17 de agosto de 2023 hasta la número 027 del 17 de noviembre de 2023. Dentro de las recomendaciones y observaciones cabe mencionar:

- Identificar, crear e implementar mecanismos en la gestión del uso de los buzones por parte de la comunidad universitaria.
- Fomentar en la comunidad universitaria el uso adecuado del formato SACr001.
- Actualizar la escarapela y/o logo institucional del buzón ubicado en la Extensión Zipaquirá y bienestar universitario de la Extensión Chía.
- Efectuar mantenimiento de chapas de algunos buzones.

Teniendo en cuenta la actividad número 6 del procedimiento SACP02 versión 2 indica que las sugerencias y felicitaciones se responderán por el funcionario competente en treinta (30) día hábiles por medio del aplicativo SAIC; sin embargo, al revisar el reporte de solicitudes del 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre 2023 no se evidencia el total de dichas solicitudes en el periodo en mención. Lo anterior denota la falta de una actividad y control en el cargue y asignación de sugerencias y felicitaciones encontradas en la apertura de buzones trimestrales.

Nota: El resultado de la apertura de buzones se puede ver en el anexo N° 1 (ver adjunto) elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano.

2.3. Seguimiento a solicitudes PQRSFyD


En virtud del comportamiento de PQRSFyD durante el II semestre de 2023 se identificaron aquellas solicitudes resueltas de forma extemporánea, para lo cual se extrajo muestra aleatoria y se procedió con la solicitud mediante correo electrónico a la Oficina de Atención al Ciudadano: la justificación con soportes por cada una de las PQRSFyD que fueron atendidas extemporáneamente, la descripción breve de la justificación de las solicitudes rechazadas y solicitudes sin respuesta.

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

TIPO	TIEMPO
Derecho de petición	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
Petición de Información	10 días hábiles

Fuente: Procedimiento SACP01 versión 19.

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: SC1r062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 4
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2020-05-22 PAGINA: 4 de 12

2.3.1. PQRSFyD con respuesta extemporánea.

Una vez revisado y analizado el reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de julio 2023 al 31 de diciembre de 2023 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, se identificaron aquellas solicitudes con respuesta extemporánea (ver tabla 1, 2, 3 y 4).

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

Tipo de solicitud	N° de solicitudes con respuesta extemporánea I semestre 2023	N° de solicitudes con respuesta extemporánea II semestre 2023	Variación %
Petición de información	41	23	56,10%
Derecho de petición	7	10	142,86%
Reclamo	4	6	150,00%
Queja	2	0	0,00%
Total general	54	39	72,00%


Elaboración propia.

Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-07-2023 / 31-12-2023).

De acuerdo con la tabla N° 1, la tendencia comparativa entre el I y II semestre 2023 de respuesta extemporánea de solicitudes de petición de información corresponde al 56,10% notablemente representa mejoramiento en cumplimiento del tiempo en términos de la Ley. Lo que corresponde a la respuesta de solicitudes tipo queja, se evidencia que en el II semestre 2023 se gestionó y respondió en su totalidad. Ahora bien, las solicitudes de derecho de petición y reclamo representan un incremento porcentual significativo.

Tabla 2 Muestra petición de información

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15759	7/07/2023	Correo electrónico	Secretaría general	2023-08-04 08:33:34	16	Solicitud analizada por consejo académico
15765	07-07-2023	Formulario on line	Dirección de posgrados	2023-08-15 15:52:28	20	Solicitud que se escaló al instituto de posgrado
15778	14-07-2023	Formulario on line	Oficina de admisiones y registro	2023-08-17 17:21:54	18	Se solicito más información al peticionario

