

INFORME 2.6-52.18/01 de 2019 DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
-CORTE DICIEMBRE 2018

1. Objetivo

Verificar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC, el desarrollo de las estrategias, componentes y cumplimiento de disposiciones normativas y políticas públicas contra la corrupción, y brindar a la Dirección información estratégica como insumo a las decisiones de mejora que le corresponde adoptar.

2. Alcance

Aplica a la formulación y ejecución de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el tercer cuatrimestre del 2018.

3. Antecedentes

El PAAC es una herramienta clave para gestionar los riesgos de corrupción, afianzar el control social y fortalecer los canales de participación y atención a los grupos de valor.

A partir de los componentes de Gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e iniciativas adicionales, la Universidad desarrolla acciones que involucran a los procesos y a la Comunidad Universitaria.

4. Marco Legal

- Ley 1474 de 2011 en materia de mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 019 del 2012 que dicta normas para “suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 124 de 2016 relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1499 de 2017, actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

5. Metodología

El presente seguimiento se basa en las normas de auditoría de general aceptación, y técnicas de recopilación y análisis de información, a partir del monitoreo por parte



ISO 9001: SC-CER450832



IENet: CO-SC-CER450832

*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

---

Claustro de Santo Domingo  
Calle 5 N° 4-70 Popayán – Colombia  
Conmutador 8209900 Ext. 1362.  
[www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co) – [cinterno@unicauca.edu.co](mailto:cinterno@unicauca.edu.co)

de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional –OPDI de los avances de las acciones por parte de los responsables, a través de su verificación.

## 6. Desarrollo

### 6.1. Mapa de riesgos

#### 6.1.1. Verificación a las recomendaciones de mejora del informe 2.6-52.18/19 de 2018 de seguimiento al PAAC corte agosto 2018

- ✓ Persisten debilidades en el monitoreo, en tanto no se consideran los insumos de evaluación para la mejora, ni se realiza acompañamiento para superar debilidades identificadas en la gestión de sus riesgos.
- ✓ Los procesos y subprocesos con mejoras pendientes en la definición de los riesgos y sus controles, no acogieron las recomendaciones del informe de seguimiento, notificadas con oficios 2.6-52.18/335; 337, 338 y 339 del 25/09/2018 al Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, la Vicerrectoría de Investigaciones, la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar y al Centro de Gestión de las Comunicaciones.

Tabla N° 1  
Evaluación Elaboración Mapa de Riesgos de Corrupción

Proceso	Riesgo	Control	Observación Cuatrimestre 1	Mejoramiento Cuatrimestre 2	Mejoramiento Cuatrimestre 3
Gestión de la Calidad	Oportunidades inequitativas en la gestión de los planes de mejoramiento en los programas académicos	Seguimiento semestral a los planes de mejoramiento. Socialización del Código de Ética y Buen Gobierno.	Se prevén causas que configuran riesgos de corrupción; no obstante la descripción del evento no recoge las nociones fundamentales de la gestión del riesgo de corrupción.	El nuevo mapa, reemplazó "oportunidades inequitativas" por "situaciones inequitativas", con lo que la ambigüedad permanece en los elementos técnicos del riesgo.	Mejora aplicada
Gestión de Facultades - Artes	Pérdida de elementos de la Facultad de Artes por falta de controles.	Instalación de Cámaras Incrementar el personal de vigilancia Revisar los Protocolos de vigilancia Revisión o ajuste de procedimientos.	El evento descrito corresponde a la categoría de riesgo de gestión y no de corrupción, considerando que no articula sus criterios básicos (acción u omisión, uso del poder, desviación de la gestión de lo público y beneficio particular).	No se registran mejoras frente a las observaciones del 1er informe de seguimiento.	Persiste la debilidad.
Gestión de la Investigación	Desconocimiento en el manejo de la normatividad para la supervisión de los proyectos de investigación.	Conformar el equipo interdisciplinario de seguimiento y control Socialización de la normatividad vigentes para proyectos.		El riesgo asociado al desconocimiento de la norma, podría asociarse a causa generadora.	Persiste la debilidad.
Gestión de Bienestar	Asignar cupos y permitir la permanencia en las residencias universitarias a estudiantes que no cumplen con los requisitos.	Mejorar los mecanismos de divulgación del programa de Residencias Universitarias.	La acción de tratamiento programada no sería efectiva para controlar las causas del riesgo.	Sin mejoras frente a las observaciones del 1er informe.	Persiste la debilidad.

