

Jefe de Control Interno o quien haga sus veces:	GLORIA AMPARO CAICEDO NARVAEZ
Periodo Evaluado:	Marzo a junio de 2017.

La Oficina de Control Interno de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, cumpliendo lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), publica el informe cuatrimestral del estado del Control Interno de la UNIAJC, en el cual se describe, por cada uno de los componentes de los módulos que integran el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), los principales logros y avances en el desarrollo y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Institución.

### 1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTIÓN



#### 1.1. Con relación al componente de direccionamiento estratégico

##### Planes y Programas.

- ✚ Durante el periodo evaluado, los Procesos Institucionales y Áreas, reportan a la Oficina Asesora de Planeación la continuidad y avance en su gestión, el Plan de Acción 2017 esta divulgado en el portal institucional , link [http://www.uniajc.edu.co/documentos/2017/PA\\_2017\\_UNIAJC.pdf](http://www.uniajc.edu.co/documentos/2017/PA_2017_UNIAJC.pdf)
- ✚ En el marco del actual Plan Estratégico de Desarrollo 2012-2019, el Rector de la UNIAJC con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación de la UNIAJC, en su función de coordinación del Sistema Integrado de Gestión Organizacional, SIGO, adelantó en el segundo cuatrimestre de la vigencia 2017 acciones encaminadas al cierre de compromisos de vigencias anteriores, formulación de lineamientos y actividades dirigidas a reorientar el sistema, fortalecimiento de la gestión por procesos, actualización de metodologías y de procedimientos obligatorios de calidad, como se evidencia en las Actas de Consejo Directivo.
  - Los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la UNIAJC gracias a la participaron en la convocatoria "La Cultura Está en Vos" de la Gobernación del Valle del Cauca, se mereció uno de los premios en la categoría de Patrimonio Cultural con el Proyecto: Reconfiguración y Visibilización del Álbum de Familia Fotográfico para el Paisaje Cultural Cafetero Vallecaucano (Memoria Visual Comunitaria).

- 47 estudiantes de los novenos niveles de la carrera de Administración de Empresas y Comercio Exterior de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (Ecuador), bajo la coordinación de los docentes Mg. Ramiro Urresta y Mg. Luis Sanipatín, cumplieron con una movilidad académica en la UNIAJC.
- ✦ Se viene impulsando la UNIAJC para construir un marco general estratégico que oriente el desarrollo institucional en el largo plazo, actualmente la Institución cuenta con una amplia oferta formativa, actualmente ofrece 38 programas académicos los cuales se relacionan a continuación.

**OFERTA ACADÉMICA DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

UNIDAD ACADÉMICA	PROGRAMA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	Administración de Empresas
	Contaduría Pública
	Técnico Profesional en Logística Empresarial
	Técnico Profesional en Procesos Empresariales
	Tecnología en Contabilidad Sistematizada
	Tecnología en Gestión Contable y Financiera
	Tecnología en Gestión Empresarial
	Tecnología en Gestión Logística
	Tecnología en Mercadeo y Negocios Internacionales
	Tecnología en Mercadeo y Negocios Internacionales (distancia)
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	Especialización en Gerencia de Negocios
	Antropología
	Artes Visuales
	Diseño Visual
FACULTAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y VIRTUAL	Trabajo Social
	Administración en Salud
	Licenciatura en Pedagogía Infantil
	Salud Ocupacional
	Especialización de Ergonomía
FACULTAD DE INGENIERÍAS	Licenciatura en Ciencias del Deporte y la Educación Física
	Especialista Tecnológico en Eficiencia Energética en Sistemas Electromecánicos
	Especialización Tecnológica en Programación para Dispositivos Móviles
	Especialización en Seguridad en Redes y Servicios Telemáticos
	Ingeniería de Sistemas
	Ingeniería Electrónica
	Técnica Profesional en Impresión Gráfica
	Técnico Profesional en Fabricación de Papel
	Técnico Profesional en Mantenimiento y Configuración de Redes de Comunicación
	Técnico Profesional en Mantenimiento Electrónico Industrial
	Técnico Profesional en Registro y Control de Procesos Productivos
	Tecnología en Electrónica Industrial
	Tecnología en Gestión de Redes de Telecomunicaciones
	Tecnología en Instrumentación Industrial
	Tecnología en Mecatrónica Industrial
	Tecnología en Producción Industrial
	Tecnología en Sistemas de Información
	Tecnología en Sistemas de Información (distancia)
Ingeniería Industrial	

