



**Antonio José  
Camacho**  
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



SC-CER  
115543

# INFORME OFICIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión Final



## Seguimiento

Al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  
Tercer Cuatrimestre 2024.

Enero 16 de 2025

## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. CRITERIOS NORMATIVOS .....	6
5. METODOLOGÍA.....	8
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	9
7. RECOMENDACIONES .....	26
8. CONCLUSIONES.....	27

**103-02/25**

1.  **INTRODUCCIÓN**

El Plan Anual de Auditoría Interna basado en Riesgos de la oficina de Control Interno, contempla el seguimiento al cumplimiento normativo de la elaboración y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con los requerimientos establecidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: *“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 anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*.

Para tales efectos, la Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y control, ha elaborado el presente Informe de seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 y su ejecución durante el tercer cuatrimestre de su vigencia, esto con base al monitoreo efectuado por la Oficina Asesora de Planeación, y mediante el análisis de la información relacionada por los procesos institucionales junto a las evidencias presentadas por los mismos, como acto esencial y fundamental de la transparencia en la acción pública.

En este orden, se presenta a continuación el análisis y los resultados obtenidos por el equipo profesional de la Oficina de Control Interno, abarcando los siguientes componentes: gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas y atención al ciudadano. El componente de transparencia y acceso a la información pública se aborda en este informe de manera tangencial, debido a que este componente tiene un seguimiento dentro del Plan Anual de Auditorías.

Finalmente, como lo señala el MECI en su componente de Evaluación Independiente, *“la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, es la encargada de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de proponer las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización”* recalcando que *“la independencia en la evaluación, se predica del examen que sobre el Sistema de Control Interno y la gestión, realizan personas que no están directamente involucradas en el desarrollo de las actividades de cada proceso.”*; por tal razón, la neutralidad del equipo de profesionales de Control Interno es la cualidad que permite conceptuar sobre el desarrollo y efectividad del Sistema de Control Interno y la gestión administrativa, sin favorecer a ningún servidor público o área de la UNIAJC.



**2. OBJETIVO**

Realizar seguimiento a la gestión adelantada por la UNIAJC, frente a los riesgos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, verificando el cumplimiento de las actividades ejecutadas en cada componente durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2024.



**3. ALCANCE**

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del cumplimiento de las actividades establecidas para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2024 del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, acciones que fueron constatadas por la Oficina de Control Interno, según lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, y en la Guía para la Administración del riesgo Versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### 4. CRITERIOS NORMATIVOS

- **Ley 1474 de 2011** *“Por la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

- **Ley 87 de 1993** *“...normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos de estado...”.*

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

- **Decreto Nacional 648 de 2017** *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, reglamentario único del sector de la función pública”* el cual establece:

Artículo 2.2.21.5.3: *“De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control”.*

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80915>

- **Decreto 1083 de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, el cual, establece:

Artículo 2.2.21.5.4 Administración de riesgos. *“Como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas las autoridades correspondientes establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo. Para tal efecto, la identificación y análisis del riesgo debe ser un proceso*

*permanente e interactivo entre la administración y las oficinas de control interno o quien haga sus veces, evaluando los aspectos tanto internos como externos que pueden llegar a representar amenaza para la consecución de los objetivos organizacionales, con miras a establecer acciones efectivas, representadas en actividades de control, acordadas entre los responsables de las áreas o procesos y las oficinas de control interno e integradas de manera inherente a los procedimientos”.*

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

- **Decreto 124 de 2016** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Artículo 2.1.4.1. *“Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2".*

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=67541#:~:text=%2D%20Subtema%3A%20Decreto%20%C3%9Anico%20Reglametario,y%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano.>

- **Ley 1712 de 2014**, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9. Literal g) *“Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

- **Guía para la Administración del Riesgo** y el Diseño de Controles en Entidades Públicas Versión 4 (2018).

**Link acceso a la norma:**

[https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document\\_library/bGsp2ljUBdeu/view\\_file/34316499](https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34316499)

- **Manual Operativo** del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

- **Resolución 033 del 2024** “Por medio de la cual se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2024”

**Link acceso a la norma:**

<https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/01/Resolucion-No.-033-de-2024-Plan-Anticorrupcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2024.pdf>

## 5. METODOLOGÍA

Dentro del marco del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, la Oficina de Control Interno solicitó a través de correo electrónico institucional, mediante oficio No.103-130/24 de fecha 09 de diciembre de 2024, el monitoreo realizado por la oficina Asesora de Planeación al cumplimiento de las actividades establecidas en cada uno de los componentes del PAAC, correspondientes al tercer cuatrimestre de la vigencia 2024, con el fin de realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación de la Institución Universitaria, respecto del cumplimiento de las acciones contempladas en el referido Plan.

**6.  RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue aprobado mediante Resolución No. 033 el 22 de enero de 2024, considerando en sus cinco (5) componentes las acciones a implementar y/o desarrollar teniendo en cuenta las fechas determinadas para dar cumplimiento al mismo.

La Oficina de Control Interno, adelantó el seguimiento y verificación al monitoreo realizado por la 2 línea de defensa institucional, verificando el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia evaluada, el cual, se encuentra publicado en la página Web de la UNIAJC en la pestaña de transparencia y acceso a información pública, en la siguiente ruta: <https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/01/Resolucion-No.-033-de-2024-Plan-Anticorruptcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2024.pdf>

Los riesgos identificados como “Corrupción”, se encuentran incorporados en la Resolución No. 034 de enero 22 del 2024 por medio de la cual se aprobó el Mapa de Riesgos Institucional versión 2024; y dentro del monitoreo al PAAC realizado por la Oficina Asesora de Planeación se evidencia un (01) riesgo de corrupción asociado a cada uno de los ocho (8) procesos institucionales que conforman el mapa de riesgos, como se detalla a continuación:

**Tabla No. 1** Riesgos de corrupción por proceso institucional.

PROCESO	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL
Direccionamiento Estratégico	Posibilidad de que por acción u omisión en ejercicio de los cargos que integran el Proceso 1. Direccionamiento estratégico, se desvíe la gestión del riesgo, la gestión documental y de archivo, la planeación institucional, la comunicación institucional, el mercadeo institucional y las actuaciones administrativas para el otorgamiento de derechos y la adopción de decisiones institucionales, incumpliendo la constitución, la ley y los reglamentos, con el fin de favorecer a terceros o intereses particulares.	Moderado