Proceso	Riesgo	Control	Observación Cuatrimestre 1	Mejoramiento Cuatrimestre 2	Mejoramiento Cuatrimestre 3
Gestión de las Comunicaciones	Apropiación de los ingresos económicos provenientes de la venta de pautas publicitarias.	Fortalecimiento del uso de herramientas tecnológicas de la información. Ajustar el procedimiento para pagos. Procedimiento Interno-Sistema de Facturación automático. Cuenta bancaria de recaudo para el servicio de venta de pautas publicitarias.	Incompatibilidad del riesgo con el objetivo del proceso, además de que su gestión ha sido abordada en anteriores vigencias sin resultados de efectividad sobre las causas.	No registró avance frente a la mejora de los riesgos.	Mejora aplicada

### 6.1.2. Avance en la implementación

En el Mapa de Riesgos de Corrupción de incluyeron cincuenta y uno (51) riesgos y noventa y siete (97) acciones, bajo la responsabilidad de treinta y una (31) dependencias.

Tabla N°2.  
Avance en la implementación

N°	Proceso/Subproceso	N° Riesgo	N° Controles
1	Gestión Jurídica	1	1
2	Planeación y Desarrollo Institucional	2	2
3	Gestión de Recursos Tecnológicos	2	1
4	Gestión de la Calidad	3	4
5	Gestión de Admisión, Registro y Control	4	5
6	Gestión Facultades - Artes	1	1
7	Gestión Facultades Humanas	1	2
8	Gestión Facultades-Ciencias de Salud	1	2
9	Gestión Facultades-Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1	1
10	Gestión Facultades- Ciencias Agrarias	1	4
11	Gestión Facultades-Electrónica y Telecomunicaciones	1	1
12	Gestión Facultades-Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	1	3
13	Gestión Facultades – Archivo Histórico	1	3
14	Gestión de Medios Bibliográficos	1	2
15	Gestión de Egresados	4	1
16	Gestión de la Investigación	3	3
17	Gestión Editorial	1	3
18	Gestión Transferencia del Conocimiento- VRI	1	4
19	Gestión de las Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	2	5
20	Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad	2	6
21	Servicios de Salud a la Comunidad	1	5
22	Gestión Salud Integral y Bienestar	1	1
23	Gestión Asistencial de la Unidad de Salud	3	6
24	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1
25	Gestión de las Comunicaciones	2	4
26	Gestión de Bienes y Servicios	2	7
27	Gestión de Mantenimiento e Infraestructura	1	1
28	Gestión de la Seguridad y Movilidad	1	4
29	Apoyo Administrativo	3	6
30	Gestión del Talento Humano	4	7
31	Gestión del Control y Mejoramiento Continuo	1	1

✓ Reporte Procesos Universitarios con acciones a cargo

Dieciséis (16) Procesos con acciones a cargo para el tratamiento de sus riesgos no reportaron avance conforme al reporte de monitoreo de la OPDI.

Tabla N°3  
Reporte Procesos Universitarios con acciones a cargo

Proceso	Responsable	Reportó	No Reportó
Direccionamiento o Estratégico	Aida Lucía Toro Ramírez - Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	X	
	Henry Francois Tarlin Castillo – Asesor Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales.	X	
	Martha Pilar Campos – Directora Centro de Gestión de las Comunicaciones	X	
Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional	Miguel Hugo Corchuelo Mora – Director Centro Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.		X
Gestión de la Investigación, Innovación e Interacción Social	Héctor Samuel Villada Castillo-Vicerrector de Investigaciones.	X	
	Mario Francisco Delgado-Coordinador Área de Desarrollo Editorial	X	
	Adolfo León Plazas Tenorio-Coordinador Gestión de Transferencia del Conocimiento.	X	
	Juan Carlos Varona Albán-Área Gestión de Egresados.	X	
	Omaira Espinosa Aguilar-Directora Centro de Salud Alfonso López.		X
	Paulo César Sandoval Flórez-Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad.	X	
Gestión de Facultades	César Alfaro Mosquera-Decano Facultad de Artes.		X
	Tulio Enrique Rojas Curieux-Decano Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.		
	Edgar Parra Romero –Decano Facultad Ciencias de la Salud.		
	María Isabel Plaza Gaviria-Servicios de Laboratorio de Apoyo a la docencia – (Apoyo Coordinación de Laboratorios).		
	Andrés José Castrillón Muñoz-Decano Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.		
	Luis Alfredo Londoño Vélez-Decano Facultad de Ciencias Agrarias.		
	Francisco Pino Correa-Decano Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.		
	Jairo Roa Fajardo-Decano Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación.		

