

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIR062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 6
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2025-09-25
		PAGINA: 1 de 15

17.

**Lugar y Fecha de
Presentación:**

Fusagasugá, 2026 – 01 – 26.

Presentado a:

Doctor
ADRIANO MUÑOZ BARRERA
Rector
Universidad de Cundinamarca

Referencia:

Informe semestral de PQRSFyD de Servicio de Atención al Ciudadano (2026-01-28) mediante el cual se relaciona el comportamiento de peticiones, medios utilizados y apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Cundinamarca con corte al 31 de diciembre de 2025

Periodo de Seguimiento:

Fecha de Inicio: 2026 – 01 – 22.
Fecha de Finalización: 2026 – 01 – 30.
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 2025.

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 examen proporcione una base razonable para fundamentar la veracidad del cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias aplicables al trámite de PQRSFyD y aplicación del SACP01_V21 “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS y SACP02_V8 “ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES”.

Asesor(es) de Control Interno:

Jaime Enrique Ortiz Romero
Técnico I Dirección de Control Interno .

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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: 6 VIGENCIA: 2025-09-25
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	PAGINA: 2 de 15

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 brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano, tomando como precedente el Informe Semestral de PQRSyD del Servicio de Atención al Ciudadano, con fecha 19 de enero de 2026. Dicho informe presenta el comportamiento de las solicitudes, los medios utilizados y la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Cundinamarca, con corte al 31 de diciembre de 2025. Asimismo, se incluyen aspectos administrativos en los cuales se identificaron algunas deficiencias, las cuales son analizadas y abordadas mediante la formulación de acciones orientadas a su mitigación y a la prevención de su recurrencia, en concordancia con el ciclo PVHA de mejora continua implementado por la Universidad de Cundinamarca.

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 2025 al 31 de diciembre de 2025, para lo cual se solicitó a la oficina de atención al ciudadano la siguiente información:

- a) Informe de gestión PQRSyF consolidado - II semestre 2025 incluyendo Informe de la apertura de buzones - II trimestre 2025 y III trimestre 2025.
- b) Reporte general PQRSyF del Sistema de Atención e Información al Ciudadano - Fecha Inicial: 01-07-2025 - Fecha Final: 31-12-2025.
- c) Consolidado de PQRS resueltas de forma extemporánea durante el segundo semestre 2025.

2. Resultados:

2.1. Seguimiento y diagnóstico del estado del sistema de atención al ciudadano (PQRSyD) – segundo semestre año 2025.

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 2026-01-19, 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

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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: 6 VIGENCIA: 2025-09-25
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	PAGINA: 3 de 15

objeto de seguimiento. Así, las cosas, el seguimiento arrojó los siguientes resultados teniendo en cuenta atributos de calidad, oportunidad y cumplimiento, de acuerdo con la normatividad legal.

2.2. Apertura de Buzones – sugerencias y felicitaciones.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 la Dirección de Control Interno realizó el acompañamiento en la apertura de buzones a las siguientes unidades regionales de la Universidad de Cundinamarca:

Sede Fusagasugá, Seccional Ubaté, Seccional Girardot, Extensión Soacha, Unidad Agroambiental la Esperanza, Extensión Zipaquirá, Extensión Chía, y Extensión Facatativá. De la misma manera las observaciones y recomendaciones realizadas por parte de control interno luego de apertura de buzones en las diferentes sedes de la Universidad se encuentran descritas dentro de las actas consecutivas desde la 017 a la 024, de las cuales se destacan las siguientes:

Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Extensión Zipaquirá, Extensión Facatativá, Extensión Soacha, Seccional Girardot, Seccional Ubaté, la oficina de Bogotá y la Unidad Agroambiental la Esperanza identificar crear e implementar mecanismos que fomenten el uso de buzones de sugerencias y felicitaciones por parte de la comunidad universitaria y en general.

Teniendo en cuenta la actividad número 6 del procedimiento SACP02 versión 9 indica que las sugerencias y felicitaciones se responderán por el funcionario competente en treinta (30) días hábiles por medio del aplicativo SAIC, se evidencia que, de las 71 felicitaciones tramitadas durante el semestre, la totalidad fue respondida dentro del tiempo estipulado, cumpliendo así con lo establecido en dicho procedimiento.

