

103-062-21

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

**1. INTRODUCCIÓN**

De conformidad con el plan anual de auditorías de la vigencia 2021 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 establecidos en el 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 los siguientes componentes, gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción; racionalización de trámites; rendición de cuentas; atención al ciudadano; y transparencia y acceso a la información.

La Institución Universitaria Antonio José Camacho está comprometida con la comunidad y rechaza cualquier acto de corrupción de sus colaboradores y grupos de interés en general y gestiona todas las acciones necesarias para el cumplimiento y combatir cualquier forma de corrupción. Para dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014.

**2. OBJETIVO**

Realizar seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de evaluar el avance de las actividades de cada componente que conforman el plan, correspondiente al segundo cuatrimestre de la vigencia 2021.

**3. ALCANCE**

El presente seguimiento se realiza de conformidad con la Ley 1474 de 2011 y abarca las actividades de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, programadas para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2021, en cada uno de los cinco (5) componentes establecidos en el mismo, con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones legales.

**4. CRITERIOS**

- Ley 87 de 1993, artículo 2, literales a), b) y f).
- 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”.

103-062-21

- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del DAFP, versión 4 de 2018.
- Plan Anual de Auditorías de la UNIAJC, vigencia 2021.
- Resolución No 094 de 2021 “Por medio de la cual se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2021”

## 5. METODOLOGÍA

El auditor designado de la Oficina de Control Interno, en el marco del seguimiento a Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, realizó seguimiento al cumplimiento de las actividades de cada uno de los componentes definidos en la Resolución de la UNIAJC 094 de 2021 para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2021, de conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación. El PAAC, es uno de los Planes que forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, tal como se establece el Decreto 612 de 2018. En consecuencia, el presente informe se constituye en un proceso de evaluación adelantando a uno de los planes que forma parte del proceso/componente de Direccionamiento Estratégico, elemento de “Planes, Programas y Proyectos” del Modelo Estándar de Control Interno.

## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno de la UNIAJC tiene como uno de sus objetivos, realizar la evaluación y seguimiento de la solidez y efectividad del conjunto de controles que permiten reducir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados, como parte de las estrategias para la construcción del PAAC, este seguimiento se realizará cada cuatrimestre de la vigencia 2021, de conformidad con lo establecido en la Resolución de la UNIAJC 094 de 2021 y la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNIAJC, consta de 5 componentes: 1) Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción; 2) Racionalización de Trámites; 3) Rendición de Cuentas; 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y 5) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2021, se programaron un total de 22 actividades las cuales tuvieron un cumplimiento de ejecución del 100%.

Cuadro No. 1 Porcentaje de Cumplimiento Actividades por Componente PAAC segundo cuatrimestre vigencia 2021.

Componente	Número de Actividades Programadas	% Cumplimiento Actividades Programadas
Mapa de Riesgo de Corrupción	4	100%
Racionalización de Trámites	N.A.	N.A.
Rendición de Cuentas	1	100%

103-062-21

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	10	100%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	7	100%

Fuente: Resolución de la UNIAJC No. 094 de 2021 – Oficina Asesora de Planeación.

A continuación, se detalla los avances correspondientes al segundo cuatrimestre de la presente vigencia, por cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación.

### Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción.

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD CUMPLIDA	% AVANCE
1.2 Revisar la "Política de Administración de Riesgos" y el "Procedimiento Gestión del Riesgo" para identificar si es necesaria su actualización y en ese caso proceder.	La Profesional de Calidad Institucional revisó la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas_V5", identificando que es necesario actualizar la "Política de Administración de Riesgos" y el "Procedimiento Gestión del Riesgo" y desarrolló la propuesta de actualización de ambos documentos, la cual será presentada al Comité Institucional de Gestión y desempeño a mediados de septiembre para su revisión y aprobación, de forma que se defina su aplicación a partir del año 2022.	100%
4.1 Hacer seguimiento a los Mapas de riesgos por proceso y reportar los resultados del seguimiento a la Oficina Asesora de Planeación.	Los Líderes de proceso reportaron a la Oficina Asesora de Planeación, el seguimiento a riesgos para el periodo Abr.1 a Jun.30 de 2021.	100%
4.2 Consolidar los resultados del seguimiento y reportar a la Alta Dirección.	La Oficina Asesora de Planeación consolidó el seguimiento a riesgos reportado por los Líderes de Proceso para el periodo Abr.1 a Jun.30 de 2021.	100%
5.1 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Se evidencia la identificación de 6 riesgos de corrupción en 5 procesos de la UNIAJC, para lo cual se diseñaron 12 controles. En la carpeta de One Drive se observa monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación en formato para tal fin y las correspondientes actas, cumpliendo con los compromisos propuestos.	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Oficina de Control Interno.