Proceso	Responsable	Reportó	No Reportó
	Beatriz Quintero Espinosa-Directora Archivo Histórico (Adscrito a la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales).	X	
Gestión Administrativa y Financiera	Cielo Pérez Solano-Vicerrectora Administrativa.	X	
	Sandra Liliana Trujillo Ortega –Profesional Especializada División de Gestión del Talento Humano	X	
	Leyla Milena Llantén Escobar-Profesional Especializada División Administrativa y de Servicios		X
	Sonia Elena Casanova Sevillano-Área de Adquisiciones e Inventarios	X	
	Oscar Josué Calderón Cortés-División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		X
	Ana Julia Muñoz Ibarra – División de Admisiones, Registro y Control Académico		X
	Lola Molina Imbachí- Área de Gestión Documental		X
	Myriam Torres Londoño - Gestión de Recursos Bibliográficos – EXTEMPORÁNEO	X	
	Gestión Administrativa y Financiera	Diego Illera Rivera – Área de Seguridad y Salud en el Trabajo	X
Edwin Burbano – Área de Seguridad, Control y Movilidad		X	
Gestión de Cultura y Bienestar	Yenny Catalina Zarama Ruiz - Profesional Especializada División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano		X
	María del Socorro Cisneros – Directora Gestión Administrativa y Asistencial Unidad de Salud		X
Gestión del Control y Mejoramiento Continuo	Lucía Amparo Guzmán Valencia-Jefe Oficina de Control Interno	X	

## ✓ Ejecución del Mapa de Riesgos

Tabla N°4.

## Ejecución del Mapa de Riesgos

Tercer Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018				
Universidad del Cauca				
Oficina de Control Interno – Proceso Gestión del Control y Mejoramiento Continuo				
Fecha seguimiento			Corte Diciembre 31 de 2018	
Subproceso responsable	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Evidencia	Recomendaciones
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción</b>				
Gestión de Facultades – Archivo Histórico	<p>Consolidado de consignaciones de recaudo semanal por concepto de derechos notariales y fotocopias remitido a la División de Gestión Financiera.</p> <p>Planilla de control de registro diligenciada por los usuarios que solicitan servicios notariales.</p> <p>Seguimiento a préstamos documentales.</p> <p>Socialización Código Ética y Buen Gobierno</p> <p>Adquisición de cajas y carpetas para embalar la documentación.</p>	<p>Reporte mensual a la División de Gestión Financiera sobre ingresos recibidos por concepto de escrituras públicas.</p> <p>Diligenciamiento de Planilla de control a los visitantes usuarios del servicio.</p> <p>Mejora del formato de planilla conforme a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Solicitud de instalación de cámaras de seguridad en la sala de lectura del Archivo Histórico al Área de Seguridad, Control y Movilidad.</p>	<p>Oficios 8.7.13-52.5/122 17/19/2018; 130 del 08/10/2018; 141 del 06/11/2018</p> <p>Proyecto formato PM-F0-4-FOR-56 Oficio 8.7.13-92.8/156 del 03/12/2018 Oficio 5.4.4-92/2953 del 10/12/2018</p>	<p>Considerar el riesgo de pérdida de documentos en el Mapa de Riesgos de Gestión, teniendo en cuenta que sus causas no son exclusivas de los actos de corrupción, lo que posibilita una gestión más integral sobre el mismo.</p>
Gestión Medios Recursos Bibliográficos	<p>Socialización del Código de Ética y Buen Gobierno</p> <p>Seguimiento a las actividades de prestación del servicio.</p> <p>Implementación y modernización de</p>	<p>En el marco del proceso de acreditación institucional se socializan los servicios que oferta la División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.</p>	<p>Registros archivo de gestión</p> <p>Registros digitales OCI</p>	

Tercer Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 Universidad del Cauca Oficina de Control Interno – Proceso Gestión del Control y Mejoramiento Continuo				
Fecha seguimiento			Corte Diciembre 31 de 2018	
Subproceso responsable	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Evidencia	Recomendaciones
	equipos y software para el funcionamiento del servicio bibliotecario.	Suscripción contrato de compraventa N° 5.5-31.3/063 de 2018, para adquirir etiquetas adhesivas RFID para seguridad, inventario y préstamo de material bibliográfico en la División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.		
Gestión Egresados	Socializar el Código de Ética y Buen Gobierno  Revisar los procedimientos de validación de empresas, hojas de vida y carnetización.	Aprobación de 37 empresas acorde a la validación de registros de existencia y legalidad.  Registro de 105 hojas de vida en la plataforma de empleo, previa validación de los requisitos que corresponden.  Expedición de 145 recibos en el SQUID, para generar el carné de egresados conforme a los requisitos.	Registros plataforma Egresados y Sistema SQUID	Explicitar en las acciones de tratamiento su relación directa con las causas generadoras del riesgo, tal y como se exponen en los avances reportados.
Gestión de la Investigación	Conformar equipo interdisciplinario de seguimiento y control al manejo de recursos.	Para el seguimiento se solicitó a los investigadores informar sobre el presupuesto con saldo pendiente vigencia 2018 y lo programado para la vigencia 2019.  Orientación a investigadores sobre procedimientos de solicitudes de avance para compras, CDP, suministros,	Oficios VRI-Registros OPDI  Registro asistencia VRI-Registros OPDI	