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

2.3. Seguimiento a solicitudes PQRSFyD.

En virtud del comportamiento de PQRSFyD durante el II semestre de 2025 se identificaron aquellas solicitudes que fueron atendidas de forma extemporánea, por lo que se extrajo una muestra de las mismas y se solicitó mediante correo electrónico a la Oficina de Atención al Ciudadano se justificara el motivo de la extemporaneidad en las respuestas a dichas solicitudes.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 6
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2025-09-25
		PAGINA: 4 de 15

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 V21

2.3.1. PQRSFyD con respuesta extemporánea:

Una vez revisado y analizado el reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de julio 2025 al 31 de diciembre de 2025 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, se identificaron aquellas solicitudes con respuesta extemporánea (ver tabla 1, 2, 3 y 4).

Tabla 1 Comparativo de solicitudes con respuesta extemporánea II semestre 2024 y II semestre 2025

Tipo de solicitud	N° de solicitudes con respuesta extemporánea II semestre 2024	N° de solicitudes con respuesta extemporánea II semestre 2025	Variación %
Petición de información	11	6	54.54%
Derecho de petición	5	23	460.00%
Reclamo	3	2	66.66%
Queja	0	0	0.00%
Total, general	19	31	163.15%

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que las peticiones de información atendidas de manera extemporánea disminuyeron, pasando de 11 a 6, lo que representa una variación del 54,54 %. En contraste, los derechos de petición presentaron un incremento significativo, al pasar de 5 a 23 durante el segundo semestre de la vigencia, equivalente a una variación del 460,00 %, lo cual refleja un aumento considerable frente al segundo semestre del año 2024. Por su parte, los reclamos disminuyeron en comparación con el segundo semestre de 2024, pasando de 3 a 2, mientras que las quejas se mantuvieron en cero, al igual que en el semestre anterior.

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

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 6
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2025-09-25
		PAGINA: 5 de 15

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

Tabla 2 Muestra petición de información

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOT AL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
17610	07-07-2025	Correo electrónico	Oficina de Compras	2025-07-24 09:41:56	12	El funcionario competente solicito ampliación de tiempo y se notificó al ciudadano.
17614	08-07-2025	Correo electrónico	Dirección de Talento Humano	2025-07-28 10:50:16.	12	El funcionario competente solicito ampliación de tiempo dado que el proceso mencionó haberse encontrado en procesos de contratación docente y en busca de lo pertinente para dar respuesta, además se menciona desde atención al ciudadano que el peticionario fue notificado.
17619	10-07-2025	Correo electrónico	Dirección de Posgrados	2025-07-30 22:34:12	12	Se realizaron las notificaciones de alerta al funcionario competente por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, sin embargo, no se contestó en el termino requerido dispuesto por la ley y tampoco se realizó la activación de tiempo extra.
17620	14-07-2025	Correo electrónico	Dirección de Talento Humano	2025-08-11 11:14:11	16	Desde la oficina de atención al ciudadano se evidencia las respectivas notificaciones enviadas al responsable, sin embargo, no se allega respuesta en los términos establecidos por la ley, como tampoco se pidió la activación de tiempo extra. Por otro lado, la oficina de atención al ciudadano manifiesta que la petición tiene información compleja lo cual dificulta su búsqueda.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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: 6
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO		VIGENCIA: 2025-09-25
			PAGINA: 6 de 15

17760	01-09-2025	Correo electrónico	Oficina de Contabilidad	2025-09-22 09:37:41.	13	La solicitud presentó demora debido a una reasignación ya que inicialmente había sido tramitada a la dirección de talento humano el día 01-09-2025, sin embargo, el día 18 de 09 de 2025 fue redirigida hacia el área financiera la cual dio contestación el día 22 del 09 de 2025.
-------	------------	--------------------	-------------------------	----------------------	----	---

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

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

En relación con las solicitudes 17610 y 17614, estas fueron tramitadas dentro del tiempo de prórroga adicional debidamente solicitado por el responsable competente. Por su parte, las solicitudes 17619 y 17620 se gestionaron por fuera de los plazos establecidos, sin que el responsable competente solicitara la ampliación del término, lo que constituye un incumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente, dado que las peticiones de información deben ser atendidas dentro de un plazo de diez (10) días hábiles de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015 así como en el procedimiento SACP01 V21. **NO CONFORMIDAD**

Finalmente, respecto de la solicitud 17760, si bien la respuesta se emitió fuera del término legal, esta fue redirigida al proceso financiero, el cual dio una respuesta oportuna en un plazo aproximado de dos (2) días.