Tabla 1: Programas académicos ofertados por la UNIAJC (por facultad)

✦ Las condiciones iniciales para Acreditación de Alta Calidad en 4 Programas, de acuerdo al oficio 1499, del 2 de mayo de 2017, del Consejo Nacional de Acreditación fueron aprobadas. Programas tecnológicos: Electrónica Industrial, Sistemas de Información, Gestión Empresarial, y Contabilidad Sistematizada. El CNA planteó realizar un plan de mejoramiento institucional sobre los temas de acreditación.

✦ La UNIAJC publicó el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2017, el cual inició su ejecución, y se encuentra disponible en: [http://www.uniajc.edu.co/documentos/2017/PAA\\_2017.pdf](http://www.uniajc.edu.co/documentos/2017/PAA_2017.pdf)

✦ Durante este periodo la Institución realizó la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 y el seguimiento se encuentra disponible en la página web institucional [http://www.uniajc.edu.co/documentos/informes/2017/SeguimientoEne\\_abril.pdf](http://www.uniajc.edu.co/documentos/informes/2017/SeguimientoEne_abril.pdf)

#### **Modelo de Operación por Procesos**

✦ El Sistema de Gestión de la UNIAJC está reglamentado a través de la Resolución de Rectoría 604 del 22 de Agosto de 2016, "Por la cual se actualizan los objetivos y estructura por procesos del Sistema Integrado de Gestión Organizacional en la UNIAJC, y se establece su relación con el Plan Estratégico de Desarrollo 2012-2019" articula el Modelo Estándar de Control Interno- MECI, la Norma Técnica de Calidad GP1000 y el Sistema de Desarrollo Administrativo- SISTEDA.

✦ Se realizó preparación a los equipos de procesos de la UNIAJC para la recepción de la auditoría externa del ICONTEC orientada a la renovación de la certificación en calidad bajo la NTCGP1000 y NTCISO 9001, la que se adelantó en dos etapas: (1) del 9 al 14 de marzo y (2) 16 de mayo del 2017.

#### **Mapa de procesos, inventario de procedimientos, instructivos y guías**

✦ El mapa de procesos adoptado mediante Resolución Rectoral 237 de enero 25 de 2016, visualizado en el SIGO (Sistema Integrado de Gestión Organizacional), se encuentra vigente y dado su dinámica y su cotidianidad los procedimientos, instructivos y guías se vienen revisando y actualizando por los líderes de cada proceso.

#### **Estructura Organizacional.**

✦ La UNIAJC viene operando con su nueva estructura organizacional, oficializada en las Resoluciones Rectorales 004 y 005 de 2015 y la planta de cargos es global para facilitar el cumplimiento del propósito constitucional asignado a la UNIAJC. Los actos administrativos señalados se encuentran disponibles en el portal institucional.

#### **Indicadores de Gestión.**

✦ La totalidad de indicadores institucionales asciende a cincuenta y tres (53). En el primer cuatrimestre de 2017, se asignaron a cada proceso los indicadores correspondientes, lo que se evidencia en el catálogo de indicadores, consolidado por la oficina asesora de planeación y a disposición en el aplicativo de calidad: \pluton\Sistema SIGO\Z3. Desarrollo Organizacional/catálogo indicadores.