Tercer Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 Universidad del Cauca Oficina de Control Interno – Proceso Gestión del Control y Mejoramiento Continuo				
Fecha seguimiento			Corte Diciembre 31 de 2018	
Subproceso responsable	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Evidencia	Recomendaciones
		estímulos económicos, adquisición de elementos de consumo o devolutivos y viajes.  Reporte a la Gobernación del Cauca sobre comprobantes de egreso de convenios.		
Gestión Transferencia del conocimiento	Sensibilización de la normatividad.	Asesoría para la formulación y ejecución de proyectos de Investigación: Registro en SIVRI, plataforma de Colciencias, aprobación Comité de Ética, solicitud de prórrogas.  Asistencia a jornada mesa técnica de fortalecimiento de capacidades para la gestión de proyectos financiados con recursos del SGR organizada por el DNP.	Registros asistencia VRI – Registros OPDI	
Gestión de las Relaciones Interinstitucionales e Internacionales	Correos masivos donde se plasmen los requisitos para el acceso a la movilidad académica.  Socializaciones en las Facultades	Continuación de las jornadas de socialización de la política de movilidad académica, becas y funciones y servicios de la Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales.	Registros asistencias ORII – Registros OPDI	

Tercer Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 Universidad del Cauca Oficina de Control Interno – Proceso Gestión del Control y Mejoramiento Continuo				
Fecha seguimiento			Corte Diciembre 31 de 2018	
Subproceso responsable	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Evidencia	Recomendaciones
Servicios jurídicos y Conciliación a la comunidad	Legalización de la Posesión del Conciliador formato PM-IS-8.1.14-FOR-13 en donde se leen sus obligaciones como conciliador y en especial el numeral 16.  Actualización periódica del libro de radicación de conciliaciones.	Agotamiento del procedimiento de posesión, orientación y seguimiento a las prácticas realizadas por los estudiantes del Programa de Derecho en el Centro de Consultoría Jurídica.	Archivo de gestión CCJ	
Gestión de la Salud Ocupacional	Socialización del código de ética y buen gobierno.	No consideró en su reporte la recomendación de mejora del informe de seguimiento corte agosto de 2018, relativa al replanteamiento de la acción de control al riesgo.		
Gestión de Bienes y Servicios	Socialización del Código de Ética y Buen Gobierno  Actualización del Acuerdo 064/2008	Asistencia jornada de reinducción y socialización del Código de Ética y Buen Gobierno realizada el día 01 de noviembre de 2018 por la División de Gestión del Talento Humano.	Registro asistencia Talento Humano – Registros OPDI	
Gestión de la Seguridad y Movilidad	Memorandos para llamados de atención.  Socialización del Código de Ética y Buen Gobierno.  Publicar en minuta el Manual de funciones del Área de Seguridad	Elaboración e impresión de 1000 memorandos para realizar control a los ausentismos no autorizados al personal de seguridad.	Registros Área De Seguridad, Control y Movilidad.	
Apoyo –VRA	Ajuste a modelo de pliegos generales de contratación. Revisar y ajustar sí es necesario el Acuerdo 064/08 para diferenciar los	Aplicación de pliegos tipo en los procesos de contratación con cuantía superior a 100 SMMLV.	Registros digitales en Portal Sistema de Contratación Unicauca Registros físicos	

Tercer Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 Universidad del Cauca Oficina de Control Interno – Proceso Gestión del Control y Mejoramiento Continuo				
Fecha seguimiento			Corte Diciembre 31 de 2018	
Subproceso responsable	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Evidencia	Recomendaciones
	<p>procesos de interventoría y supervisión.</p> <p>Capacitación al personal de que maneja las monitorías sobre el Sistema SRF.</p>	<p>Presentación informe memoria justificativa para la modificación del Acuerdo 064 de 2018 – Estatuto de Contratación de la Universidad del Cauca.</p> <p>Diseño gráfico de procedimiento para solicitud de prestación de servicios y compraventa y/o suministros.</p> <p>Mejora a los instrumentos de control del proceso contractual tales como: chequeo contrato compraventa hasta 100 SMMLV, Solicitud de contratación directa, Solicitud de elementos y viabilidad técnica para adquisición de equipos.</p>	<p>archivo VRADM</p> <p>Registros VRADM – Programa Lvmen</p>	
Gestión de las Comunicaciones	<p>Fortalecimiento del uso de herramientas tecnológicas de la información.</p> <p>Ajustar el procedimiento para pagos. Procedimiento Interno-Sistema de Facturación automático.</p> <p>Cuenta bancaria de recaudo para el servicio de venta de pautas publicitarias.</p>	<p>En el último monitoreo practicado por la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, el Centro de Gestión de las Comunicaciones solicitó excluir el riesgo de corrupción identificado justificando estar por fuera de sus objetivos y procedimientos, tal y como lo precisó la Oficina de Control Interno en sus informes de seguimiento.</p>	Registros monitoreo OPDI	<p>Evaluar y determinar los eventos de riesgos de los procesos y procedimientos para su gestión en el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2019.</p>