PROCESO	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL
<b>Docencia</b>	Posibilidad de que por acción u omisión en ejercicio de los cargos que integran el proceso 2. Docencia, se desvíe el diseño y actualización curricular, la práctica docente, la evaluación y control curricular, la gestión de admisión y registro académico, y la consolidación del cuerpo profesoral, incumpliendo la constitución, la ley y los reglamentos, con el fin de favorecer a terceros o intereses particulares.	Moderado
<b>Investigación</b>	Posibilidad de que por acción u omisión en ejercicio de los cargos que integran el proceso 3. Investigación, se desvíen las convocatorias de investigación, la gestión y/o productos de los proyectos de investigación o la gestión de actividades de los grupos y semilleros de investigación, incumpliendo la constitución, la ley y los reglamentos, con el fin de favorecer a terceros o intereses particulares.	Moderado
<b>Proyección Social</b>	Posibilidad de que por acción u omisión en ejercicio de los cargos que integran el proceso 4. Proyección social, se desvíe la gestión de: - Educación continua y extensionismo, - Egresados y - Movilidad, convenios y proyectos de cooperación externa; incumpliendo la constitución, la ley y los reglamentos, con el fin de favorecer a terceros o intereses particulares."	Moderado
<b>Gestión Financiera</b>	Posibilidad de que por acción u omisión en ejercicio de los cargos que integran el proceso 5. Gestión financiera, se desvíe la administración del presupuesto, la contratación de bienes y servicios, la gestión de inventarios, la gestión contable o los egresos y recaudos, incumpliendo la constitución, la ley y los reglamentos, con el fin de favorecer a terceros o intereses particulares.	Alto
<b>Gestión Bienestar Humano</b>	Posibilidad de que por acción u omisión en ejercicio de los cargos que integran el proceso 6. Gestión del bienestar humano, se desvíen las relaciones laborales, el desarrollo y el bienestar integral del talento humano, el desarrollo de la competencia profesoral y el bienestar universitario, incumpliendo la constitución, la ley y los reglamentos, con el fin de favorecer a terceros o intereses particulares.	Moderado
<b>Gestión de Infraestructura</b>	Posibilidad de que por acción u omisión en ejercicio de los cargos que integran el proceso 7. Gestión de infraestructura, se desvíe la gestión de recursos educativos, de las tecnologías de la información y de infraestructura física y servicios generales, incumpliendo la constitución, la ley y los reglamentos, con el fin de favorecer a terceros o intereses particulares.	Moderado
<b>Evaluación y Mejoramiento</b>	Posibilidad de que por acción u omisión en ejercicio de los cargos que integran el proceso 8. Evaluación y mejoramiento, se desvíe la gestión de calidad institucional, la gestión de SST y Ambiental, gestión de la información estadística, la autoevaluación para registros calificados y acreditación y el control interno, incumpliendo la constitución, la ley y los reglamentos, con el fin de favorecer a terceros o intereses particulares.	Moderado

Fuente: Archivo de riesgos 2024 – Mapa de Riesgos de Corrupción - OAP

Para cada uno de los procesos se definieron varios controles con el fin de mitigar los riesgos de corrupción, para el proceso de Direccionamiento Estratégico se asociaron siete (07) controles, para Docencia tres (03), para Investigación cuatro (04), para Proyección Social cuatro (04), para Gestión Financiera cuatro (04), para Bienestar Humano dos (02), para Gestión de Infraestructura siete (07) y para Evaluación y Mejoramiento tres (03).

De acuerdo con el Acta de Monitoreo del 3° Seguimiento a Riesgos 2024 (Ago.1-Nov.30/2024) presentado por la Segunda Línea de Defensa, no se materializaron riesgos a la fecha.

**Link de acceso:**

[0. Riesgos Act. y Monitoreo UNIAJC 2024.xlsx](#)

**6.1. Seguimiento a componentes del PAAC.**

Para llevar a cabo el seguimiento, la Oficina de Control Interno solicitó la información relacionada con el cumplimiento y/o avance de las acciones a fin de constatar y efectuar el análisis documental de lo reportado desde la primera y segunda línea de defensa, respecto al cumplimiento de las actividades relacionadas en cada uno de sus componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La información fue suministrada por la oficina Asesora de Planeación mediante el siguiente archivo: [Monitoreo PAAC 2024 Diciembre 30.xlsx](#)

**Tabla No. 2** Avance de ejecución por componente – PAAC.

Componente	Número de actividades Programadas	Número de actividades ejecutadas	% Ejecución de avance
Gestión del Riesgo de Corrupción	10	10	100
Racionalización de Trámites	1	1	100
Rendición de Cuentas	7	7	100
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	16	16	100
Mecanismos para la transparencia y acceso de la información	8	8	100

Fuente: Construcción propia OCI.

**Componente No. 1 Gestión de Riesgo de Corrupción.**

Dentro de este componente se relacionan aquellas actividades coordinadas que permiten a la Institución identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgos de Corrupción (MRC). En la siguiente tabla se encuentran las actividades desarrolladas.

**Tabla No. 3** Avance de actividades en la gestión del riesgo de corrupción.

Seguimiento OCI No. 3 - Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción			
Sub-Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI
4. Monitoreo y Revisión	4.1 Hacer seguimiento a los Mapas de riesgos por proceso y reportar los resultados del seguimiento a la Oficina Asesora de Planeación.	De acuerdo con el seguimiento realizado por la OCI al monitoreo realizado por la OAP, se observa que los responsables de los procesos realizaron seguimiento al Mapa de riesgos de Gestión por proceso e Institucional de corrupción y reportaron los resultados del seguimiento a la Oficina Asesora de Planeación; el reporte del seguimiento se puede evidenciar en la hoja de Mapa y seguimiento, y la hoja Mapa Corrupción del archivo de Riesgos por Procesos con corte al 30 noviembre.  De igual manera en el seguimiento a riesgos del 2024, acta No. 3° y No. 4° con corte al 30 noviembre.  <b>Evidencia:</b> <a href="#">Archivo Riesgos por Procesos corte Nov</a>	100%
	4.2 Consolidar los resultados del seguimiento y reportar a la Alta Dirección.	En el seguimiento realizado por la OCI, se evidencia que la Oficina Asesora de Planeación generó un Acta de Monitoreo del tercer seguimiento que consolida lo reportado por los procesos en las actas del 4° trimestre del año, indicando entre otros puntos, la materialización o no de los riesgos.  Acta de Monitoreo del 3° seguimiento a riesgos del año 2024.  <a href="#">0. Riesgos Act. y Monitoreo UNIAJC 2024.xlsx</a>	100%
5.1 Seguimiento	5.1 Seguimiento al Mapa de riesgos de Corrupción.	La oficina de Control Interno realiza seguimiento de manera cuatrimestral al Mapa de Riesgos de corrupción contemplados en la Resolución No. 033 de 2024 de la UNIAJC.  <b>Evidencia:</b> <a href="https://www.uniajc.edu.co/informes/">https://www.uniajc.edu.co/informes/</a>	100%

Fuente: Monitoreo PAAC III Cuatrimestre 2024 - OAP.