	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 12


No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15855	30-08-2023	Correo electrónico	Dirección transversal ingles	2023-09-25 15:07:23	15	Se solicito mejorar respuesta de fondo
15885	18-09-2023	Correo electrónico	Dirección del programa ingeniería de software	2023-10-05 18:03:48	12	Solicitud escalada a consejo de facultad
15919	10-10-2023	Formulario online	Dirección de bienestar universitario	2023-12-19 19:18:09	37	Solicitud que se pasó a control interno para seguimiento
15922	11-10-2023	Correo electrónico	Oficina de peticiones, quejas y reclamos	2023-12-19 10:13:19	36	Solicitud duplicada atendida en el consecutivo 15923
15949	03-11-2023	Correo electrónico	Dirección de talento humano	2023-12-27 10:13:08	26	Se amplio tiempo de respuesta por ser información histórica
15987	21-11-2023	Correo electrónico	Dirección de talento humano	2023-12-27 09:51:19	22	Solicitud de información física y se reevaluó respuesta
16003	11-12-2023	Correo electrónico	Secretaría general	No hay fecha	#¡valor!	Solicitud realizada a finales de diciembre y se suspendieron términos por periodo de vacaciones al momento del reporte no se había generado respuesta por encontrarse dentro del tiempo.

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

En la revisión de la muestra de petición de información con identificador 15759, 15765 y 15778, se evidencia que dada la complejidad de dichas solicitudes, se generó la devolución de solicitudes por no competencia y reasignación y/o traslado a la oficina que correspondía.

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 12

Respecto a la justificación de atención al ciudadano en cuanto al rezago de trámite y respuesta (de la solicitud 15919 (petición de información), teniendo como área responsable al proceso de Gestión de Bienestar Universitario, se evidencia respuesta con fecha 2023-12-19 al asunto distinciones e incentivos. En cuanto a la muestra de derecho de petición no se evidencia notificación entre el peticionario y el SAIC (radicados 15772 y 15821). Lo anterior es reiterativo y como resultado del seguimiento realizado en el I semestre 2023, se tiene la no conformidad número 2 del plan de mejoramiento #910 efecto de aquellas solicitudes tramitadas y resueltas de manera extemporánea, dicho plan de mejoramiento se encuentra en 20% de avance.

La solicitud 16003 se justifica en lo siguiente *...durante el periodo de vacaciones colectivas, comprendido entre el 26 de diciembre de 2023 al 10 de enero de 2024, se interrumpen términos de las actuaciones, administrativas, disciplinarias y contractuales, por lo anterior se suspenden así mismo los términos de manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y Derechos de petición, según acuerdo 000011 de 2018;* teniendo en cuenta lo anterior, dicha petición de información estaba en término de tiempo de Ley con corte al 31 de diciembre 2023.

Tabla 3 Muestra de derecho de petición

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
1577 2	10-07-2023	Correo electrónico	Dirección de bienestar universitario	2023-08-09 5:50:28 p. M.	17	El peticionario envió más información para ser resuelta de fondo
1578 3	17-07-2023	Escrita	Equidad y diversidad	2023-08-31 10:44:25	25	Se solicito más tiempo por complejidad de la solicitud
1582 1	03-08-2023	Escrita	Dirección de bienes y servicios	2023-09-08 11:31:02	20	Se reviso acervo documental para dar respuesta de fondo
1591 3	05-10-2023	Correo electrónico	Oficina de peticiones, quejas y reclamos	2023-12-22 10:44:26	42	Se solicito ampliación de términos por complejidad de la solicitud
1601 4	18-12-2023	Correo electrónico	Oficina de compras	No hay fecha	#¡valor!	Solicitud realizada a finales de diciembre y se suspendieron términos por periodo de vacaciones al momento del reporte no se había generado respuesta por solicitud de ampliación de respuesta.

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: 7 de 12

Tabla 4 Muestra de Reclamo

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA DE PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15797	25-07-2023	Formulario on line	Dirección del programa música	2023-08-30 09:45:17	20	El director envió respuesta por correo a la estudiante
15814	02-08-2023	Formulario on line	Aulas	2023-09-05 17:58:22	18	Solicitud que se requirió respuesta de entidades del municipio
15940	26-10-2023	Escrita	Recursos físicos y servicios generales	2023-12-20 10:16:38	29	Solicitud que se pidió informe de vigilancia para dar respuesta

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

Conforme al análisis del reporte de solicitudes del 01 de julio 2023 al 31 de diciembre 2023 entregado por la oficina de atención al ciudadano, se demuestra que el total de diez (10) quejas se resolvieron en un tiempo menor a 15 día hábiles, cumpliendo con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015. En cuanto a solicitudes tipificadas como denuncias, se tiene una solicitud que analizando de fondo su naturaleza y respuesta no corresponde a denuncia.