#### **Políticas de Operación.**

- ✚ El Consejo Directivo de la UNIAJC, mediante Acuerdo 01 de marzo de 2016 aprobó y adoptó las políticas de operación de la Institución. Se encuentra publicado para consulta en el portal institucional, link [http://www.uniajc.edu.co/documentos/normatividad/acuerdos/2016/acuerdo01\\_2016.pdf](http://www.uniajc.edu.co/documentos/normatividad/acuerdos/2016/acuerdo01_2016.pdf)

#### **1.2. Con relación al Componente de Talento Humano**

##### **Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.**

- ✚ En la actualidad se encuentra en proceso de construcción el proyecto relacionado con el fortalecimiento de principios y valores de la UNIAJC, aún no se cuenta con el acto administrativo que sustente dicha actividad al interior de la Universidad.
- ✚ Persiste la debilidad respecto a que la UNIAJC no tiene establecidos planes de mejoramiento individual, siendo preciso que la Institución los defina y que contengan los compromisos que asume el servidor con el fin de superar las brechas presentadas entre su desempeño real y el desempeño que se espera de él.

##### **Desarrollo del Talento Humano.**

###### **✚ Programa de Bienestar social.**

En el segundo cuatrimestre de 2017 se efectuaron entre otros los siguientes eventos :

26 de abril – Actividad lúdica del día de la secretaria.

27 de mayo - actividad lúdica-día de la familia.

9 de junio -Celebración de los 10 años como Institución Universitaria, día del Profesor -y reconocimiento de quinquenio de los funcionarios.

Del 15 al 20 de mayo se adelantó la Semana de Salud, los Diálogos sobre el Consumo de Sustancia Psicoactivas SPA.

La UNIAJC se corona campeón en:

- Tenis de Mesa femenino en la Copa organizada por la Unicatólica en su III versión.
- Fútbol Sala masculino en el Torneo organizado por la Asociación Colombiana de Universidades ASCUN
- Fútbol Sala masculino de la Copa organizada por la Universidad Autónoma de Occidente

###### **✚ Programa de Capacitación.**

La política institucional para docentes tiene como objetivo la formación postgraduada e integral y se desarrolla mediante tres estrategias: (1) cofinanciación de postgrados, (2) acompañamiento profesoral mediante talleres, diplomados, charlas y (3) espacios para reflexión pedagógica.

Durante este primer cuatrimestre se ejecutaron las siguientes actividades: Servicio al Usuario, Formación en Auditores Internos en HSEQ y Gestión Pública, curso dictado por ICONTEC.

✚ **Programa de Estímulos**

Se encuentra reglamentado a través de la Resolución Rectoral 579 del 2014 la cual fue modificada en el 2017 con la Resolución 372 del 18 de abril. En la actualidad veinte y cinco (25) docentes adelantan estudio de maestría y 23 estudios de doctorado.

En cumplimiento del programa de incentivos se socializó el listado de servidores que cumplen quinquenio con la UNIAJC otorgándoles el reconocimiento.

✚ **Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. (SGSST - Decreto 1072/2015 y Decreto 052 de 2017)**

En este período se realizaron las siguientes actividades:

- Entrenamiento Brigada de emergencia,
- Elecciones del COPASST – Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2019, atendiendo las Resoluciones Rectorales 442 de Mayo 23 de 2017 y 2013 de 1989,
- Elecciones del CCL – Comité de Convivencia Laboral período 2017 – 2019 de acuerdo a las Resoluciones Rectorales 442 de Mayo 23 de 2017 y 652 de 2012.

**1.3. Con relación al componente de Administración del Riesgo**

En la Institución Universitaria la Metodología para la Administración del Riesgo está clasificada en los siguientes pasos:

- Política de Administración del El Riesgo: Lineamientos.
- Identificación del Riesgo: Establecimiento del Contexto e Identificación del Riesgo.
- Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo.
- Análisis del Riesgo: causas del Riesgo – Cálculo de la Probabilidad – Análisis de la Consecuencia.
- Evaluación del Riesgo: Valoración de los controles – Nivel de Riesgo.
- Monitoreo y Revisión: Matriz de Responsabilidades.

