

## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

En cumplimiento al plan anual de auditorías de la vigencia 2019 aprobado por el Rector de la UNIAJC, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento normativo requerido por el gobierno nacional, en la elaboración y publicación del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo a los requerimientos del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” esta estrategia contempla entre otros aspectos el mapa de riesgo de corrupción de la UNIAJC, las medidas necesarias para mitigar los riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### **2. OBJETIVO.**

Realizar seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de monitorear el grado de avance de cada uno de los componentes que conforman este plan.

### **3. ALCANCE**

El presente seguimiento se realiza de conformidad con la Ley 1474 de 2011 y abarca desde el mes de septiembre hasta el mes de diciembre de la presente vigencia, los componentes de: Gestión del Riesgo de Corrupción; Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano; Rendición de Cuentas; Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información.

### **4. CRITERIOS.**

- Ley 87 de 1993, artículo 2, literales a), b) y f) de conformidad con el Plan de Auditoría de la Oficina de Control Interno.
- 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”.
- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del DAFP, versión 4 de 2018.
- Plan Anual de Auditorías vigencia 2019.
- Resolución No. 227 y 344 de 2019 “Por medio del cual se aprueba el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNIAJC”

### **5. METODOLOGÍA.**

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno, en el marco del seguimiento a Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la presente vigencia, elaboró los respectivos papeles de trabajo, además



mediante Circular No. 007 de noviembre 27, se programó las fechas del seguimiento con los líderes de los componentes del plan, con el fin de revisar las evidencias de cumplimiento de cada una de las actividades programadas.

## 6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, consta de 5 componentes: 1) Gestión del Riesgo de Corrupción; 2) Estrategias de Racionalización de Trámites; 3) Rendición de Cuentas; 4) Servicio al Ciudadano y 5) Transparencia y Acceso a la Información. Para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2019 se programaron un total de xx actividades, los cuales se describen a continuación:

- 6.1. Gestión del riesgo de Corrupción: se programaron 3 actividades, las cuales fueron lideradas por la Profesional de Calidad Institucional, Líderes y Gestores de Procesos y la Oficina de Control Interno. El porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas de este componente fue del 100%, las cuales fortalecieron no solo al componente del plan anticorrupción, sino al componente del Modelo Estándar de Control Interno denominado Administración del Riesgo, en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Cuadro No. 1 Seguimiento al Componente Gestión del Riesgo de Corrupción.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
Mapa de Riesgos	Hacer seguimiento a los mapas de riesgos por proceso y reportar los resultados del seguimiento a la Oficina de Asesora de Planeación.	Los líderes de proceso realizaron seguimiento al mapa de riesgos por procesos con corte al mes de noviembre de la presente vigencia, con el apoyo del Área de Calidad Institucional.	100%
	Consolidar los resultados del seguimiento y reportar a Control Interno y a la Alta Dirección.	El área de Calidad Institucional consolida la información de seguimiento y publica los correspondientes registros en el SIGO.	100%



	Seguimiento al mapa de riesgos institucional.	La Oficina de Control Interno realizo seguimiento al mapa de riesgos de la UNIAJC, el cual tuvo como objetivo: Verificar que el diseño de los controles establecidos en el mapa de riesgos de la UNIAJC, cumplan con los criterios establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas emitida por la Función Pública, además de verificar el cumplimiento de los mismos con sus respectivas evidencias. De esta manera fortalecer la gestión de eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales y que estén relacionados con hechos de corrupción.	100%
--	---	--	------

Fuente: Oficina de Control Interno.

- 6.2. Rendición de Cuentas: En este componente del Plan anticorrupción, se programaron un total de 3 actividades las cuales, durante el seguimiento, se evidencio el cumplimiento en un 100% de cada una. Se destaca la actividad denominada "En redes sociales se promueve el dialogo con la comunidad en general, a través de la fanpage del Rector, donde se comparte información de la gestión de la UNIAJC. En radio UNIAJC se informa de que hacer institucional, a través de los programa o parrilla de programación: 1) Mirada U; 2) Pedagogía al día; 3) Segundo Piso; 4) Quántico; entre otros" ya que de esta manera se logra promover el dialogo constante en redes sociales y en Radio UNIJAC sobre el quehacer académico-administrativo de la UNIAJC.