Tercer Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 Universidad del Cauca Oficina de Control Interno – Proceso Gestión del Control y Mejoramiento Continuo				
Fecha seguimiento			Corte Diciembre 31 de 2018	
Subproceso responsable	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Evidencia	Recomendaciones
Gestión Editorial	<p>Actualización del Reglamento Editorial.</p> <p>Socialización del Reglamento Editorial.</p> <p>Actualización del sistema de información</p>	<p>Comunicación de los requisitos y del reglamento del sello editorial en las convocatorias que realiza el Área de Sello Editorial.</p>	Registros digital Área de Desarrollo Editorial	<p>Evaluar la descripción de evento del riesgo bajo los cuatro elementos técnicos que lo componen, considerando que el actual versa estrictamente sobre el incumplimiento de la normatividad.</p>
Talento Humano	<p>Socialización y sensibilización en el Código de Ética y Buen Gobierno</p> <p>Realizar capacitaciones y auto capacitaciones del personal.</p> <p>Revisar el SRH a fin de verificar el valor a pagar a cada funcionario.</p> <p>Revisión del Manual de funciones antes de cada vinculación.</p> <p>Diligenciar los formatos PA-GA-5.1-FOR 44 y PA-GA-5.1-FOR 45 que se encuentran en Lvmen.</p>	<p>El Grupo de Control Interno Disciplinario-GCID realizó jornadas internas con el equipo de trabajo sobre análisis y cambios en la normatividad disciplinaria.</p> <p>La profesional Universitaria Liliana Villegas Pérez adscrita al GCID asistió al seminario de actualización “Aspectos Prácticos del Derecho Disciplinario” realizado en la ciudad de Bogotá durante los días 22 y 23 de noviembre de 2018.</p>	Registros archivo gestión GCID	<p>Los controles a los riesgos asociados a la nómina y provisión de cargos refieren exclusivamente al deber ser normativo, con lo que deben preverse estrategias que adicione efectividad al tratamiento.</p>
Gestión del Control y Mejoramiento Continuo	<p>Participar en jornadas de capacitación y auto capacitación en el tema de ética y valores, del Estatuto Disciplinario Único de la Oficina de Control Interno.</p> <p>Revisión y ajuste de los controles</p>	<p>Aplicación de los principios éticos del auditor consignados en la Guía Institucional de Auditoría, formalizado en la suscripción de la declaración del compromiso ético del auditor.</p>	Registros archivo de gestión OCI	

Tercer Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 Universidad del Cauca Oficina de Control Interno – Proceso Gestión del Control y Mejoramiento Continuo				
Fecha seguimiento			Corte Diciembre 31 de 2018	
Subproceso responsable	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Evidencia	Recomendaciones
		Tercera jornada de capacitación sobre el Código Único Disciplinario y Estatuto Anticorrupción.		

## 6.2. Racionalización de Trámites

Tabla N°5.

### Racionalización de Trámites

Responsable	Actividad Programada	Actividades cumplidas	Evidencia	Observación / Recomendación
OPDI	Socializar a la comunidad universitaria el Decreto 019 de 2012 Ley Anti trámites y otros procedimientos administrativos para su debida aplicación.	El Banner “ <i>Ley Transparencia</i> ” del portal web institucional, contiene infografía de trámites que socializa lineamientos del Decreto 019 y de la Política Pública Antitrámites.	Banner “ <i>Ley Transparencia</i> ” Portal web Universidad del Cauca	Dinamizar el desarrollo de esta actividad, articulando otros medios de comunicación y socialización que aseguren su efectividad.
Centro de Gestión de las Comunicaciones	Solicitar a los responsables de los procesos y subprocesos la relación al interior de cada proceso de los trámites y procedimientos.	Sin registros		
Grupo Interno Anitrámites y Atención Efectiva al Usuario GIAA	Revisión y actualización de procesos y procedimientos para ajustar los trámites actualmente inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, disponibles a la ciudadanía en el portal web enlaces <i>Externos No más Filas</i> .	Sin registros		
	Continuar con el proceso de	Revisión del Departamento	Plataforma SUIT	Fortalecer el