Lo anterior se evidencia en el portal institucional

[http://www.uniajc.edu.co/documentos/normatividad/acuerdos/2014/Acuerdo\\_024\\_2014.pdf](http://www.uniajc.edu.co/documentos/normatividad/acuerdos/2014/Acuerdo_024_2014.pdf)

✚ En el seguimiento al Mapa de Riesgos la oficina de control interno, verificó que los tipos de riesgo estratégico, operativo, financiero, legal y reglamentario, y corrupción fueron identificados por los procesos.

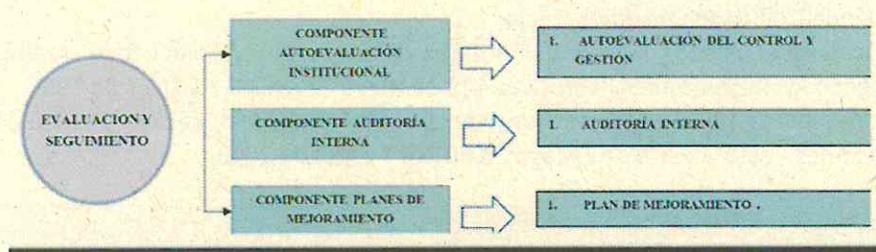
✚ En el seguimiento realizado por la oficina de control interno en el primer cuatrimestre no se registró materialización del riesgo. Se evidenció que aunque de manera general, se realiza seguimiento a los riesgos, no se hace como está definido en la Política de Riesgos, Acuerdo 024 de septiembre 8 de 2014.

- ✦ El informe Seguimiento a las Estrategias del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano Enero a Abril de 2017 se encuentra publicado en el portal institucional en el link:  
[http://www.uniajc.edu.co/documentos/informes/2017/SeguimientoEne\\_abril.pdf](http://www.uniajc.edu.co/documentos/informes/2017/SeguimientoEne_abril.pdf)

En el informe se indica que la auditoria bajo la norma ISO 9001:2015, expreso una no conformidad menor relacionada con el requisito no solo de identificar y controlar los riesgos sino que también debe registrarse el control de las oportunidades que más impacta en los beneficios.

- ✦ Se suscribe un plan de mejora a fin de adelantar acciones tendientes a crear cultura en cuanto a que todas las decisiones se toman con una comprensión de los riesgos inherente y los beneficios potenciales.

## 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO



### 2.1 Con relación a la Autoevaluación Institucional

- ✦ Uno de los mecanismos claves de seguimiento a la gestión es el Comité Directivo Semanal presidido y liderado por el Rector de la Institución (durante el periodo evaluado se llevaron a cabo veinte y siete (27), en él se revisa temas institucionales, sus avances o eventuales tropiezos y en general el comportamiento de los planes.
- ✦ Otros instrumentos de evaluación interna de la institución:
  - Auditorías internas (Gestión y de calidad)
  - Sistema de medición del desempeño de procesos (indicadores).
  - Medición de indicadores y aplicación de encuestas de satisfacción
  - Medición de la percepción y satisfacción de la comunidad universitaria
  - Seguimiento a planes institucionales
- ✦ Instrumentos de evaluación externa de la Institución:
  - Evaluación del sistema del control interno – metodología DAFP
  - Certificaciones de calidad ICONTEC
  - Auditorías gubernamentales con enfoque integral – CGSC

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno presentó la encuesta MECI VIGENCIA 2016 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) que evalúa el sistema de Control Interno

de la institución. Es importante anotar, que dado el cambio de metodología para la evaluación del sistema de control interno, los indicadores no son comparables con el sistema de calificación anterior.

✚ Otras auditorias:

- Evaluación del MEN para los Registros Calificados de los Programas Académicos,
- Verificación de condiciones iniciales para iniciar el proceso de autoevaluación con fines de acreditación de Programas

**2.2. Con relación a la Auditoria Interna**

✚ La Oficina de Control Interno presentó ante el representante de la dirección el Programa Anual de Auditorias para el año 2017, y se encuentra en proceso de ejecución.