### Componente 3 Rendición de Cuentas.

En este componente se programan un total de 7 actividades, las cuales se realizarán entre los meses de septiembre y diciembre de la presente vigencia, en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía. Este componente es liderado por la Rectoría, Secretaria General, Oficina de Comunicaciones, Directivos y Oficina de Control Interno.

103-062-21

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD CUMPLIDA	% AVANCE
2.3 Se promueve el dialogo constante en redes sociales y en Radio UNIAJC sobre el quehacer académico-administrativo de la UNIAJC.	A través de la FanPage del Rector se interactúa constantemente con la comunidad, se realizan entrevistas en Radio UNIACJ al Rector para brindar información a la comunidad Universitaria.	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

### Componente 4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD CUMPLIDA	% AVANCE
1.4 Divulgar con directivos (Desarrollo Organizacional), los resultados de Encuesta de Satisfacción 2020 y Sistema de PQRS 2020.	Mediante Seguimiento a Riesgos realizado por los procesos para el periodo Abr.1 a Jun.30 de 2021 se presentó el Informe de PQRS I-2021 (1 dic.2020 a 31 may.2021). Los análisis de los procesos se evidencian en las respectivas Actas de Seguimiento a Riesgos.	100%
1.5 Definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los Informes de Satisfacción y PQRS.	El punto 4 del Seguimiento a Riesgos realizado por los Procesos para el periodo Abr.1 a Jun.30 de 2021, reportan el análisis del informe de PQRS I-2021 (1 dic.2020 a 31 may.2021), así como las acciones que diseñaron los procesos al respecto, si hubo lugar a ellas.	100%
2.1 Avanzar en proyecto "Smart Campus" hasta la Fase de Desarrollo del aplicativo para el Sistema de PQRS y retroalimentación de Satisfacción.	El 18 de agosto 2021 se realizó un encuentro virtual entre la Docente de Carrera FI y la Profesional de Calidad Institucional para "Revisar el avance en el desarrollo del proyecto "Smart Campus" del aplicativo para el Sistema de PQRS y retroalimentación de Satisfacción", identificando que en septiembre inicia la Fase de Desarrollo por lo tanto ya se cumplieron las Fases Planeación, Análisis y Diseño.	100%
2.2 Mejorar la capacidad de respuesta del Call Center.	Se está en proceso de una nueva configuración del sistema call Center, que responda de manera más efectiva a los requerimientos más frecuentes de las áreas de mayor demanda de atención. El acompañamiento a las áreas se está realizando de manera individual a medida que se solicita el apoyo.	100%
2.3 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de la Página Web.	Se programa la información para que esté publicada por un tiempo determinado para no cargar la página. La información de carácter legal, Jurídica financiera es enviada por las áreas responsables de emitirla y se publica de acuerdo a los tiempos y requerimientos legales.	100%
3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Se han realizado las siguientes capacitaciones: - Conversatorio: Reflexiones sobre la actualidad, 14 de mayo. 9 asistentes - Manejo de cargas laborales. 25 de Junio. 6 asistentes - Estrategias de afrontamiento orientado al servicio. 1 de Julio. 6 asistentes - Tips Agentes Call Center. 15 de Julio. 6 asistentes	100%
3.2 Capacitaciones u otras actividades para fortalecer la	Se han realizado las siguientes capacitaciones: - Estrategias de afrontamiento orientado al servicio, 18 y 24 de Mayo. 19 asistentes	100%