Las actividades que se encuentran focalizadas a los seguimientos de los mapas de riesgo por proceso y, a la consolidación de los resultados, fueron generadas por los responsables de las acciones a seguir y, en las fechas establecidas. El porcentaje de cumplimiento obedece a los cortes que fueron programados de manera trimestral, con el fin de efectuar el monitoreo al mapa de riesgos institucional por parte del área de calidad Institucional de la oficina Asesora de Planeación y, el seguimiento ejercido a dicho tema por parte de la oficina de Control Interno de la Institución Universitaria. Posteriormente, el componente refleja un cumplimiento total del 100% debido a las acciones que han sido desarrolladas<sup>1</sup> desde el primer cuatrimestre en los subcomponentes como es la política de administración de riesgos, construcción del mapa de riesgos, consulta y divulgación, monitoreo y revisión y, seguimiento.

**Componente No. 2 Racionalización de Trámites.**

El objetivo de este componente está orientado a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites existentes mediante su actualización con estándares de calidad.

**Tabla No. 4** Cumplimiento de actividades en la Racionalización de Tramites.

Seguimiento OCI No. 3 - Componente: Racionalización de Trámites			
Nombre del Trámite	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI
127917. Cancelación de la matrícula académica.	2.22 Mejora u optimización del procedimiento asociado al trámite	<p>La OCI evidencia que, desde el primer cuatrimestre de la vigencia, se diseñó un formulario entre las áreas de Registro Académico, Tesorería y Bienestar Universitario que se publica en la página Web para que los estudiantes lo diligencien solicitando su cancelación o aplazamiento en las fechas estipuladas en el calendario.</p> <p>Las solicitudes reposan en el Área de registro académico dado que el formulario solo se activa y se publica en las fechas estipuladas en el calendario académico.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="https://www.uniajc.edu.co/calendario_even/aplazamiento-yo-suspension-del-semester/">https://www.uniajc.edu.co/calendario_even/aplazamiento-yo-suspension-del-semester/</a></p>	100%

Fuente: Monitoreo PAAC III Cuatrimestre 2024 - OAP.

<sup>1</sup> Se desarrollaron siete (7) actividades durante el transcurso del I cuatrimestre y, las tres (3) acciones restantes se encuentran permanentes debido al monitoreo y seguimiento que se adelanta por la OAP y OCI de la UNIAJC.

Con relación al trámite 127917 “cancelación de la matrícula académica”, se optimizó el procedimiento asociado al mismo; y al ser implementado desde el mes de febrero del presente año de acuerdo al calendario académico en la página web institucional, ha permitido al estudiante realizar la solicitud de cancelación de la matrícula académica a través de un formulario en línea, brindando de esta manera, agilidad en el proceso y eliminando el tiempo en fila para realizar dicha solicitud. De igual manera, la implementación de esta acción genera ahorros en gastos de transporte y en tiempos a la comunidad universitaria.

La actividad implementada para la racionalización de tramites es ocasional de conformidad al calendario académico de la Institución Universitaria Antonio José Camacho. Consecuentemente, es importante considerar que, al realizar el monitoreo en los siguientes cortes se puedan incluir datos numéricos sobre las solicitudes de aplazamiento o cancelación de matrículas, esta ampliación de información dentro del monitoreo permitirá retroalimentar información en los demás procesos institucionales que interactúen con este componente.

**Componente No. 3 Rendición de Cuentas.**

De acuerdo con lo establecido en la Ley Estatutaria 1757 de 2015, es obligación de las entidades públicas del orden nacional y territorial promover la participación ciudadana a la comunidad en general y organizaciones de la sociedad civil en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública; razón por la cual, fue elaborada la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en la UNIAJC.

**Tabla No. 5** Avance de actividades en la Rendición de Cuenta.

Seguimiento OCI No. 3 - Componente: Rendición de Cuenta			
Sub-Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI
2. Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la	2.2 Realizar Audiencia pública y transmitirla vía streaming.	En el primer seguimiento realizado por la OCI, se evidencio la realización de la audiencia pública de la Rendición de Cuentas de la UNIAJC vigencia 2023, se realiza de manera presencial en el Aula Máxima	100%

<p>ciudadanía y sus organizaciones.</p>		<p>Tulio Ramírez Rojas con transmisión en vivo por Fan Page institucional @Uniajc., el 29 de abril de 2024 a partir de las 9:00am.</p>	
	<p>2.3 Promover el dialogo constante en redes sociales y en Radio UNIAJC sobre el quehacer académico-administrativo de la UNIAJC.</p>	<p>Desde el seguimiento realizado por la OCI, se observa que en la Fan Page del Rector se interactúa constantemente con la comunidad, se realizan entrevistas en Radio UNIAJC al Rector para brindar información a la comunidad Universitaria.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="https://www.facebook.com/HugoGonzalezRector/">https://www.facebook.com/HugoGonzalezRector/</a>  <a href="https://www.facebook.com/RadioUNIAJC/">https://www.facebook.com/RadioUNIAJC/</a></p>	<p><b>100%</b></p>
	<p>2.4 Obtener una explicación inmediata a las preguntas planteadas en la audiencia.</p>	<p>En la Rendición de Cuentas de la UNIAJC, se presentaron un total de siete (07) preguntas en tiempo real por parte de asistentes presenciales y virtuales a la audiencia pública, las cuales se leyeron y fueron resueltas directamente por el Rector en el desarrollo de la misma audiencia con la información precisa y completa respecto de cada inquietud generando la satisfacción instantánea de las inquietudes ciudadanas.</p>	<p><b>100%</b></p>
<p>243. Responder a los compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejorar PLAN</p>	<p>243.1 Evaluar la formulación y realización de la Rendición de Cuenta.</p>	<p>La oficina de Control Interno – OCI realizo el Informe de seguimiento a la Rendición de Cuenta Ciudadana de la UNIAJC, correspondiente a la vigencia 2023; el informe se encuentra publicado en la página web institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/05/Informe-Seguimiento-Rendicion-de-Cuenta-UNIAJC-2023.pdf">https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/05/Informe-Seguimiento-Rendicion-de-Cuenta-UNIAJC-2023.pdf</a></p>	<p><b>100%</b></p>
	<p>243.2 Realizar Plan de mejoramiento de la audiencia.</p>	<p>El Informe de seguimiento a la Rendición de Cuenta Ciudadana de la UNIAJC, correspondiente a la vigencia 2023, emitido por la oficina de Control Interno, no genero hallazgos, razón por la cual no se suscribe plan de mejoramiento.</p>	<p><b>100%</b></p>

Fuente: Monitoreo PAAC III Cuatrimestre 2024 - OAP.

