

103-003-24

**INFORME DE SEGUIMIENTO
AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
TERCER CUATRIMESTRE DE 2023**



1.  INTRODUCCIÓN

El Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2023 de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, contempla el seguimiento al cumplimiento normativo de la elaboración y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo a 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 2023 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



103-003-24

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

Efectuar seguimiento a la gestión adelantada por la UNIAJC, frente a los riesgos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, evaluando el cumplimiento de las actividades de cada componente establecidos en el referido plan, para mitigar y prevenir la materialización de riesgos de corrupción.

3.  ALCANCE

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del cumplimiento de las actividades establecidas para el último cuatrimestre de la vigencia 2023 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 5 del Departamento 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>



103-003-24

- **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 aspecto tanto internos como externos que pueden llegar a representar amenaza para la consecución de los objetivos organizaciones, 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”.*



103-003-24

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 5 (diciembre 2020).

Link acceso a la norma:

https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/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 541 del 2022** “Por medio de la cual se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2023”

Link acceso a la norma:

<https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2023/01/Plan-Anticorruptcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2023.pdf>

5. METODOLOGÍA

Dentro del marco del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de las actividades de cada uno de los componentes definidos en la Resolución 541 del 28 de noviembre de 2022 para el tercer cuatrimestre, mediante el análisis cuantitativo y cualitativo de la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Para la vigencia 2023 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue aprobado mediante Resolución No. 541 del 28 de noviembre de 2022, el cual, contempla en sus cinco (5) componentes las acciones a implementar y/o desarrollar en cada una de ellas, teniendo en cuenta las fechas determinadas para dar cumplimiento.

La Oficina de Control Interno, adelantó el seguimiento y verificación del monitoreo adelantado por la 2 línea de defensa institucional, y verificando el cumplimiento de las actividades



103-003-24

establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2023, publicado en la página Web de la UNIAJC en la siguiente ruta: <https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2023/01/Plan-Anticorruptcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2023.pdf>

Para efectuar el seguimiento, la Oficina de Control Interno solicitó a cada uno de los procesos responsables de la ejecución de las actividades, la información relacionada con el cumplimiento de las acciones durante el tercer cuatrimestre de la presente vigencia. Lo anterior, con el fin de realizar 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 los componentes.

Tabla No. 1. Avance de ejecución por componente – PAAC.

Componente	Número de actividades Programadas	Número de actividades ejecutadas	% Ejecución de avance
Gestión del Riesgo de Corrupción	11	11	100
Racionalización de Trámites	2	2	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: Resolución No. 541 del 28 de noviembre de 2022 – Oficina Asesora de Planeación.

Componente N° 1. Gestión de Riesgo de Corrupción:

Para este componente, a través del cual, se establecen las actividades orientadas a prevenir y evitar la materialización de los hechos de corrupción, que se definen como acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública.

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.	Durante las primeras semanas del mes de diciembre, los procesos realizaron seguimiento a los Mapas de riesgos de Gestión por proceso e Institucional de corrupción, para el periodo agosto 1 a noviembre 30 y reportaron los resultados del seguimiento a la Oficina Asesora de Planeación.	100%
	4.2 Consolidar los resultados del seguimiento y reportar a la Alta Dirección.	La Oficina Asesora de Planeación generó un Acta de Monitoreo que consolida lo reportado por los procesos en las actas del 2° seguimiento del año, indicando la materialización o no de los riesgos.	100%



103-003-24

	4.3 Emitir una Versión 2 del Mapa de Riesgos de Corrupción en el transcurso de la vigencia 2023.	<p>Como culminación de esta gestión, y con el acompañamiento del asesor externo, se definió un solo riesgo de corrupción "matricial" por cada proceso, que abarca los principales actos de corrupción que podrían presentarse en cada uno de los procesos.</p> <p>Como evidencia de esta gestión, se cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta 4° Aprob. Mapa Riesgos UNIAJC 2023_V2, - Resolución 776 (Dic.11/23) con la aprobación del Mapa de Riesgos UNIAJC 2023_V2 publicada en la PW institucional, - Mapa Institucional de Riesgos de corrupción UNIAJC 2023_V2 con reporte de seguimiento por los procesos. 	100%
5.1 Seguimiento	5.1 Seguimiento al Mapa de riesgos de Corrupción.	Seguimiento por parte de la oficina de Control Interno practicado al mapa de riesgos de corrupción, dentro de los términos establecidos por la Ley	100%

Fuente: Construcción propia Equipo Profesional Control Interno UNIAJC.

Componente N° 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.