103-062-21

cultura de servicio al interior de la entidad.	- Inducción y reinducción .12 y 13 de agosto, 135 Asistentes	
4.1 Elaborar Informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	El Área de Calidad Institucional elaboró y presentó el Informe de PQRS I-2021 (1 dic.2020 a 31 may.2021), cuyo último apartado contiene "Conclusiones y Recomendaciones Para la Mejora".	100%
5.1 Funcionamiento permanente del Sistema de PQRS para retroalimentación con los usuarios y ciudadanos.	El Área de Calidad Institucional reporta diariamente la gestión del Sistema de PQRS en el archivo Excel "SEGUIMIENTO A PQRS 2021", así como en el Aplicativo PQRS y en el correo electrónico buzompqrs@admon.uniajc.edu.co.	100%
5.2 Evaluar la Percepción docente.	Se aplicó la nueva encuesta de percepción docente. Participaron 2587 estudiantes de la UNIAJC que aportaron 14009 percepciones en las diferentes materias que cursaron durante el periodo académico 2021-1.	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

### Componente 5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD CUMPLIDA	% AVANCE
1.1 Publicación de diferentes links que den acceso a diferentes portales públicos (SIGEP, SECOP).	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. También se puede encontrar los enlaces a: Colombia Compra Eficiente, Procuraduría, Contraloría, SIGEP, SUIT en el Link de Portales Públicos.	100%
1.2 Actualización de la información mínima obligatoria relacionada con el quehacer de la UNIAJC.	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.	100%
2.1 Asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 del 2014.	Se ha compilado, organizado y publicado la información.	100%
3.1 Elaborar y mantener actualizado el inventario de activos de información.	Se ha compilado, organizado y publicado la información.	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.	100%
4.1 Diseñar, implementar y divulgar diferentes piezas publicitarias y comunicacionales, que faciliten	Se han realizado piezas publicitarias y comunicacionales para todos los públicos con diferente tipo de información de interés para la comunidad Universitaria en general.	100%

103-062-21

la información a diferentes grupos poblacionales.		
5.1 Seguimiento y análisis a los informes de PQRS.	El punto 4 del Seguimiento a Riesgos realizado por los Procesos para el periodo Abr.1 a Jun.30 de 2021, reportan el análisis del Informe de PQRS I-2021 (1 dic.2020 a 31 may.2021), así como las acciones que diseñaron los procesos al respecto, si hubo lugar a ellas.	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

## 7. CONCLUSIONES

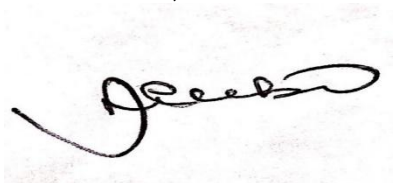
De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, producto del monitoreo a las actividades propuestas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se resalta el compromiso de los responsables de ejecutar las acciones programadas para el segundo cuatrimestre de la presente vigencia, permitiendo cumplir con la totalidad de estas. De la misma manera se resalta la labor realizada desde la Oficina Asesora de Planeación y Calidad Institucional, al realizar el respectivo monitoreo, seguimiento y consolidación de la información, permitiendo de esta manera fortalecer la Política anticorrupción, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Sistema de Control Interno de la UNIAJC.

## 8. RECOMENDACIONES

Desde la Oficina de Control Interno, se recomienda:

- A los líderes y gestores que lideran los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, continuar con su compromiso que permitirá el cumplimiento de las acciones programadas, fortaleciendo la gestión institucional de la UNIAJC.
- Continuar con un compromiso eficaz por parte de los líderes y gestores de procesos en la ejecución de actividades establecidas en el PAAC 2021, con el fin de dar un cumplimiento oportuno para facilitar su monitoreo y seguimiento en los plazos establecidos para la presentación del informe.

Atentamente,



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

Proyectó: Oscar L. Rengifo C.