El componente de Rendición de Cuenta cumplió con sus actividades programadas. En lo referente a la actividad 3.2 “Realizar plan de mejoramiento de la audiencia”, la cual, hace alusión al plan de mejoramiento del subcomponente número 3, “Responder a los compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejorar”, no se refleja nivel de ejecución de acciones realizadas, debido a que, el informe final de Rendición de Cuenta de la vigencia 2023 emitido por la oficina de Control Interno no generó hallazgos que deriven la suscripción de

un plan de mejoramiento. Sin embargo, se puede evaluar e incorporar acciones en este componente, para las próximas audiencias; con el fin de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.

Dentro de las actividades a realizar en este componente existe la acción 2.3 “Promover el dialogo constante en redes sociales y en Radio UNIAJC sobre el quehacer académico-administrativo de la UNIAJC”, la cual, se adelanta de manera permanente<sup>2</sup>, pues en ella, se promueve el dialogo constante en redes sociales y en la radio de la Institución Universitaria Antonio José Camacho entre el señor Rector y la comunidad en general, sobre la gestión

La Audiencia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2023, contó con una amplia difusión y convocatoria, dirigida de manera especial en las redes sociales de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, ( entre otros medios como: carteleras institucionales, Fan Page de Facebook, página web institucional, y correos institucionales dirigidos a profesores y personal administrativo), suministrando información de interés sobre resultados destacados en algunos de los procesos misionales de la UNIAJC generando una mayor participación de la comunidad universitaria.

La asistencia física y virtual a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue nutrida y diversa con aproximadamente 200 personas de manera presencial y 75 personas vía Streaming; se evidenció una mayor participación del grupo de interés de los estudiantes, tanto en el desarrollo de la audiencia como en el diligenciamiento de la encuesta de percepción ciudadana. Las observaciones, críticas constructivas o comentarios en general de la ciudadanía, giraron en torno a mensajes positivos, de felicitación al Rector de la Institución, a la Institución como tal, y al ejercicio organizado de la Audiencia Pública, sin que se presentaran ningún tipo de reclamos o señalamientos en este espacio respecto de alguno de los temas desarrollados en el evento público.

---

<sup>2</sup> Actividad constante que fue realizada desde el 15 de enero al 20 de diciembre 2024.

**Componente No. 4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.**

Respecto a las mejoras implementadas para la atención al ciudadano se desarrollaron al interior de la UNIAJC la accesibilidad a la información de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos donde se garantiza sus derechos y participación en la gestión, y decisiones institucionales, como es el desarrollo de las acciones académicas y de bienestar para atender las necesidades estudiantiles, socialización de la política de Transparencia, participación y servicio a la ciudadanía, capacitaciones para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad, funcionamiento permanente del Sistema de PQRSFD, capacidad de respuesta en el Call Center, y revisión y actualización de registros.

El nivel de avance de este componente se ubica en el 81% debido a que, existen actividades que son ejecutadas de manera permanente de acuerdo con los cortes de las fechas inicialmente programadas.

**Tabla No. 6** Avance de actividades en los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Seguimiento OCI No. 3 - Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano			
Sub-Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI
1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano.	1.1 Caracterizar la población estudiantil de la UNIAJC	De acuerdo con el seguimiento realizado por la OCI, el informe de caracterización poblacional se elabora con datos tomados del SPADIES, este informe es realizado por el Profesional Universitario de Gestión de la Información de la Institución.  <b>Evidencia:</b> <a href="https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/personal/crestrepo_admon_uniajc_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcrestrepo%5Fadmon%5Funiajc%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2FInformes%20de%20Institucionales%2FCaracterizaci%C3%B3n&amp;ct=1725401727193&amp;or=OWA%2DNT%2DMail&amp;cid=80c84f47%2D8f67%2D080a%2Db7af%2Dfad2302bd932&amp;ga=1">https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/personal/crestrepo_admon_uniajc_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcrestrepo%5Fadmon%5Funiajc%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2FInformes%20de%20Institucionales%2FCaracterizaci%C3%B3n&amp;ct=1725401727193&amp;or=OWA%2DNT%2DMail&amp;cid=80c84f47%2D8f67%2D080a%2Db7af%2Dfad2302bd932&amp;ga=1</a>	100%

2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	La OCI evidenció que se finalizó la capacitación “Formación para la prestación de un servicio público de alta calidad”, la cual se llevó a cabo en diez secciones de dos (2) horas cada una en los meses de mayo a septiembre de 2024, en la cual participaron 66 servidores públicos que atienden directamente a nuestra comunidad: auxiliares administrativos de nivel asistencial y de nivel técnico grado I, II y III, Técnicos operativos y personal de servicios generales (aseo, mantenimiento, vigilancia).	100%
	2.2 capacitaciones u otras actividades para fortalecer la cultura de servicio, al interior de la entidad.	Los temas abordados fueron: El ser integral o competente, Servicio al ciudadano, Atención al ciudadano, Comportamientos y actitudes del servicio público, valores del servicio público, Gestión del cambio, Comunicación efectiva, Técnicas de comunicación efectiva y asertiva, Inteligencia emocional.  Las memorias y la asistencia a participación en las capacitaciones, reposa en la Oficina de Recursos Humanos.  <b>Evidencia:</b> <a href="https://admonunijaicedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/desarrollohumano_admon_uniajc_edu_co/EgDz0xHi-kNBpiFu0IRQtLcB8ZQiyzMljnVPR9R4-NWIAA?e=CSedws">https://admonunijaicedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/desarrollohumano_admon_uniajc_edu_co/EgDz0xHi-kNBpiFu0IRQtLcB8ZQiyzMljnVPR9R4-NWIAA?e=CSedws</a>  <a href="https://admonunijaicedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/desarrollohumano_admon_uniajc_edu_co/EI1HmhVoi1ZCqlq0SMv1beYBWAqQwXsKANQW6DeEEsBlzQ?e=oyZ8w7">https://admonunijaicedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/desarrollohumano_admon_uniajc_edu_co/EI1HmhVoi1ZCqlq0SMv1beYBWAqQwXsKANQW6DeEEsBlzQ?e=oyZ8w7</a>	
3. Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	3.1 Funcionamiento permanente del Sistema de PQRSFD para retroalimentación con los usuarios y ciudadanos.	La OCI observa que se emitió el Informe de PQRSFD 3T y Consolidado 2024 (al 31-ago-24 y al 30-Nov-24), el Consolidado por los procesos es analizado en las actas del 3° seguimiento a riesgos del año 2024.  Publicación de los informes en la Página Web Institucional: <a href="https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/09/Informe-PQRSFD-3T-2024.pdf">https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/09/Informe-PQRSFD-3T-2024.pdf</a>  <a href="https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/12/Informe-de-PQRSFD-Consolidado-2024.pdf">https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/12/Informe-de-PQRSFD-Consolidado-2024.pdf</a>	100%
	3.2 Evaluar la Percepción docente	De acuerdo con el seguimiento realizado por la OCI, y lo reportado en el monitoreo de la OAP, la evaluación de la percepción docente se aplicó a la población estudiantil de todas las facultades de la UNIAJC, tanto en el primero, como en el segundo periodo, donde los	