Sub Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI
28001. Contenido del Programa Académico	2.22 Mejora u optimización del procedimiento asociado al trámite	Los estudiantes solicitan liquidación financiera para pago de contenido del programa académico de asignatura/ semestre o programa/ modulo, notificando los datos básicos al correo: tesoreria@admon.uniajc.edu.co de la Oficina de Tesorería. Al realizar el pago, envía soporte presentando la solicitud del programa académico a la Facultad o al director de Programa al que pertenece por medio de correo electrónico y por este mismo medio recibe respuesta o documento solicitado.	100%
28035. Cursos Intersemestrales	2.22 Mejora u optimización del procedimiento asociado al trámite	Se realizó la parametrización del sistema en la funcionalidad de "Académico Estudiante", desplegar en el icono "Vacacional", luego, la opción "Inscripción Estudiante", donde le aparece la asignatura reprobada. Todo es realizado por medio del campus académico del estudiante, donde puede realizar la inscripción al curso Intersemestral.	100%

Fuente: Construcción propia Equipo Profesional Control Interno UNIAJC.

103-003-24

Verificación de muestreo de las evidencias presentadas respecto del componente:

CERTIFICADOS DE ESTUDIO REGISTRO ACADÉMICO

DISPONIBLES EN LINEA

Una vez se refleje el pago del certificado en el sistema, lo podrá descargar, en la parte inferior de la página.

1. Certificado de estudio con intensidad horaria
2. Certificado de estudio con asignaturas e intensidad horaria
3. Certificado de notas del periodo anterior

[¡Solicitar certificado en línea!](#)

NO DISPONIBLES EN LINEA

Solicitar el recibo de pago al correo tesoreria-recibos@admon.uniajc.edu.co una vez pagado, deberá enviar soporte del pago vía correo electrónico a la dependencia que lo elabora.

Expedición de certificados registroacademico@admon.uniajc.edu.co, Oficina de Admisiones y Registro Académico:

1. Notas de Toda la Carrera
2. Certificados de inglés
3. Buena Conducta
4. Estudios de Periodos Anteriores
5. Otro Tipo de Certificado

INSTRUCTIVO
INSCRIPCIÓN CURSOS INTERSEMESTRALES EN LINEA

PASO 1. Ingresar a tu Campus Académico (Mi Campus), desplegar **Vacacional** y haz clic en la opción de **Inscripción Estudiante**.

PASO 2. Selecciona tu programa y haz clic en **Continuar**.

PASO 3. En la ventana siguiente se observa el vacacional gestionado, haz clic en **Continuar**.

Atención al ciudadano

Solicitar Mayor Información

Plan anticorrupción y atención al ciudadano

Plan institucional y Estratégicos

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Gobierno en línea

Botón de Participación Ciudadana

Área de mercadeo (Sede Central)

- Incripciones
- Admisiones
- Transferencias

Horario de atención por ventanilla*: 8:00 am a 9:00 pm
Teléfonos: 6652828
Correo electrónico: mercadeo@admon.uniajc.edu.co

Área de tesorería (Sede Central)

- Consultas e inquietudes financieras
- Recibos de pago
- Recaudos

Teléfono: 6652828
Correo electrónico general: tesoreria@admon.uniajc.edu.co
Correo electrónico recibos de pago: tesoreria-recibos@admon.uniajc.edu.co
Correo electrónico recaudos: recaudos@admon.uniajc.edu.co
Horario de atención*: Lunes a Jueves 8:00 am a 12:00m y 2:00pm a 7:00pm
Viernes 8:00am a 12:00m y 2:00pm a 6:00pm
Sábados 8:00 am a 12:00m

Componente N° 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, se elabora la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en la UNIAJC.

103-003-24

Sub Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI
2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Divulgar el Ejercicio de Rendición de cuentas por los diferentes medios de comunicación.	Se emitió la Resolución No. 603 de octubre 30 de 2023, mediante la cual se establecieron pautas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Gestión correspondiente al año 2022	100%
	2.2 Realizar Audiencia pública en la sede principal y transmitir la misma por redes sociales.	La audiencia pública de la Rendición de Cuentas 2022 se realizó de manera presencial, siendo transmitida por los canales institucionales en la fecha y hora de realización de la audiencia. Lugar: Aula Máxima "TULIO RAMIREZ ROJAS". Plataforma: streamyard Transmisión: Facebook Live Fecha: 22 de noviembre de 2023. Hora de inicio: 8:30 AM	100%
	2.3 Promover el dialogo constante en redes sociales y en Radio UNIAJC sobre el quehacer académico-administrativo de la UNIAJC.	A través de la FanPage del señor Rector de la UNIAJC, se visualiza la interacción permanente con la comunidad; llevando a cabo entrevistas en la Radio UNIAJC, brindando mayor información a la comunidad Universitaria.	100%
	2.4 Obtener una explicación inmediata a las preguntas planteadas en la audiencia.	Se realizaron 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.	100%
3. Responder a los compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejorar	3.1 Evaluar la formulación y realización de la Rendición de Cuenta.	El evento contó con la presencia de la alta dirección en su ejercicio de las tres líneas de defensa (Rector, Vicerrectora Académica, Vicerrectora Administrativa, Secretario General, Jefe Oficina Asesora de Planeación, Jefe Oficina de Control Interno); además se contó con la participación de los decanos, directores de programa, docentes, estudiantes, funcionarios administrativos y egresados, con una participación de aproximadamente 200 personas en el evento presencial y, 103 personas vía streaming, quienes tuvieron la oportunidad de escuchar y visualizar los diferentes logros y avances de la gestión en la UNIAJC en la vigencia 2022, adicionalmente se recibieron preguntas por parte de los asistentes, mediante el chat de Facebook, las cuales contaron con su respectiva respuesta al finalizar la audiencia. El seguimiento efectuado por la OCI de la UNIAJC fue presentado a través del Informe de Rendición de Cuentas comunicado el 28 de noviembre de 2023 mediante correo electrónico institucional, a la primera y segunda línea de defensa de la Institución, el cual, contiene algunas recomendaciones a	100%