✚ Entre las actividades de seguimiento realizadas por la oficina de Control Interno en este período, se destaca:

- Seguimiento al estado del MECI, realizado en el Mes de mayo, aplicando el cuestionario emitido por el D.A.F.P.
- Seguimiento a la rendición obligatoria en el SIA de la Contraloría General de Santiago de Cali
- Seguimiento y Arqueo de Caja Menor
- Análisis del Informe de Presupuesto presentado a la Contaduría General de la Nación – primer trimestre.
- Análisis del Informe de los Estados Financieros presentado a la Contaduría General de la Nación – primer trimestre.
- Verificación de cumplimiento de los 5 componentes que conforman el PAAC -Racionalización de trámites, rendición de cuentas, transparencia, servicio al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción (MRC)

✚ Informes obligatorios.

La oficina de control interno evaluó y divulgo en el portal institucional, link:

<http://www.uniajc.edu.co/index.php/informe-control-interno>

	Informe Ejecutivo Anual	Decreto 943 de 2014 / MECI 2014.
28 de Febrero	Informe de Control Interno Contable. Auditar el Sistema de Control Interno Contable atendiendo lo dispuesto en el Art 9 / Ley 1474/2011.	Aplica desde la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la Alta Dirección.
12 de marzo,	Informe pormenorizado control interno	Ley 1474 de 2011 - Anticorrupción.
20 de marzo	Informe legalidad del software	Seguimiento Derechos de Autor Software - Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional Derecho de Autor.

Además, la Oficina de Control Interno de la UNIAJC, en su rol de evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la Institución, presentó y divulgó los informes de:

- seguimiento al proceso de rendición de cuentas
- seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015
- seguimiento a las PQR'S
- Seguimiento a las estrategias del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en cumplimiento de los Artículos 73 y 76 de La ley 1474 de 2011. Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012.

✚ De acuerdo con la metodología y la herramienta "Evaluación del Control Interno Contable de la CGN" vigente, el Control Interno Contable obtuvo un puntaje fue de 4.96 que lo ubica en el rango de "Adecuado" conforme a los rangos de la Contaduría General de la Nación.

✚ En desarrollo del "Fomento de la Cultura del Control y Autocontrol", se prosigue con las campañas a través de correo electrónico, y con las publicaciones en el blog "nuestro control interno".

### **2.3 Con relación a Planes de Mejoramiento**

Se observa el cumplimiento de entrega y/o envío de todos los informes de Ley, efectuándose la publicación del Plan de Mejora en la plataforma "SIA" de la Contraloría General de Santiago de Cali.

Se mantiene publicado en la página web de la UNIAJC, con el propósito de que la comunidad universitaria conozca y analice los hallazgos allí planteados.

[http://www.uniajc.edu.co/documentos/informes/2016/FormatoPM02\\_Plan\\_Mejoramiento-Diciembre-2016.pdf](http://www.uniajc.edu.co/documentos/informes/2016/FormatoPM02_Plan_Mejoramiento-Diciembre-2016.pdf)

La Contraloría General de Santiago de Cali, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría a UNIAJC, vigencia 2015 y con base en la calificación de los componentes, obtenida en la evaluación de la Gestión y Resultados, FENECE la cuenta de la UNIAJC por la vigencia fiscal correspondiente al año 2014.

Producto de la auditoría realizada, se obtuvieron 8 hallazgos por lo cual se suscribió el respectivo plan de mejoramiento y se definieron las acciones de mejora. Para el correspondiente seguimiento de las acciones realizadas, la Jefe de la Oficina de Control Interno, asigna los auditores, actividad que actualmente se realiza.

Desde la fecha de suscripción y hasta la fecha del presente informe se ha dado cumplimiento a las acciones comprometidas en el plan de mejoramiento para (7) siete de los hallazgos y representa el 90% de cumplimiento.

El 12 de junio de 2017, está programada visita para la Auditoría Regular de la Contraloría General de Santiago de Cali.