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
17649	28-07-2025	Formulario On Line	Dirección del Programa de Ingeniería Industrial Extensión Soacha	2025-09-17 08:13:40	29	Desde la Oficina de Atención al Ciudadano manifiestan que esta solicitud fue tramitada con anterioridad a la Dirección de Control Interno para el respectivo seguimiento de igual manera se reevaluó la respuesta dado que no respondía lo solicitado.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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: 6
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO		VIGENCIA: 2025-09-25
			PAGINA: 7 de 15

17650	28-07-2025	Correo electrónico	Dirección del Programa de Ingeniería Industrial Extensión Soacha	2025-10-06 09:03:17	39	Desde la Oficina de Atención al Ciudadano manifiestan que esta solicitud fue tramitada con anterioridad a la Dirección de Control Interno para el respectivo seguimiento de igual manera se reevaluó la respuesta dado que no respondía lo solicitado.
17780	09-09-2025	Correo electrónico	Oficina de archivo y correspondencia	2025-10-27 14:33:52	27	El funcionario competente solicito ampliación de tiempo y se notificó al ciudadano.
17816	25-09-2025	Formulario Online	Dirección de Sistemas y Tecnología	2025-11-11 14:18:10	25	El funcionario competente solicito ampliación de tiempo y se notificó al ciudadano.
17908	30/04/2025	Correo electrónico	Oficina de archivo y correspondencia	2025-12-23 15:36:41.	28	El funcionario competente solicito ampliación de tiempo y se notificó al ciudadano.

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

Con base en la muestra seleccionada, suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se realizó la validación de los derechos de petición que fueron atendidos de manera extemporánea. En este sentido, se validaron los derechos de petición 17780, 17816 y 17908 encontrando que el funcionario responsable solicitó la ampliación de tiempo extra con el fin de poder reunir la documentación necesaria para dar contestación a dichas solicitudes.

Por otro lado, se validaron las solicitudes 17649 y 17650 las cuales fueron respondidas de forma extemporánea donde tampoco fue solicitada la ampliación de tiempo extra por parte del funcionario responsable, además dentro de la justificación allegada por la Oficina de Atención al Ciudadano dichas solicitudes se habían remitido a la Dirección de Control Interno para su respectiva revisión. **NO CONFORMIDAD.**

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 6
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2025-09-25
		PAGINA: 8 de 15

Tabla 4 Muestra de Reclamo

No.	FECHA RADICACIÓN	FORMA PRESENTACIÓN	AREA	FECHA RESPUESTA	TOTAL DIAS	JUSTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
17851	30-09-2025	Formulario Online	Dirección de Extensión Facatativá	2025-11-19 13:12:39	27	El funcionario competente solicito ampliación de tiempo y se notificó al ciudadano.
17917	05-11-2025	Formulario Online	Recursos Físicos y Servicios Generales	2025-12-05 16:00:11	19	El funcionario competente solicito ampliación de tiempo y se notificó al ciudadano.

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

De acuerdo con el anterior cuadro se muestran aquellos reclamos recibidos durante el término de revisión, donde se evidencian los consecutivos 17851 y 17917 los cuales fueron respondidos de manera extemporánea, sin embargo, desde la oficina de atención al ciudadano manifiestan que se requirió la activación del tiempo extra por parte del funcionario competente. En revisión de dichas solicitudes se evidenció la activación del tiempo extra concordando con la respuesta dada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.

2.3.2. Solicitudes rechazadas.

Mediante la revisión y análisis del reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de julio 2025 al 31 de diciembre de 2025 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, no se observaron solicitudes rechazadas durante este término, debido a que en su totalidad fueron resueltas o tramitadas.

Tabla 5 Solicitudes rechazadas

Tipo de solicitud	N° de solicitudes rechazadas II semestre 2024	N° de solicitudes rechazadas II semestre 2025	Variación %
Petición de información	0	0	0.00%
Derecho de petición	4	0	0.00%
Reclamo	0	0	0.00%
Queja	0	0	0.00%
Total general	4	0	0.00%

Fuente: Elaboración propia.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIR062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 6
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2025-09-25
		PAGINA: 9 de 15

De acuerdo con el anterior cuadro, se evidencia una disminución en el número de solicitudes rechazadas pasando de 4 en el segundo semestre de la vigencia 2024 a 0 en segundo semestre de la vigencia 2025, lo cual representa un detrimento significativo con una variación del 0,00%.