		<p>factores evaluados fueron: dominio curricular, evaluación del aprendizaje, pedagogía y aspecto humano.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/:f/g/person/crestrepo_admon_uniajc_edu_co/EkbGC-8uP31Guiwbb8llHvABn82Ce4cj_tPe6te0Aw7dCQ?e=TVR2om">https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/:f/g/person/crestrepo_admon_uniajc_edu_co/EkbGC-8uP31Guiwbb8llHvABn82Ce4cj_tPe6te0Aw7dCQ?e=TVR2om</a></p> <p>De igual manera, los informes de encuesta de percepción de ejercicio docente son publicados en la página web institucional:</p> <p><b>Evidencia:</b> <a href="https://www.uniajc.edu.co/informes/#nogo">https://www.uniajc.edu.co/informes/#nogo</a></p>	
	<p>3.3 Actualizar y aplicar Encuesta de satisfacción institucional</p>	<p>La OCI observa que durante el 2° seguimiento a riesgos, la OAP a través de la oficina de Calidad Institucional validó con los procesos, las ventanillas a evaluar en cada uno de ellos, pero no se alcanzó a aplicar entonces se generó Informe de Satisfacción con la encuesta aplicada a los 1,805 aspirantes a grado, en diferentes procesos y aspectos a nivel general, considerando que los aspirantes a grado aún son estudiantes (usuarios), pero con un conocimiento profundo y crítico del funcionamiento de la UNIAJC a su servicio.</p> <p>El Informe de Satisfacción 2024, generado por el Área de Calidad Institucional se encuentra publicado en la página web institucional:</p> <p><a href="https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/Informe-Satisfaccion-2024.pdf">https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/Informe-Satisfaccion-2024.pdf</a></p>	<p>100%</p>
	<p>3.4 Promover y hacer seguimiento a capacitaciones de "Lenguaje Claro", por parte de los funcionarios de la UNIAJC.</p>	<p>De acuerdo con lo observado por la OCI, la ORH, teniendo en cuenta que el curso virtual "Lenguaje Claro" que oferta el DNP no estuvo disponible para la vigencia 2024. Se definió como estrategia formar a unos roles claves en el componente de redacción y ortografía, el cual hace parte de los contenidos relevantes para tener una comunicación clara con la comunidad. De esta manera, se remitió curso virtual a las secretarías de rectoría y vicerrectoría académica, así como, personal del área de comunicación institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> reposa en los archivos de la ORH.  <a href="https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/personal/desarrollohumano_admon_uniajc_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fdesarrollohumano%5Fadmon%5Funiajc%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2F1%2E10%2E3%20DESARROLLO%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%2F27%2E%20PLANES%2F27%2E05%2E%20PLAN%20DE%20CAPACITACIONES%202024%2FLENGUAJE%20CLARO&amp;ct=1736441469912&amp;o">https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/personal/desarrollohumano_admon_uniajc_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fdesarrollohumano%5Fadmon%5Funiajc%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2F1%2E10%2E3%20DESARROLLO%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%2F27%2E%20PLANES%2F27%2E05%2E%20PLAN%20DE%20CAPACITACIONES%202024%2FLENGUAJE%20CLARO&amp;ct=1736441469912&amp;o</a></p>	<p>100%</p>