✚ El Plan de Mejora que se genera por la visita de la AUDITORIA DE ICONTEC, se encuentra a disposición en el aplicativo de calidad -SIGO- bajo el título de "Información Relacionada con No Conformidades".

y los Planes de Acción para Solucionarlas”, se detallan las 3 No conformidades Mayores y las 6 No conformidades Menores.

**3. EJE TRANSVERSAL – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Elemento**  
✓ Información y comunicación interna y externa

**Productos**  
Identificación de fuentes de información externa  
Fuentes de información internas sistematizada (manuales, informes, actas, etc)  
Rendición de cuentas  
Tablas de retención documental  
Política de comunicaciones

**Fuentes de comunicación interna.**

Internamente, todo lo relacionado con la gestión y asuntos de interés de la UNIAJC, se difunden ampliamente, principalmente a través del Boletín Interno de Noticias (Cápsula). Adicionalmente, se cuenta con otras formas de refuerzo, como el correo electrónico interno y las pantallas de televisión dispuestas en los distintos pisos de la Institución.

Entre otros se cuenta con las siguientes herramientas de divulgación :

- Periódico Visión Tecnológica: Es un medio de comunicación escrito, de carácter institucional, que permite visibilizar las diferentes dependencias a partir de difundir información de las mismas. Esta puede ser de carácter informativo o formativo. Del mismo modo los otros estamentos de la UNIAJC, pueden participar de este medio a través de crónicas, reportajes, Columnas de opinión entre otros.
- Radio UNIAJC: Es un medio de comunicación virtual, que tiene múltiples objetivos, en los que se encuentra el complemento de la academia, la difusión de noticias, eventos culturales y deportivos, informar sobre el quehacer institucional, así como medio para el posicionamiento en imagen y mercadeo de la UNIAJC.

**Tablas de retención documental**

Actualmente la UNIAJC está adelantando el ajuste conforme a los Acuerdos del Consejo Directivo N°s: 03 y 04 de 2015 “Por medio del cual se adecúan las denominaciones, nomenclatura y clasificación de los empleos de la Institución Universitaria Antonio José Camacho” (...) en atención a que las Tablas de Retención Documental – TRD, se constituyen un instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la entidad, acorde a sus estructura orgánico – funcional.

**Fuentes de comunicación externa.**

De los medios externos, la Página Web Institucional, es el más importante, a través de la cual se entrega a la ciudadanía, toda la información de la gestión y de interés general. Actualmente se adelanta el Rediseño.

Además la Institución dispone de otros instrumentos como:

- Redes sociales: medio de comunicación virtual, las cuales sirven para mantener una comunicación más cercana, viral y recíproca entre la comunidad universitaria y general, con la UNIAJC, la cual está presente en redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube.

#### **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.**

Con fecha 4 de mayo de 2017 la administración del rector Hugo Alberto González, presentó audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía correspondiente a la vigencia 2016 en atención a lo normado en la ley 498 de 1998, cuya información general se encuentra en el siguiente link de la página web institucional <http://www.uniajc.edu.co/index.php/la-institucion/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>

- La metodología se adoptó mediante Resolución No. 359 de 2017 "Por medio de la cual se establecen pautas para la rendición de cuentas del Rector, correspondiente al año 2016" se divulgo y está disponible para consulta en el portal institucional.
- Las memorias de la audiencia, fueron presentadas a través de Facebook y está disponible para consulta en el portal institucional.
- Respecto a los resultados de la evaluación de la Rendición de cuentas, en términos generales, se evidencio la respuesta de los asistentes a cada uno de los mecanismos de participación fue positiva, al igual que su percepción frente a la realización de la audiencia.

#### **Sistema de información para la atención de las peticiones, quejas, reclamos o recursos de los ciudadanos**

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la UNIAJC, como entidad pública, tiene una Ventanilla Única, adscrita a la Secretaría General, encargada de recibir, y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que presenten los ciudadanos y la comunidad en general, garantizando así diferentes espacios y medios.