2.3.3. Solicitudes sin respuesta.

Se revisó y analizó el reporte general de solicitudes (Excel) del 01 de julio 2025 al 31 de diciembre de 2025 del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, y se identificaron seis (6) solicitudes sin respuesta.

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
17953	02-12-2025	Correo electrónico	Derecho de petición	Procesos Académicos	Dirección del programa de Ciencias del Deporte y la Educación Física Fusagasugá	Sin respuesta	No registra	Desde la Oficina de Atención al ciudadano se enviaron las respectivas notificaciones para el envío de la respuesta a la solicitud.
17959	06-12-2025	Formulario on line	reclamo	Calificaciones	Dirección del programa de Ingeniería de Sistemas Facatativá	Sin respuesta	No registra	De acuerdo con la justificación aportada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano el funcionario solicitó ampliación de tiempo y se notificó al ciudadano.
17969	16-12-2025	Correo electrónico	Derecho de petición	Cancelación de semestre	Dirección del programa de Ingeniería de Sistemas Fusagasugá	Sin respuesta	No registra	De acuerdo con la justificación aportada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano la solicitud fue contestada el

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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: 6
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO		VIGENCIA: 2025-09-25
			PAGINA: 10 de 15

								22 de enero de 2026, estando dentro de los términos de respuesta.
17977	21-12-2025	Formulario on line	Derecho de petición	Solicitud de documentos	Dirección de Bienestar universitario	Sin respuesta	No registra	De acuerdo con la justificación aportada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano la solicitud se encuentra dentro de los términos teniendo en cuenta que llegó el 21 de diciembre de 2025, y se notifica suspensión por vacaciones.
17978	23-12-2025	Correo Electrónico	Derecho de petición	Acoso Laboral	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Sin respuesta	No registra	De acuerdo con la justificación aportada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano la solicitud se encuentra dentro de los términos teniendo en cuenta que llegó el 23 de diciembre de 2025, y se notifica suspensión por vacaciones.
17981	23-12-2025	Formulario Online	Reclamo	Información general admisiones	Dirección de Sistemas y Tecnología	Sin Respuesta	No Registra	De acuerdo con la justificación aportada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano la solicitud se encuentra dentro de los términos teniendo en cuenta que llegó el 23 de diciembre de 2025, y se notifica suspensión por vacaciones.

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

Una vez revisadas y verificadas las solicitudes que inicialmente figuraban como sin respuesta, se evidencia que cuatro (4) corresponden a derechos de petición y dos (2) a reclamos, para un total de seis (6) solicitudes. En este sentido, desde la Oficina de Atención al Ciudadano se allega la muestra de dichas solicitudes junto con su respectiva justificación.

Respecto de la solicitud 17953, correspondiente a un derecho de petición, se evidencia que fue objeto de siete (7) notificaciones, mediante las cuales se recordó de manera reiterada el vencimiento de los términos para emitir respuesta debido a que no fue tramitada dentro del tiempo establecido y tampoco se realizó el requerimiento de la activación del tiempo extra incumpliendo lo establecido en la ley 1755 de 2015 así como en el procedimiento SACP01 V21 **NO CONFORMIDAD**.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIr062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 6
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2025-09-25
		PAGINA: 11 de 15

En cuanto al reclamo 17959, el funcionario responsable solicitó la ampliación del plazo para dar respuesta, notificando oportunamente al peticionario dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Con relación al derecho de petición 17969, se constató que fue respondido el 22 de enero de 2026, encontrándose dentro del término legal de respuesta.

Finalmente, al validar los derechos de petición 17977 y 17978, así como el reclamo 17981, se evidencia que estos se encuentran dentro de los plazos establecidos por la ley, teniendo en cuenta que fueron tramitados durante los últimos días del mes de diciembre de la vigencia 2025 y que, para dicho periodo, se notificó la suspensión de términos con ocasión del periodo de vacaciones institucional dispuesto por la Universidad de Cundinamarca.