Responsable	Actividad Programada	Actividades cumplidas	Evidencia	Observación / Recomendación
	revisión y ajuste sugeridos por el DAFP a los trámites pendiente de aprobación, para lograr su inscripción en el SUIIT.	Administrativo de la Función Pública-DAFP del Trámite de expedición de Constancias y/o certificaciones, para su aprobación e inscripción en el SUIIT. DAFP requiere mejoras en el trámite de carnetización.		procedimiento de identificación, revisión y aprobación de trámites en los procesos universitarios, con el fin de garantizar de manera efectiva la aplicación de las obligaciones que impone el Decreto Ley 019 y la Política Pública Antitrámites.
	Difundir a la ciudadanía los trámites institucionales disponibles en la página web ubicados en Enlaces Externos “ <i>No más filas</i> ”	En el Banner “ <i>Ley Transparencia</i> ” del portal web institucional, se encuentran publicados con hipervínculo los trámites disponibles en el portal gubernamental “ <i>No más filas</i> ”.	Banner “ <i>Ley Transparencia</i> ” Portal web Universidad del Cauca	

## 6.3. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Tabla N°6.

## Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Responsable	Actividad Programada	Actividades cumplidas	Evidencia	Observación / Recomendación
Secretaría General	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las Áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora al interior de la Institución.	Herramienta web de “ <i>Escríbale al Rector</i> ”, in impacto, debido a que las PQRSF instauradas por este medio no son registradas, ni leídas, ni respondidas, ni usadas de insumo para la mejora en el servicio y satisfacción del ciudadano.  Ubicación de ocho (8) buzones sugerencia en las dependencias: División de Gestión Financiera, ORII, Área de Gestión de Egresados, Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, Biblioteca el Carmen, División Administrativa y de Servicios, Facultad de Ciencias de la Salud, Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional y Centro de Regionalización.	Página web institucional Oficio 2.2-71.14/343 de 10/09/2018	Articular las PQRSF ingresadas en el banner “ <i>Escríbale al Rector</i> ” con el Sistema de PQRSF administrado por la Secretaría General, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos normativos.
Centro de Gestión de las Comunicaciones	Actualización permanente de la página de web del sistema de atención al ciudadano.	La Secretaría General requirió a la División de Gestión de las Tecnologías, Información y de las Comunicaciones informar sobre la operación del aplicativo en línea para el funcionamiento y control del sistema de PQRSF.	Oficio 2.1-70/842 de 25 de abril del 2018. Oficio 2.1-70/2563 de 17 de diciembre de 2018	Promover a través de la Dirección Universitaria la operación del aplicativo del Sistema PQRSF.
División de Gestión de las Tecnologías,	Fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos	La División de Gestión de las Tecnologías, la Información y Comunicación diseñó un aplicativo	Informe División TIC's	Promover a través de la Dirección Universitaria la operación del

Responsable	Actividad Programada	Actividades cumplidas	Evidencia	Observación / Recomendación
Información y las Comunicaciones	de los ciudadanos PQRSF.	para la administración de las PQRSF, el cual se encuentra en proceso de revisión.		aplicativo del Sistema PQRSF.
Secretaría General Centro de Gestión de las Comunicaciones	Realizar capacitaciones y jornadas de divulgación acerca de la normatividad interna y externa relacionados al sistema de atención al usuario, canales y protocolos de atención para las solicitudes que se presenten ante la Universidad del Cauca.	Entre el 18 de julio y el 25 de septiembre del 2018 se capacitaron 104 empleados sobre el procedimiento de respuesta a las PQRSF.  El Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional sensibilizó a las dependencias con registros de extemporaneidad en las respuestas las PQRSF sobre obligatoriedad de acatar los requerimientos legales sobre el asunto.	Oficio 2.1-70/2060 del 26/09/2018  Registros de asistencia del 11/09/18; 05, 18 y 29/10/18; y 11 y 12/12/2018	
Oficina de Control Interno-OCI	Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas en el cumplimiento de la estrategia de los mecanismos de Atención al Ciudadano, presentando informe a la Alta Dirección.	La OCI evaluó y publicó los informes de seguimiento al funcionamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones-PQRSF.	Banner "PQRSF" portal web institucional	
División de Gestión del Talento Humano	Fortalecer las competencias en procesos de cualificación de los funcionarios y contratistas de la Universidad del Cauca que atienden directamente a los ciudadanos y usuarios.	El Plan Institucional de Capacitación incluyó en la temática " <i>Organización Administrativa</i> " capacitaciones sobre atención al usuario.	PIC – Guía Temática	
División de Gestión del Talento Humano	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Universidad.	El Plan Institucional de Capacitación incluyó en la temática " <i>Organización Administrativa</i> " capacitaciones sobre atención al usuario.	PIC – Guía Temática	
División de Gestión del	Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas	El Plan Institucional de Capacitación incluyó en la temática	PIC – Guía Temática	