Cuadro No. 2 Seguimiento al Componente Rendición de Cuentas.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
Rendición de Cuentas	Publicación informe de gestión.	El informe de gestión (vigencia 2019) se publicó en la página web oficial de la institución en el link de transparencia, de conformidad con la Resolución de la UNIAJC No. 232 de 2019. Se realizó un video de apoyo, correspondiente a la información contenida en el informe de gestión de la vigencia 2018, que sirve como ayuda pedagógica en ejercicio de la audiencia de rendición de cuentas. De la misma forma se transmitió por medio de Facebook Live, toda la audiencia de rendición de cuenta.	100%

f



## EVALUACIÓN INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO

V- 1.0 – 2018  
EM-F-016

	Se promueve el dialogo constante en redes sociales y en Radio UNIJAC sobre el quehacer académico-administrativo de la UNIAJC.	En redes sociales se promueve el dialogo con la comunidad en general, a través de la fanpage del Rector, donde se comparte información de la gestión de la UNIAJC. En radio UNIAJC se informa de que hacer institucional, a través de los programa o parrilla de programación: 1)Mirada U; 2)Pedagogía al día; 3) Segundo Piso; 4) Quántico; entre otros.	100%
	Obtener una información detallada sobre el avance y desarrollo institucional	Se elaboro informe de rendición de cuentas de la UNIAJC correspondiente a la vigencia 2018, el cual fue socializado en audiencia publica el día 29 de marzo de 2019 por el rector de la UNIAJC. Este documento se publico en la pagina web oficial de la institución.	100%

Fuente: Oficina de Control Interno.

- 6.3. Atención al Ciudadano: En este componente del plan anticorrupción, se programaron un total de 12 actividades, las cuales fueron lideradas por, el área de Calidad Institucional; Desarrollo Humano; Mercadeo; Comunicaciones y Vicerrectoría Académica. Se evidencio durante el seguimiento el cumplimiento de la totalidad de las actividades, donde se destaca el compromiso de los líderes para lograr consolidar temas como, PQRS, encuestas de satisfacción, el proceso de fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación y la evaluación de percepción docente.

Cuadro No. 3 Seguimiento al Componente Atención al Ciudadano.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
Atención al Ciudadano	Divulgar en reuniones directivas (Desarrollo Organizacional), los resultados de encuestas de satisfacción y sistema de PQRS	Se divulgó en DO el Informe de PQRS tercer cuatrimestre 2019. Se definió que las PQRS que ingresen a partir de Diciembre 1 / 2019 se contabilizan en el I-2020 (Diciembre 2 - Acta No. 24). Las encuestas de satisfacción se aplican en el segundo semestre de cada vigencia y se analizan en el primer semestre de la siguiente vigencia, esta actividad esta a cargo de Gestión de la Información y Calidad Institucional.	100%



## EVALUACIÓN INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO

V- 1.0 – 2018  
EM-F-016

	Definir y ejecutar acciones de mejora como resultado del análisis de los informes de satisfacción y PQRS.	Los procesos analizaron y definieron acciones sobre estos informes en las actas de riesgos con corte a septiembre 30. Para la vigencia 2019 se definieron dos acciones: 1) Consistió en revisar el instrumentos y eliminar preguntas de las encuestas de satisfacción para ajustarlas a la realidad de la institución. 2) Reunión entre Calidad Institucional y Smart Campus, para iniciar la construcción de una app que facilite la evaluación de los servicios de la UNIAJC, donde establecieron compromisos para identificar los requerimientos funcionales con el fin de desarrollar el aplicativo.	100%
	Explorar estrategias para vincular el sistema de PQRS y/o las encuestas de satisfacción con las redes sociales y/o las aplicaciones del Smart Campus.	Se divulgó en DO el Informe de Revisión por Dirección 2019 (Agosto 26 - Acta No. 18). La estrategia de articular con Redes sociales no aplica por la cantidad de comunicaciones que se atienden por ese medio. Informe de Revisión por Dirección 2019 analizado por los procesos en las actas de riesgos con corte a septiembre 30. El cumplimiento de los compromisos establecidos en el acta con DTIC se podrá evidenciar en I-2020.	100%
Atención al Ciudadano	Elaborar informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de PQRS 1C-2019, 2C-2019 y 3C-2019 en \\pluton\Sistema SIGOV5. Informes de Gestión\Año 2019	100%
	Evaluar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de la institución.	A partir de Noviembre 2019, se aplica ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019 CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA UNIAJC en <a href="http://www.uniajc.edu.co/ques-es-el-sigo/satisfaccion-de-usuarios/">http://www.uniajc.edu.co/ques-es-el-sigo/satisfaccion-de-usuarios/</a>	100%
	Realizar actividades de socialización y sensibilización del procedimiento de PQRS	En la Reinducción a Auditores realizada el 30 de agosto, se socializó la actualización de la Política de Administración del Riesgo, el Sistema de PQRS y otros temas del SIGO como preparación para las auditorías internas. Adicionalmente el 10, 23 y 29 de Octubre se realizó Reinducción al SIGO, principalmente con los integrantes del proceso docencia, pero en la última sesión se invitaron a todos los procesos.	100%