2.4. Planes de mejoramiento internos.

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

Tabla 8 Seguimiento planes de mejoramiento internos Atención al Ciudadano

N° Plan	Observación
920	Oportunidad de mejora con avance del 50%. Ultimo pronunciamiento: 2025-12-22
1053	Oportunidad de mejora con avance del 50%. %. Ultimo pronunciamiento: 2025-12-22

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

De acuerdo con el cuadro anterior se evidencia la existencia de dos (2) planes de mejoramiento a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano los cuales no han presentado avance significativo, entendiendo que el plan 920 fue asignado durante el año 2023 para dar trámite a su ejecución durante el año 2025, sin embargo, es de aclarar que se cerró como no eficaz durante la vigencia 2025 por lo que se plasmaron nuevas actividades las cuales pretenden dar cierre en la vigencia 2026.

En cuanto al Plan de mejoramiento 1053 el cual fue asignado durante el primer semestre de la vigencia 2025 y cuanta con actividades vencidas 1 de las cuales aún no tiene soporte.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SCIR062
	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 6 VIGENCIA: 2025-09-25
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	PAGINA: 12 de 15

Hallazgo No. 1	
Clasificación:	No Conformidad ☒ Observación ☐ Oportunidad de Mejora ☐
Normatividad:	Norma: SACP01 V21 Requisito: Requisitos y condiciones generales. Ley 1755 de 2015 Artículo 14.
Descripción:	Por su parte, las solicitudes 17619 y 17620 se gestionaron por fuera de los plazos establecidos, sin que el responsable competente solicitara la ampliación del término, lo que constituye un incumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente, dado que las peticiones de información deben ser atendidas dentro de un plazo de diez (10) días hábiles de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015 así como en el procedimiento SACP01 V21.
Causa:	Falta de control y seguimiento oportuno por parte del responsable competente.
Evidencia:	1. Reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-07-2025/31-12-2025).
Efecto:	2. Incumplimiento de los términos legales para la atención de las solicitudes de información, lo que puede generar inconformidad en los peticionarios y riesgos de observaciones por parte de entes de control.
Tratamiento:	
Tipo de Tratamiento:	Plan de Mejoramiento ☒ Gestión del Riesgo ☐ Función Preventiva ☐
Responsable del Tratamiento :	Dirección de Posgrados. Dirección de Talento Humano
Auditado por: Jaime Enrique Ortiz Romero.	

Tabla No. 0. Hallazgo No. 0.

Hallazgo No. 2	
Clasificación:	No Conformidad ☒ Observación ☐ Oportunidad de Mejora ☐
Normatividad:	Norma: SACP01 V21 Requisito: Requisitos y condiciones generales. Ley 1755 de 2015 Artículo 14.
Descripción:	Por otro lado, se validaron las solicitudes 17649 y 17650 las cuales fueron respondidas de forma extemporánea donde tampoco fue solicitada la ampliación de tiempo extra por parte del funcionario responsable, además dentro de la justificación allegada por la Oficina de Atención Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca Teléfono: (601) 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: 6 VIGENCIA: 2025-09-25
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	PAGINA: 13 de 15

Hallazgo No. 2

al Ciudadano dichas solicitudes se habían remitido a la Dirección de Control Interno para su respectiva revisión.

Causa: Omisión del funcionario responsable en la solicitud oportuna de la ampliación del término de respuesta conforme a la normatividad vigente.

Evidencia: 1. Reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-07-2025/ 31-12-2025).

Efecto: Respuesta extemporánea a las solicitudes, generando incumplimiento de los plazos legales establecidos y posibles afectaciones a la oportunidad en la atención al ciudadano.

Tratamiento:

Tipo de Tratamiento:

Plan de
Mejoramiento



Gestión
del
Riesgo



Función
Preventiva



Responsable del Tratamiento: Dirección del Programa de Ingeniería Industrial Extensión Soacha.

Auditado por: Jaime Enrique Ortiz Romero.

Hallazgo No. 3

Clasificación:

No Conformidad



Observación



Oportunidad de Mejora



Normatividad: Norma: SACP01 V21

Requisito: Requisitos y condiciones generales.

Ley 1755 de 2015

Artículo 14.