Responsable	Actividad Programada	Actividades cumplidas	Evidencia	Observación / Recomendación
Talento Humano	relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	<i>“Organización Administrativa”</i> capacitaciones sobre atención al usuario.		
Secretaría General Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional	Revisión, actualización y mejora de procesos y procedimientos de atención al usuario con la normatividad que sea emitida durante la vigencia 2018 con relación a la atención de los ciudadanos PQRSF.	Se implementó el Procedimiento PE-GS-2.2.1-PR-4 de Control de las Salidas no Conformes y se creó el formato PM-IS-8.1.14-FOR-26 de PQRSF para usuarios del Centro de Conciliación “Miguel Ángel Zúñiga”.	PE-GS-2.2.1-PR-4 15/01/2018.  PM-IS-8.1.14-FOR-26 11/12/2018	
Secretaría General	Elaborar y publicar periódicamente informes de PQRSF para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Elaboración y publicación Informes trimestrales del Sistema de PQRSF.  Capacitación y determinación de <i>“servicios no conformes”</i> en con dependencias que presentan PQR reiterativas sobre un mismo servicio.	Banner “PQRSF” portal web institucional	
Secretaría General Centro de Gestión de las Comunicaciones	Continuar con el sondeo de opinión encuesta de medición de satisfacción del usuario 2018.	No se realizó		

## 6.4. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información

Tabla N°7

## Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información

Responsable	Actividad Programada	Actividades cumplidas	Evidencia	Observación / Recomendación
Centro de Gestión de las Comunicaciones  Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	Mantener actualizada la información institucional de obligatoria en el marco de la Ley 1712 de 2014 y decreto 103 de 2015.  Actualizar y publicar la información sobre la estructura, servicios y los procedimientos de la institución en la página web.	La Universidad del Cauca sujeto obligado a publicar o divulgar la información que genera, obtiene o controla, dispone en su portal web institucional de los Banner “Ley de Transparencia” – “Programa Lvmen”- “Sistema de Contratación” – “Enlace externo No más filas”, en donde da cumplimiento a los requerimientos de los arts. 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014.	Portal Web Institucional	Revisar y actualizar la información pública obligatoria conforme a los términos exigidos el art. 7 de la Ley 1712 de 2014.
Vicerrectoría Administrativa	Publicación y/o actualización de la información sobre contratación pública en el SIGEP.			
Secretaría General  División TICS	Ajuste al registro o inventario de activos de la información.	La Universidad del Cauca no dispone de un registro de activos de la información.		Adoptar de manera prioritaria las exigencias del art 13, 18, 19 y 20 de la Ley 1712 de 2014, en lo relacionado con el registro de activos de la información y la catalogación de la información clasificada y reservada.
Centro de Gestión de las Comunicaciones	Diseñar el esquema de publicación de la información institucional.	Existe procedimiento PE-GE-2.3-PR-11 “Publicación de contenidos en el Portal Web Institucional y Redes Sociales”.  Política de Publicación en sitio web universitario.	Programa Lvmen	Revisar y dar cumplimiento a la totalidad de requerimientos del art. 12 de la Ley 1712 de 2014 en lo relacionado con los esquemas de publicación.

Responsable	Actividad Programada	Actividades cumplidas	Evidencia	Observación / Recomendación
	Aprobar el inventario de activos de información, índice y esquema de publicación.	La Universidad del Cauca no dispone de un registro de activos de la información.		Adoptar de manera prioritaria las exigencias del art 13, 18, 19 y 20 de la Ley 1712 de 2014, en lo relacionado con el registro de activos de la información y la catalogación de la información clasificada y reservada.
Centro de Gestión de las Comunicaciones	Rediseño de la página web institucional de acuerdo a la normatividad NTC 5854 permitiendo la accesibilidad y usabilidad del sitio web para personas en condiciones de discapacidad.	Sin registros		

#### 6.5. Iniciativas adicionales

Tabla N°8 Iniciativas adicionales

Responsable	Actividad Programada	Actividades cumplidas	Evidencia	Observación / Recomendación
División de Gestión del Talento Humano	Divulgación del Código de Ética en su componente "Acuerdos, compromisos y protocolos éticos"	En las jornadas de inducción y reinducción se socializa el Código de Ética y Buen Gobierno.	Registros asistencia	
Oficina de Control Interno	Evaluación sobre la percepción de transparencia de los procesos de la Universidad del Cauca	La OCI tomó la percepción sobre la transparencia de los procesos de contratación, admisiones, selección y vinculación de docente y administrativos.	Informe 2.6-52.13/01 de 2018	