## EVALUACIÓN INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO

V- 1.0 – 2018  
EM-F-016

	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Se realizó reunión con el personal de las diferentes áreas que brinda atención al ciudadano y comunidad universitaria, donde se trataron temas sobre el protocolo del Call Center de la Institución y normatividad en cuanto al servicio al ciudadano de acuerdo a la Administración Pública. En esta reunión asistieron 37 entre funcionarios administrativos, contratistas y becarios.	100%
	Promover espacios de reinducción y sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.	Se realizó una capacitación sobre deberes y derechos de los servidores públicos donde participaron un total de 93 personas, entre funcionarios administrativos, contratistas y becarios. De la misma forma se realizó capacitación sobre gobierno digital donde participaron un total de 46 personas entre funcionarios administrativos y contratistas.	100%
Atención al Ciudadano	Implementar mecanismos de actualización normativa en conductas apropiadas de la función pública y protección de datos personales.	Desde la Oficina de Mercadeo, se lidera la estructura del call center, con el apoyo de la Oficina de Desarrollo Humano y Secretaría General, se realizaron 2 capacitaciones donde asistieron 37 personas entre funcionarios administrativos, contratistas y becarios. De la misma forma, la Oficina de Mercadeo realiza seguimiento al comportamiento diario y semanal de call center, para tomar acciones pertinentes en tiempo real con el fin de fortalecer la atención al ciudadano.	100%
Atención al Ciudadano	Capacitaciones al personal que atiende el Call Center	A través de la página web, se publica información legal y de interés general de la UNIAJC, para toda la comunidad en general.	100%



**EVALUACIÓN INDEPENDIENTE  
CONTROL INTERNO**

Atención al Ciudadano	Evaluar la percepción docente	Con corte al mes de Diciembre de la presente vigencia, se realizaron las siguientes actividades relacionadas con la evaluación de la percepción docente: 1. Aplicación Encuesta de Percepción de profesores: DITIC, Oficina de Estadística. 2. Entrega Informe de Encuesta de PP a Facultades: Oficina de Estadística. 3. Entrega informes de situaciones profesoraes: Coordinación Académica - RA - GH. 4. Evaluación Profesores CF: Consejo de Facultad. 5. Evaluación Profesores CA: Consejo Académico.	100%
-----------------------	-------------------------------	--	------

Fuente: Oficina de Control Interno.

- 6.4. **Transparencia:** Este componente logro un porcentaje de cumplimiento del 100%, se programaron un total de 6 actividades, lideradas por la Oficina de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno y Secretaria General. Se destaca La página web oficial de la UNIAJC, que posee en link Transparencia y acceso a información pública, el cual incluye los siguientes botones: Estructura Orgánica; Presupuesto; Normatividad; Metas e Indicadores; Adquisiciones y Compras; Tramites y Servicios; Planes; Procedimientos y Lineamientos; Informes; Rendición de Cuentas; Gestión Documental; Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos; Elección Cuerpos Colegiados; y Contratación.

Cuadro No. 4 Seguimiento al Componente de Transparencia.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
Transparencia y Acceso a la Información	Mantener la estructura y actualización del esquema de publicación de información en el portal institucional	La pagina web se actualiza en conjunto con la Oficina de DTIC, de acuerdo a las necesidades y dinámicas de la Institución.	100%
	Diseñar, implementar y divulgar diferentes piezas publicitarias y comunicacionales, que faciliten la información a diferentes grupos poblacionales.	Con el equipo de trabajo se diseñan las diferentes piezas publicitarias para ser publicadas en los diferentes medios de comunicación de la UNIJAC.	100%
	Seguimiento y evaluación al informe de PQRS, así como las otras fuentes de información (redes sociales).	Se divulgó en DO el Informe de PQRS tercer cuatrimestre 2019. Se definió que las PQRS que ingresen a partir de Diciembre 1 / 2019 se contabilizan en el I-2020 (Diciembre 2 - Acta No. 24).	100%

D



**EVALUACIÓN INDEPENDIENTE  
CONTROL INTERNO**

	Publicación de diferentes link que den acceso a diferentes portales públicos (SIGEP y SECOP)	Links publicados en la pagina web oficial de la UNIAJC, con la información referente al SIGEP y SECOP debidamente actualizada.	100%
	Actualización de la información mínima obligatoria relacionada con el que hacer de la UNIAJC		100%
	Publicación de link del SECOP en la pagina web institucional		100%

Fuente: Oficina de Control Interno.

**7. CONCLUSIONES**

De acuerdo al resultado del presente seguimiento, se concluye que los líderes de las actividades programadas en los componentes del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, realizaron las gestiones necesarias, cumpliendo con la totalidad de los compromisos establecidos en la Resolución No. 227 y 344 de 2019 "Por medio del cual se aprueba el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNIAJC". De esta manera se fortalece la lucha contra la corrupción en la UNIAJC de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 1474 de 2011.

**8. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los resultados del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno recomienda para la elaboración del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia fiscal 2020, a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, líderes y gestores de los procesos, en lo posible, programar actividades de cada uno de los componentes del plan con fecha máxima de ejecución con corte al mes de octubre, con el fin de facilitar tanto su cumplimiento como seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, en aras de fortalecer la gestión relacionada con la lucha anticorrupción.

Atentamente,

  
**LILIANA HERRERA BELALCAZAR**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Ing. Oscar L. Rengifo C.