		<p><a href="https://admon.uniajcedu-my.sharepoint.com/personal/desarrollohumano_admin_uniajc.edu.co/_layouts/15/onedrive.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=g5W5fA&amp;CID=de1fd092%2D0506%2D40b4%2Db9fc%2D07ee2c243399&amp;id=%2Fpersonal%2Fdesarrollohumano%5Fadmon%5Funiajc%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2FEVIDENCIAS%202023%2D%2024%20CI%2FDesarrollo%2F2024%2FLENGUAJE%20CLARO&amp;FolderCTID=0x01200057683CD9EDD0B24780690A8F870A697A&amp;view=0">r=OWA%2DNT%2DMail&amp;cid=e34fef0f%2D11b0%2De03f%2D7d6b%2Dbc839460855e&amp;ga=1</a></p> <p><a href="https://admon.uniajcedu-my.sharepoint.com/personal/desarrollohumano_admin_uniajc.edu.co/_layouts/15/onedrive.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=g5W5fA&amp;CID=de1fd092%2D0506%2D40b4%2Db9fc%2D07ee2c243399&amp;id=%2Fpersonal%2Fdesarrollohumano%5Fadmon%5Funiajc%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2FEVIDENCIAS%202023%2D%2024%20CI%2FDesarrollo%2F2024%2FLENGUAJE%20CLARO&amp;FolderCTID=0x01200057683CD9EDD0B24780690A8F870A697A&amp;view=0">https://admon.uniajcedu-my.sharepoint.com/personal/desarrollohumano_admin_uniajc.edu.co/_layouts/15/onedrive.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=g5W5fA&amp;CID=de1fd092%2D0506%2D40b4%2Db9fc%2D07ee2c243399&amp;id=%2Fpersonal%2Fdesarrollohumano%5Fadmon%5Funiajc%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2FEVIDENCIAS%202023%2D%2024%20CI%2FDesarrollo%2F2024%2FLENGUAJE%20CLARO&amp;FolderCTID=0x01200057683CD9EDD0B24780690A8F870A697A&amp;view=0</a></p>	
	<p>3.5 Reportar las siguientes acciones y/o estadísticas institucionales, evidenciando la mejora en la Atención al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anuario estadístico (Gest.Inform)</li> <li>- Indicadores semestrales de Atención en salud y Atención en PMA (Bien.Univ.)</li> <li>- Atención en CAP (Rec.Hum.)</li> <li>- Atención a profesores en DP (Des.Prof.)"</li> </ul>	<p>En el seguimiento realizado por la OCI se evidencia, que la ORH ha generado espacios presenciales y virtuales a través del Centro de Atención Personalizada - CAP, donde participan entidades aliadas como las EPS, las AFP, Colpensiones, Fondo Nacional del Ahorro, los diferentes convenios, entre otros; estas entidades brindan información de primera mano sobre los servicios, trámites y beneficios para los servidores públicos. Durante la vigencia se ha contado con la presencia de 16 entidades, que reportan 153 participaciones.</p> <p>Desde la ORH se han gestionado un total de 7 nuevos convenios durante lo corrido del año, finalmente se han gestionado 106 solicitudes de adquisiciones de productos y/o incorporación a convenios.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="https://admon.uniajcedu-my.sharepoint.com/:x/g/personal/desarrollohumano_admin_uniajc.edu.co/EVv05hqqHmdEtiNVRU2V5gkBmi5e7-n26OZ0u8Hm-zn_7A?e=kQ9P0x&amp;CID=a947239f-c484-b2ea-d64f-7b64285c972f">https://admon.uniajcedu-my.sharepoint.com/:x/g/personal/desarrollohumano_admin_uniajc.edu.co/EVv05hqqHmdEtiNVRU2V5gkBmi5e7-n26OZ0u8Hm-zn_7A?e=kQ9P0x&amp;CID=a947239f-c484-b2ea-d64f-7b64285c972f</a></p> <p>La oficina de Bienestar Universitario reporta las siguientes cifras de atención al ciudadano, en el periodo de seguimiento: PMA 5227, 1.340 enfermería y 355 psicología para un total de 1.695 ciudadanos.</p> <p>El anuario ya se encuentra diagramado y publicado en el repositorio institucional.</p> <p><b>Anuario Estadístico 2023</b>  <a href="https://repositorio.uniajc.edu.co/entities/publication/d098ce54-b8be-469f-810e-a7ef4fae76de">https://repositorio.uniajc.edu.co/entities/publication/d098ce54-b8be-469f-810e-a7ef4fae76de</a></p>	<p>100%</p>
<p>4. Conocimiento al servicio al ciudadano</p>	<p>4.1 Elaborar y analizar Informes de PQRSFD y de Satisfacción, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.</p>	<p>De acuerdo con lo evidenciado por la OCI, se emitió y publico los siguientes informes: PQRSFD 3T y Consolidado 2024 (al 31-ago-24 y al 30-Nov-24), así como el Informe de satisfacción 2024, siendo estos analizados por los procesos durante el 3° seguimiento a riesgos del año 2024.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/09/Informe-PQRSFD-3T-2024.pdf">https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/09/Informe-PQRSFD-3T-2024.pdf</a></p>	<p>100%</p>

		<p><a href="https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/12/Informe-de-PQRSFD-Consolidado-2024.pdf">https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/12/Informe-de-PQRSFD-Consolidado-2024.pdf</a></p> <p><a href="https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/Informe-Satisfaccion-2024.pdf">https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/Informe-Satisfaccion-2024.pdf</a></p> <p>El análisis del Consolidado de PQRSFD y el de Satisfacción, en las Actas del 3° seguimiento a riesgos que se encuentran en el archivo de gestión del Área de Calidad Institucional en la Oficina Asesora de Planeación.</p>	
	<p>4.2 Capacitaciones u otras actividades en conductas apropiadas de la función pública y Protección de datos personales.</p>	<p>La OCI evidencia la realización del curso virtual Integridad, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción del DAFP, tanto de funcionarios de planta, como de contratistas, contando con 296 certificados de la realización del curso, lo que demuestra una gran participación del personal de la UNIAJC.</p> <p>Así mismo, se continuo reforzando todo lo relacionado a los valores del servidor público y valores institucionales, durante la vigencia 2024 se desarrollaron actividades lúdicas que asocian los comportamientos deseables de cada uno de los valores, en el marco de diferentes actividades como: la conmemoración del servidor público, semana universitaria, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="https://admonuniajcedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/desarrollohumano_a_dmon_uniajc_edu_co/EiSngqKAr75Bq1sBmewy5FEBsuObOEA34fjy5PjO2JPtHQ?e=NShwz">https://admonuniajcedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/desarrollohumano_a_dmon_uniajc_edu_co/EiSngqKAr75Bq1sBmewy5FEBsuObOEA34fjy5PjO2JPtHQ?e=NShwz</a></p>	<p>100%</p>
<p>5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana</p>	<p>5.1 Divulgar los resultados de Encuesta de Satisfacción y Sistema de PQRSFD, y, definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los mismos.</p>	<p>La OCI evidencia en la página web institucional que se encuentran publicados los informes:</p> <p>Informe de PQRSFD 3T:  <a href="https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/09/Informe-PQRSFD-3T-2024.pdf">https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/09/Informe-PQRSFD-3T-2024.pdf</a></p> <p>Informe PQRSFD consolidado:  <a href="https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/12/Informe-de-PQRSFD-Consolidado-2024.pdf">https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/12/Informe-de-PQRSFD-Consolidado-2024.pdf</a></p> <p>Informe de satisfacción:  <a href="https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/Informe-Satisfaccion-2024.pdf">https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/Informe-Satisfaccion-2024.pdf</a></p> <p>El análisis es realizado por cada uno de los procesos en el 3° seguimiento a riesgos Acta No. 3 y No. 4 del 2024.  <a href="https://admonuniajcedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/onedrive_admon_un">https://admonuniajcedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/onedrive_admon_un</a></p>	<p>100%</p>