## 7. Observaciones

### 7.1. Componente Gestión del Riesgo

- Las observaciones y recomendaciones de los informes de seguimiento no se atienden en el ejercicio de monitoreo del PAAC, ni por los procesos universitarios responsables.
- El 48% del total de dependencias con acciones de tratamiento a los riesgos a cargo, no reportó avance en la implementación.
- Algunas acciones de tratamiento continúan siendo impertinentes frente a las causas generadoras de los riesgos, lo que da como resultado la ineffectividad de la estrategia institucional de lucha contra la corrupción.
- Existen acciones de tratamiento a los riesgos relativas al deber ser o cumplimiento de normas, procedimientos, políticas etc.
- El reporte de evidencias por la Oficina responsable del monitoreo y procesos universitarios, carece de organización, lo que dificulta el proceso de verificación, el seguimiento y la medición de resultados de la estrategia.
- Se reduce el monitoreo a un ejercicio de reporte de avances sin prestar apoyo técnico a la mejora de la estrategia Anticorrupción.

### 7.2. Componente Racionalización de Trámites

- Bajo desarrollo en las etapas que exige la política pública anti trámites: identificación, priorización, racionalización de trámites e interoperabilidad; con lo que en los reportes de avance versan exclusivamente sobre novedades en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT.

### 7.3. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

- El mecanismo de participación "*Escríbale al Rector*" se opera desarticulado con el sistema institucional de administración a las PQRSF, sin seguimiento a su gestión y con riesgo de incumplimiento a los términos normativos de respuesta.
- Continúa sin operación el aplicativo digital para la administración de las PQRSF.
- No se aplicó el sondeo que determina la satisfacción de los servicios que oferta la Universidad del Cauca.

### 7.4. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información

- El esquema de publicación de la información que exige la Ley 1712/14 no es visible en el Proceso Gestión de las Comunicaciones, sin embargo existe

documento “Política de Publicación en Sitio Web Universitario”, que al no considerar totalmente los requerimientos de Ley se encuentra desactualizado como referencia en la elaboración y difusión de documentos públicos el “*Procedimiento Fundamental y Control de Documentos (ME-CM-2.2.PR.1)*” emitido por la OPDI, sin vigencia ni publicado en el Programa Lvmen.

- No existe un registro de información de activos de la información, ni la catalogación de la información clasificada y reservada.

## 8. Recomendaciones

Adicional a las recomendaciones emitidas en el contenido del informe, la OCI propone al mejoramiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de la Universidad del Cauca:

- ✓ Promover estrategias efectivas de apropiación y sensibilización en la Dirección Universitaria y en los Procesos, para posicionar la Política Integral Anticorrupción y el PAAC como herramientas estratégicas con capacidad para propiciar la transparencia y probidad de la gestión y para consolidar los mecanismos de participación y control social.
- ✓ Verificar a través del monitoreo el logro de los objetivos del PAAC, impulsando y apoyando la implementación de las oportunidades de mejora, el análisis de los riesgos emergentes, la efectividad del control y el compromiso de los universitarios responsables.
- ✓ Tomar como referente para la elaboración, actualización y mejora del PAAC los informes de seguimiento emitidos y publicados por la Oficina de Control Interno.
- ✓ Reportar y evaluar las incidencias administrativas y disciplinarias que corresponde aplicar sobre los procesos con bajo compromiso e incumplimiento de las obligaciones que impone el PAAC, según lo prevé el Estatuto Anticorrupción en su art. 81.
- ✓ Considerar el compromiso y cumplimiento de los Procesos con el PAAC, como insumo a la evaluación de desempeño.
- ✓ En garantía del correcto desarrollo de la Política Pública de Racionalización de Trámites, manifestar como prioridad ante la Dirección Universitaria la implementación del Proyecto “*Racionalización de Trámites Institucionales*”.

- ✓ Apropiar y aplicar los lineamientos relacionados con la gestión del riesgo previstos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Guía para la Administración de los Riesgos de Corrupción, Seguridad Digital y Diseño de Controles de Entidades Públicas – Versión 1 2018.
- ✓ Revisar y acatar los requerimientos que impone la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia, en lo relativo al esquema de publicación, registro de activos de la información y catalogación de información clasificada y reservada.

Elaboró

Revisó

*Original firmado*

KEVIN ROBINSON NARVÁEZ CHILMA  
Evaluador

*Original firmado*

LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA  
Jefe Oficina de Control Interno