2.3.2. Solicitudes rechazadas.

Mediante la revisión y análisis del reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de julio 2023 al 31 de diciembre de 2023 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, se identificaron aquellas solicitudes que fueron rechazadas (ver tabla 5 y 6).

Tabla 5 Solicitudes rechazadas

Tipo de solicitud	N° de solicitudes rechazadas I semestre 2023	N° de solicitudes rechazadas II semestre 2023	Variación %
Petición de información	5	5	100,00%
Reclamo	0	4	-
Derecho de petición	1	0	0,00%
Total general	6	9	150,00%

Elaboración propia.

Fuente: Información extraída del reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-07-2023 / 31-12-2023).


	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: 8 de 12

Tabla 6 Muestra de solicitudes rechazadas

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	TIPO 1	ASUNTO	UNIDAD REGIONAL	ACEPTACIÓN	FECHA RESPUESTA	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
15842	16-08-2023	Formulario on line	Reclamo	Administrativo	Extensión	Rechazada		Se dio tramite mediante consecutivo 15841
15982	20-11-2023	Formulario on line	Petición de información	Académico	Seccional Girardot	Rechazada	No hay fecha	Se dio tramite mediante consecutivo 15980

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


Respecto a la muestra de solicitudes rechazadas (ver tabla 6), se observa que fueron gestionadas y resueltas bajo otro identificador y/o consecutivo. Cabe mencionar que algunas solicitudes son rechazadas porque los peticionarios duplican o tipifican erróneamente la solicitud. Para minimizar lo anteriormente mencionado, la Oficina de Atención al Ciudadano publicó en su micrositio una pieza gráfica que instruye a la comunidad universitaria y en general la manera correcta de radicar diferentes solicitudes.

2.3.3. Solicitudes sin respuesta.

Se revisó y analizó el reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de julio 2023 al 31 de diciembre de 2023 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, y se identificó cinco (5) solicitudes sin respuesta (ver tabla 7).

Tabla 7 Población de solicitudes sin respuesta

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
16003	11-12-2023	Correo electrónico	Petición de información		Secretaría general	No hay fecha	#¡valor!	Se notifico al ciudadano de suspensión de términos por vacaciones dada que la solicitud se presentó a medidos de diciembre

	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 12

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	TIPO 1	TIPIFICACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
16013	17-12-2023	Formulario on line	Derecho de petición		Dirección del programa ingeniería ambiental	No hay fecha	#¡valor!	Se notifico al ciudadano de suspensión de términos por vacaciones dada que la solicitud se presentó a mediados de diciembre
16014	18-12-2023	Correo electrónico	Derecho de petición		Oficina de compras	No hay fecha	#¡valor!	Se notifico al ciudadano de suspensión de términos por vacaciones dada que la solicitud se presentó a mediados de diciembre
16021	21-12-2023	Formulario on line	Consulta tratamiento de datos		Oficina de admisiones y registro	No hay fecha	#¡valor!	Esta solicitud llego a finales de diciembre
16023	22-12-2023	Correo electrónico	Petición de información		Dirección de bienestar universitario	No hay fecha	#¡valor!	Esta solicitud llego a finales de diciembre

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


Una vez revisado las solicitudes sin respuesta, se justifica en lo siguiente *... "durante el periodo de vacaciones colectivas, comprendido entre el 26 de diciembre de 2023 al 10 de enero de 2024, se interrumpen términos de las actuaciones, administrativas, disciplinarias y contractuales, por lo anterior se suspenden así mismo los términos de manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y Derechos de petición, según acuerdo 000011 de 2018"*.