		<a href="http://iajc.edu.co/EvkQNmgOd0xHvOL4W7lv2lUBgs9Xl2J_VnpBPJHYuudGAaA?e=Mn4CJU">iajc.edu.co/EvkQNmgOd0xHvOL4W7lv2lUBgs9Xl2J_VnpBPJHYuudGAaA?e=Mn4CJU</a>	
	<p>5.2 Evaluar la atención en Ventanillas.</p>	<p>Desde la Oficina de Calidad Institucional y con el apoyo de la oficina de comunicaciones, se realizó el diseño de la pieza gráfica y el listado de las ventanillas a evaluar; se generó una evaluación piloto en Mercadeo y se recibieron varias sugerencias sobre el instrumento proyectado por el Área de Calidad Institucional; por lo tanto, se ajustará el instrumento para ser aplicado a nivel institucional durante la vigencia 2025.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="https://admonunaijcedu-my.sharepoint.com/:x/g/personal/onedrive_admon_unaijc.edu.co/EdWIHlcr1TBCmz5vPP_1Z2qBHUY3l-6PDBtN9gHQug9gRQ?e=QYYbjn">https://admonunaijcedu-my.sharepoint.com/:x/g/personal/onedrive_admon_unaijc.edu.co/EdWIHlcr1TBCmz5vPP_1Z2qBHUY3l-6PDBtN9gHQug9gRQ?e=QYYbjn</a></p>	<p><b>100%</b></p>
	<p>5.3 Mejorar la capacidad de respuesta del Call Center.</p>	<p>De acuerdo con el seguimiento realizado, se pudo evidenciar que desde la Oficina de Mercadeo se llevaron a cabo diversas actividades enfocadas en mejorar la capacidad de respuesta del Call Center durante el periodo de septiembre a diciembre de 2024.</p> <p><b>1. Capacitación del Personal del Call Center:</b> Se implementaron varias sesiones de capacitación dirigidas al equipo de atención telefónica, con el objetivo de mejorar el conocimiento y la eficiencia en la gestión de llamadas. Las capacitaciones incluyeron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Capacitación interna con el equipo de centro de contacto sobre el proceso de inscripción y admisiones periodo 2025-01.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Capacitación con el profesional posgrados para actualización de la oferta académica periodo 2025-01.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Capacitación completa sobre los procesos de la oficina de mercadeo dirigido al personal de atención del call center.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Capacitación manejo de bases de datos en Excel y drive orientada al correcto manejo y gestión de los datos recolectados durante las diferentes actividades</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Asistencia a capacitaciones institucionales, como primeros auxilios, control de riesgos fiscales y manejo de mesa de ayuda.</li> </ul> <p><b>2. Reportes de niveles de atención:</b>  Mensualmente, se elabora y envía un reporte de gestión del Call Center institucional a todas las áreas involucradas en la atención al cliente. Este reporte tiene como finalidad identificar posibles dificultades y proponer planes de mejora continuos.</p> <p><b>3. Evaluación y efectividad en las llamadas:</b>  Desde la Oficina de Mercadeo, se realiza una evaluación mensual de los indicadores de desempeño por agente, con el objetivo de medir el nivel de atención, entendido como el porcentaje de llamadas atendidas sobre las llamadas entrantes.</p>	<p><b>100%</b></p>

		Adicionalmente, se implementa un monitoreo telefónico individual para cada agente. Este proceso incluye la selección aleatoria de llamadas, cuyo audio es analizado exhaustivamente. Los aspectos evaluados incluyen el cumplimiento del protocolo de llamada, la eficacia en la gestión y resolución de solicitudes, la actitud y amabilidad hacia el usuario, y el cierre de la llamada.  <b>Evidencias:</b> <a href="#">\pluton\Mercadeo\2024</a> y en PLUTÓN	
	5.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de la Página Web.	La OCI observa que la información en la Página web institucional, se está actualizando periódicamente.  <b>Evidencia:</b> <a href="https://www.uniajc.edu.co/medios-uniajc/">https://www.uniajc.edu.co/medios-uniajc/</a>	<b>100%</b>

Fuente: Monitoreo PAAC III Cuatrimestre 2024 - OAP.

**Componente No. 5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.**

Las actividades adelantadas al componente de transparencia y acceso a la información permiten que la ciudadanía en general conozca desde la página web institucional información de interés y el acceso a diferentes portales institucionales dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.

**Tabla No. 7** Avance de actividades en los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Seguimiento OCI No. 3 - Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información			
Sub-Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicación de diferentes links que den acceso a diferentes portales públicos (SIGEP, SECOP).	La OCI observa que en la Sección de Transparencia y Acceso a la información pública de nuestra página WEB, se encuentra el Link al SECOP para acceder al Plan Anual de Adquisiciones, a los procesos de contratación y el de SIGEP para consulta de información de Servidores públicos. Así mismo, los enlaces a: Colombia Compra Eficiente, Procuraduría, Contraloría, SIGEP, SUIT en el Link de Portales Públicos.  <b>Evidencia:</b> <a href="https://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/">https://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/</a>	<b>100%</b>

	1.2 Actualización de la información mínima obligatoria relacionada con el quehacer de la UNIAJC.	En el seguimiento realizado por la OCI, se pudo evidenciar que la Institución pone a disposición de la ciudadanía en general la información relacionada con el quehacer de la Institución, en la web site institucional.  <b>Evidencia:</b> <a href="https://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/">https://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/</a>	100%
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 del 2014.	Se ha compilado, organizado y publicado la información  <b>Evidencia:</b> <a href="https://www.uniajc.edu.co/autoevaluacion-y-acreditacion/normatividad/">https://www.uniajc.edu.co/autoevaluacion-y-acreditacion/normatividad/</a>	100%
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Elaborar y mantener actualizado el inventario de activos de información.	Se ha compilado, organizado y publicado la información  <b>Evidencia:</b> <a href="https://www.uniajc.edu.co/gestion-documental/">https://www.uniajc.edu.co/gestion-documental/</a>	100%
	3.2 Mantener la estructura y actualización del esquema de publicación de información en el portal Institucional.	En la Sección de Transparencia y Acceso a la información pública de nuestra página WEB, La Institución pone a disposición de la ciudadanía la información  <b>Evidencia:</b> <a href="https://www.uniajc.edu.co/">https://www.uniajc.edu.co/</a>	100%
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Diseñar, implementar y divulgar diferentes piezas publicitarias y comunicacionales, que faciliten la información a diferentes grupos poblacionales.	En el seguimiento realizado por la OCI, se observa que la Oficina de comunicaciones diseña diferentes Piezas graficas orientadas a la difusión de actividades académicas, culturales y deportivas, las cuales son divulgadas a través de carteleras físicas, página web, redes sociales y correo electrónico, siendo adaptadas a los diferentes formatos (Banners de Pagina Web, Noticias UNIAJC, Instagram, Facebook Correo Electrónico Afiche.)  <b>Evidencia:</b> <a href="https://www.facebook.com/share/p/EzLWR8kWJMF5AUhV/?mibextid=oFDknk">https://www.facebook.com/share/p/EzLWR8kWJMF5AUhV/?mibextid=oFDknk</a> <a href="https://www.uniajc.edu.co/distrito-plan-desarrollo-cali/">https://www.uniajc.edu.co/distrito-plan-desarrollo-cali/</a> <a href="https://www.instagram.com/p/C59CAA5gghL/?igsh=MTZnYWI0cXBxbm9ndq==">https://www.instagram.com/p/C59CAA5gghL/?igsh=MTZnYWI0cXBxbm9ndq==</a> <a href="https://www.uniajc.edu.co/rindio-cuentas-gestion-2023/">https://www.uniajc.edu.co/rindio-cuentas-gestion-2023/</a> <a href="https://www.uniajc.edu.co/rindio-cuentas-gestion-2023/">https://www.uniajc.edu.co/rindio-cuentas-gestion-2023/</a> <a href="https://www.instagram.com/p/C6XE834A5ol/?igsh=ejNmbm5zcnV3ejR4">https://www.instagram.com/p/C6XE834A5ol/?igsh=ejNmbm5zcnV3ejR4</a>	100%