- Durante el periodo informado, se optimizaron los Módulos de Correspondencia y PQRS a través del servicio de la Intranet, con los cuales los usuarios internos de la Institución Universitaria tienen acceso en tiempo real a la correspondencia recibida para direccionarla a la dependencia competente y dar respuesta oportuna a los usuarios, facilitando un control y seguimiento a dicha información.

#### **Atención al Usuario**

Frente a la gestión en el aplicativo SUIT, para la inscripción de Trámites y Otros Procedimientos de cara al usuario en el Sistema Único de Información de Trámites, la UNIAJC presenta el siguiente comportamiento:

En gestión para inscripción		Inscritos		Total		% Avance
Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	
1	1	16	4	17	5	91%

Fuente: Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación

La UNIAJC dispone de diferentes medios para que los ciudadanos presenten sus requerimientos, estos son:

- o La página Web Institucional cuenta con un espacio denominado "Atención al ciudadano", a través del cual los ciudadanos pueden presentar sus requerimientos vía web atendiendo a lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en su tercer inciso.
- o De manera personal en la Sede Principal Avenida 6N No 28N-102, en BUZONES dispuestos para tal fin.

#### Percepción de satisfacción del Usuario

Como estrategia de mejoramiento para conocer la experiencia de los estudiantes (usuarios), en varias características de los servicios que se les prestan directamente en 8 Dependencias, a saber: Biblioteca, Tesorería, Admisiones y registro académico, DTIC, Coordinación académica, Bienestar universitario, Centro de idiomas y Unidad académica / Facultad, la UNIAJC realiza la aplicación de la Encuesta para medir la Atención del Usuario. Los resultados se encuentran disponibles en el enlace:

[http://www.uniajc.edu.co/documentos/informes/2016/Informe\\_Satisfaccion\\_2016.pdf](http://www.uniajc.edu.co/documentos/informes/2016/Informe_Satisfaccion_2016.pdf)

#### Política de Comunicación.

Están consideradas en Acuerdo de Consejo Directivo No. 01 2016 "Por el cual se aprueban y adoptan las políticas de operación de la Institución Universitaria Antonio José Camacho".

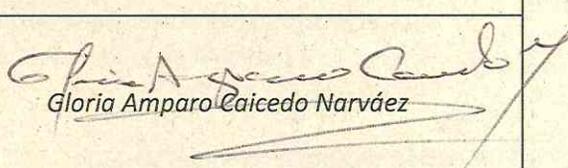
#### Transparencia y Acceso a la Información

La UNIAJC cuenta con el link de "Transparencia" en el menú principal del sitio Web, sección Transparencia y Acceso a la Información Pública siguiendo los lineamientos impartidos por la Ley 1712 de 2014, su Decreto reglamentario 103 de 2015 y la Resolución 3564 del 31 de Diciembre de 2015.

La Oficina de Control Interno, presenta semestralmente un Informe de seguimiento a lo establecido en la Ley 1712 2014, en el enlace: <http://www.uniajc.edu.co/index.php/informe-control-interno>

#### RECOMENDACIONES

1. Mantener actualizada la publicación en el sitio web de la Institución, respecto a los actos administrativos.

<p>2. La Oficina Asesora de Planeación en su rol de líder del proceso continúe desarrollando las actividades de actualización de los documentos exigidos por la NTCGP 1000-2004 y MECI de manera prioritaria.</p> <p>3. Generar planes de mejoramiento tendientes a fortalecer la efectividad de los indicadores, que garanticen el 100% de la medición, con entrega de reportes oportunos y cumplimiento de las metas mediante la atención del 100% de las solicitudes radicadas dentro del término establecido.</p> <p>4. Mantener una revisión regular para que se alimenten y analicen los indicadores de avance a la gestión.</p> <p>5. Medir la efectividad de los controles establecidos en los Mapas de Riesgos.</p>	
<p><b>Presentado por Jefe de Control Interno</b></p>	 <p>Gloria Amparo Caicedo Narváez</p>
<p><b>Fecha de Elaboración:</b></p>	<p><b>30 de junio de 2017</b></p>