Descripción: Respecto de la solicitud 17953, correspondiente a un derecho de petición, se evidencia que fue objeto de siete (7) notificaciones, mediante las cuales se recordó de manera reiterada el vencimiento de los términos para emitir respuesta debido a que no fue tramitada dentro del tiempo establecido y tampoco se realizó el requerimiento de la activación del tiempo extra incumpliendo lo establecido en la ley 1755 de 2015 así como en el procedimiento SACP01 V21.

Causa: Deficiente gestión del responsable en la atención oportuna del derecho de petición, pese a las notificaciones reiteradas sobre el vencimiento de los términos.

Evidencia: 1. Reporte general del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (01-07-2025/ 31-12-2025).

Efecto: Riesgo de incumplimiento de los plazos legales de respuesta y afectación a la oportunidad en la atención al ciudadano.

Tratamiento:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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: 6
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	VIGENCIA: 2025-09-25
		PAGINA: 14 de 15

Hallazgo No. 3						
Tipo de Tratamiento:	Plan de		Gestión		Función	
	Mejoramiento	☒	del Riesgo	☐	Preventiva	☐
Responsable del Tratamiento :	Dirección del programa de Ciencias del Deporte y la Educación Física Fusagasugá					
Auditado por: Jaime Enrique Ortiz Romero.						

3. Conclusiones:

- 3.1. El presente seguimiento se realizó con base en la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano a través de correo electrónico, la cual fue analizada y validada bajo el principio de buena fe, conforme a lo establecido en la normatividad vigente. En este sentido, se asume que la información remitida es veraz, completa y oportuna, sin perjuicio de las verificaciones posteriores a que haya lugar en el marco de los procesos de control y mejora institucional.
- 3.2. Del total de trescientas setenta y seis (376) solicitudes radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se evidencia que el 97,87 % fueron resueltas dentro del periodo evaluado, mientras que el 100 % de las solicitudes fueron debidamente tramitadas, sin registrarse solicitudes rechazadas. Los resultados obtenidos reflejan un alto nivel de eficiencia y compromiso por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano en la gestión y atención de las solicitudes, así como el cumplimiento de los lineamientos establecidos para garantizar el acceso oportuno a la información y la adecuada atención a los peticionarios.
- 3.3. Durante el seguimiento realizado, se identificaron debilidades en los procesos relacionadas con el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las solicitudes tramitadas. En particular, se evidenció la no activación del mecanismo de ampliación de términos previsto en la normativa vigente como instrumento legal para extender los plazos de respuesta, cuando las circunstancias así lo requerían. Esta situación contraviene lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, así como en el procedimiento de Atención al Ciudadano SACP01 V21, generando riesgos de incumplimiento normativo y afectando la oportunidad en la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- 3.4. Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano adelantar las acciones pertinentes orientadas a impulsar el avance y cierre de los planes de mejoramiento a su cargo, en concordancia con lo establecido en el procedimiento SCIP02 “Acciones correctivas y de mejora”, adoptado por la Dirección de Control Interno.
- 3.5. Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano fortalecer la articulación institucional mediante la integración de la Dirección de Control Interno en el manejo, seguimiento y verificación del aplicativo a través del cual se tramitan las solicitudes,

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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: 6 VIGENCIA: 2025-09-25
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	PAGINA: 15 de 15

con el propósito de mejorar los controles sobre los tiempos de respuesta y mitigar el incremento de la extemporaneidad en la atención de las mismas.

- 3.6. Se recomienda a la dirección de control Interno generar una trazabilidad o indicador de medición de las solicitudes a las cuales se les genera seguimiento en tercera línea de defensa con el fin de generar reporte de efectividad de acciones.

Nota: En caso de que en el ejercicio se hayan establecido hallazgos y a fin de lograr que se emprendan actividades de mejoramiento, X xx xxx xx xxx debe elaborar un Plan de Mejoramiento, que será presentado dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la asignación del mismo a través del aplicativo de Control Interno “*Acciones de Mejora*”, ingresando con el respectivo rol, a la plataforma institucional.

El Plan de Mejoramiento debe detallar la implementación de las acciones de mejoramiento que no podrá exceder una vigencia fiscal. En caso de que existan acciones con una duración superior, éstas deben ser justificadas plenamente.

CAROLINA GÓMEZ FONTECHA

Director(a) de Control Interno
Universidad de Cundinamarca

Elaboró: **JAIME ENRIQUE ORTIZ ROMERO**

Técnico I.
Universidad de Cundinamarca

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

17-30.