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Actualización permanente de la información publicada en el link de Transparencia y acceso a la información Pública.	<p>Las diferentes áreas han reportado la información que debe ser actualizada en Transparencia y acceso a la información Pública Así:</p> <p>Estructura Orgánica 0 Presupuesto:4 Actos Administrativos:22 Planes: 1 Metas e Indicadores:1 Informes de SIGO y Control Interno: 9 PQRSD Informes: 2 Elecciones cuerpos colegiados, Actos Administrativos: 1</p> <p>Total Actualizaciones: 40</p> <p><b>Evidencia:</b> <a href="https://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/">https://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/</a></p>	100%
	5.2 Publicación de link del SECOP en la página web institucional.	<p>En la página web institucional se encuentra el Link del SECOP para acceder al Plan Anual de Adquisiciones, a los procesos de contratación y el de SIGEP para consulta de información de Servidores públicos. De igual manera, enlaces a Portales Públicos, como: Colombia Compra Eficiente, Procuraduría, Contraloría, SIGEP, SUIT.</p> <p><b>Evidencia:</b> <a href="https://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/">https://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/</a>  <a href="https://www.uniajc.edu.co/portales-publicos/">https://www.uniajc.edu.co/portales-publicos/</a></p>	100%

Fuente: Monitoreo PAAC III Cuatrimestre 2024 - OAP.

Las actividades enmarcadas dentro de este componente se efectúan de manera permanente<sup>3</sup> con diferentes cortes de periodos para realizar las acciones inicialmente programadas. El componente de mecanismos para la transparencia y acceso a la información tiene un cumplimiento del 100% en cada una de las ocho (8) actividades realizadas durante un periodo permanente de enero a diciembre de la presente vigencia.

<sup>3</sup> De las ocho (8) actividades del componente, existen siete (7) que tienen una fecha de programación trimestral y, una (1) que cuenta con un seguimiento cuatrimestral.

## 7. RECOMENDACIONES

De acuerdo al resultado de este informe de seguimiento y en desarrollo del rol de Asesoría y Acompañamiento, la Oficina de Control Interno genera las siguientes recomendaciones a efectos de ser aplicadas por las diferentes dependencias, en aras de fortalecer los procesos institucionales y potencializar los niveles de eficiencia, eficacia y excelencia administrativa:

- 7.1.** Mantener el ejercicio de monitoreo riguroso y permanente a los avances y cumplimientos de las actividades inmersas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con el fin de detectar situaciones que puedan alterar la ejecución de las acciones contempladas en los subcomponentes del mismo.
- 7.2.** Promover la realización del curso sobre la “Integridad, Transparencia y Lucha contra la corrupción”, en aquellos funcionarios, contratistas y personal docente que a la fecha no han generado el “certificado de cumplido” sobre el mismo; y de manera posterior, ser enviado a la oficina de recursos humanos de la UNIAJC.
- 7.3.** Nuevamente la Oficina de Control Interno recalca la necesidad de revisar y Modificar por parte de la oficina Asesora de Planeación las fechas de corte establecidas para realizar su monitoreo al PAAC, debido a que este plan se rige por acto administrativo anual, que para el caso de los monitoreos debe encontrarse dentro de la misma anualidad vigente; por lo tanto, estas acciones de monitoreo no pueden contemplar periodos de vigencias anteriores, puesto que se estaría evaluando acciones de una vigencia que ha caducado.
- 7.4.** Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación, priorizar la transición institucional del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al Programa de Transparencia y Ética Pública, debiendo diseñar y formular referido programa en los términos del Decreto 1122 de 2024 y atendiendo la Guía Técnica anexa a esa norma, al igual que las directrices y guías impartidas por la Secretaría de

Transparencia de la Presidencia de la República, teniendo en cuenta que el plazo de adopción de la norma inicio a correr a partir del 30 de agosto de 2024.

## 8. CONCLUSIONES

Expuestos de manera precedente los resultados de este seguimiento, el Equipo Profesional de la Oficina de Control Interno de la UNIAJC concluye que:

- 8.1.** Conforme a lo establecido en la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la oficina de Control Interno adelantó el seguimiento a las actividades establecidas en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la UNIAJC, evidenciando la ejecución de las actividades diseñadas en las estrategias anti-trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano e iniciativas adicionales adelantadas por la Institución en el tercer cuatrimestre del 2024.
- 8.2.** Todas las actividades contempladas en los cinco componentes del PAAC fueron ejecutadas con un cumplimiento del 100%. Esto incluye la gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y la transparencia. Este logro refleja un alto nivel de compromiso institucional en la lucha contra la corrupción y la mejora de la atención al ciudadano.
- 8.3.** Se promovió una interacción activa con la ciudadanía a través de audiencias públicas y otros medios de comunicación, como redes sociales y plataformas institucionales. La participación en la rendición de cuentas alcanzó una amplia cobertura, fortaleciendo la transparencia y la confianza en la gestión institucional.
- 8.4.** Las acciones implementadas para racionalizar trámites, como la optimización del procedimiento de cancelación de matrículas académicas, demostraron mejoras significativas en la eficiencia administrativa, reduciendo tiempos y costos para los usuarios.

**8.5.** La ejecución durante el tercer cuatrimestre de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, evidencian que la Institución Universitaria Antonio José Camacho está comprometida con la comunidad en la atención eficaz y eficiente de los ciudadanos y, usuarios de los servicios de educación, al igual que combate cualquier acto de corrupción de sus colaboradores y grupos de interés en general, gestionando todas las acciones, actividades de control y medidas concretas necesarias para dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014; así mismo, iniciativas adicionales adelantadas por la Institución, con miras a fortalecer sus procesos de transparencia y prevención contra la corrupción.



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

**Proyectó:** Equipo Oficina Control Interno  
**Asistencia:** Diana María Torres Navarro - Téc. Adm. Oficina Control Interno  
**Revisó y aprobó:** Liliana Herrera Belalcázar - Jefe Oficina Control Interno