2.4. Planes de mejoramiento internos.

La Dirección de Control Interno ha asesorado y acompañado periódicamente al proceso gestión de atención al ciudadano mediante mesas de trabajo y seguimientos efectuados; a continuación, se

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: 10 de 12

relacionan los planes de mejoramiento internos bajo la responsabilidad del proceso en mención en la Sede Fusagasugá:

Tabla 8 Seguimiento planes de mejoramiento internos Atención al Ciudadano

N° Plan	Observación
579	Oportunidad de mejora con avance del 40%.
910	Dos no conformidades con avance del 25% y 20% respectivamente.
920	El día 30 de enero 2024 se realizó mesa de trabajo y asesoría con la gestora de atención al ciudadano Sede Fusagasugá y las asesoras designadas por la Dirección de Control Interno. Por lo tanto, el seguimiento se iniciará desde el 29-02-2024 de acuerdo con la fecha de entrega del soporte de cumplimiento de la actividad número 1.
923	Oportunidad de mejora. El día 05 de febrero 2024 se realizó mesa de trabajo y asesoría con la directora del Instituto de Posgrados Extensión Chía y la gestora de atención al ciudadano Sede Fusagasugá. Por lo tanto, el seguimiento se iniciará desde el 29-02-2024 de acuerdo con la fecha de entrega del soporte de cumplimiento de la actividad número 1.

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


	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 12

Tabla 9 Hallazgo No. 1

Hallazgo No. 1	
Clasificación:	No Conformidad <input type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/> Oportunidad de Mejora <input checked="" type="checkbox"/>
Normatividad:	Norma ISO 9001:2015. Requisito: 7.5. Información documentada.
Descripción:	Teniendo en cuenta la actividad número 6 del procedimiento SACP02 versión 7 indica que las sugerencias y felicitaciones se responderán por el funcionario competente en treinta (30) día hábiles por medio del aplicativo SAIC; sin embargo, al revisar el reporte de solicitudes del 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre 2023 no se evidencia el total de dichas solicitudes en el periodo en mención. Lo anterior denota la falta de una actividad y control en el cargue y asignación de sugerencias y felicitaciones encontradas en la apertura de buzones trimestrales.
Evidencia:	1. Procedimiento SACP02 versión 7 “Atención a sugerencias y felicitaciones”. 2. Reporte solicitudes 1 de julio al 31 diciembre 2023.
Tratamiento:	
Tipo de Tratamiento:	Plan de Mejoramiento <input checked="" type="checkbox"/> Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/> Función Preventiva <input type="checkbox"/>
Responsable del Tratamiento:	Gestión Servicio de Atención al Ciudadano.
<i>Auditado por: Yuly Paola Rivas Hernandez.</i>	

3. Conclusiones

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

3.2. Del total de solicitudes PQRSyF (279) durante el II semestre de 2023, fueron resueltas un 80,65% en los términos de tiempo de Ley; resultado satisfactorio que motiva a continuar con el mejoramiento en el trámite y la respuesta de solicitudes. En vista de lo anterior; se sugiere diseñar, implementar y monitorear una estrategia que fortalezca la respuesta oportuna de las diferentes solicitudes en cumplimiento de la Ley.

	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 12

3.3. El trámite y respuesta de quejas en términos de tiempo de Ley durante el segundo semestre 2023 fue sobresaliente. La tendencia comparativa entre el I y II semestre 2023 de respuesta extemporánea de solicitudes de petición de información, derecho de petición, reclamo y queja corresponde al 72,00% de cumplimiento del tiempo en términos de la Ley. Por lo anterior, se insta en aplicar estrategias de mejoramiento continuo.

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

3.5. En el entendido de las buenas prácticas de sostenibilidad, eficiencia de los recursos e integridad de la información, se sugiere contemplar la viabilidad de recepción de sugerencias y felicitaciones mediante canales digitales de atención al ciudadano autorizados por la UCundinamarca.

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

Anexos: **1.** Informe semestral de PQRSFyD de servicio de atención al ciudadano.

17-30.

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

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