103-003-24

		tener en cuenta para los próximos ejercicios de rendición.	
	3.2 Realizar Plan de mejoramiento de la audiencia.	El 06 de diciembre se realizó reunión del proceso de Direccionamiento Estratégico donde se revisa el informe de seguimiento al proceso de rendición de cuentas para la vigencia 2022 que llevó a cabo la Oficina de Control Interno y que fue enviado a la Alta Dirección por correo electrónico mediante oficio (103-137-23), en el cual no se detectan recomendaciones de fondo que requieran ser llevadas a un plan de mejoramiento, pero si tenidas en cuenta para futuros procesos.	100%

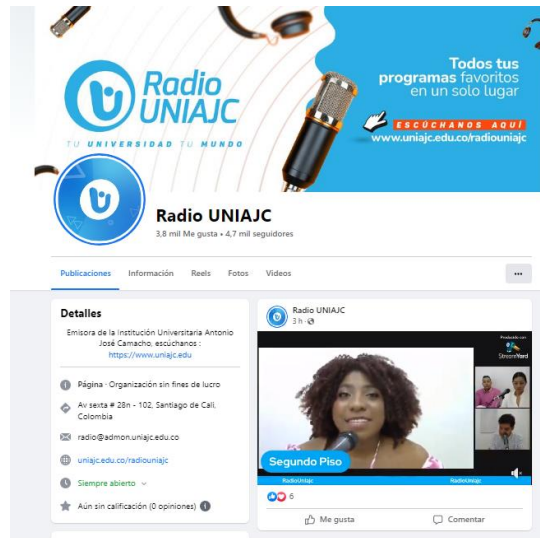
Fuente: Construcción propia Equipo Profesional Control Interno UNIAJC.

Verificación de muestreo de las evidencias presentadas respecto del componente:



[Handwritten signature]

103-003-24



Conéctate con Radio UNIAJC en Facebook



Conéctate con Hugo González Rector en Facebook

Componente N° 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.

103-003-24

Sub Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI
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.	Se inició el programa "Equipos Orientados al Servicio - EOS", en el cual se realizaron 5 encuentros (9, 16, 23 y 30 Nov. y 6-Dic.), dirigidos a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos (OARA, Bienestar, RRHH, Secretaría general y Biblioteca). Se manejaron 2 grupos (jornadas mañana y tarde), en los que se trabajaron los siguientes temas rectores: - Comunicación efectiva y productiva - El servicio como vocación - Liderazgo para servir - Sinergia una estrategia para el servicio. El programa tendrá continuidad en la próxima vigencia 2024.	100%
	2.2 Capacitaciones u otras actividades para fortalecer la cultura de servicio, al interior de la entidad.	Dieron inicio al programa "Inteligencia Emocional", en el cual se realizaron 3 encuentros (15, 22 y 29 Nov.), dirigidos a Jefes y/o líderes de proceso que tienen personal a cargo. Se trabajaron los siguientes objetivos: - Reconocer la importancia de las emociones y su impacto en los diferentes escenarios. - Aprender estrategias para gestionar estados emocionales y hacer de las emociones un aliado en la cotidianidad - Identificar oportunidades en la cotidianidad donde sea importante integrar la gestión emocional El programa tendrá continuidad en la próxima vigencia 2024.	100%
3. Gestión del relacionamiento con los ciudadanos.	3.1 Funcionamiento permanente del Sistema de PQRSFD para retroalimentación con los usuarios y ciudadanos.	Para este periodo se emitió y publicó un informe: Informe Consolidado de PQRSFD (acumulado del 1-dic-2022 al 15-nov-2023).	100%
	3.2 Evaluar la percepción docente.	El 13 de octubre se publicó la Encuesta de Percepción Docente a los estudiantes del 2-2023 que se cerró el 24 de noviembre, fecha en que el Profesional de gestión de la información envió correo a Vicerrectora Académica, Decanos y Desarrollo Profesional con el anexo en Excel que incluye resumen de resultados por factores para cada docente y una hoja con las observaciones. Se cuenta 25.014 percepciones, aportadas por 4.241 estudiantes que representan el 32.9% del total matriculado en el periodo.	100%



103-003-24

	3.3 Actualizar y aplicar Encuesta de satisfacción institucional.	Se publicó el instrumento en la Página Web Institucional y se socializó con apoyo de Decanos, Directores de programa y Profesores, recolectando 1407 respuestas cuando se cerró el martes 5 de diciembre de 2023 a las 3:40pm, y ese mismo día, se envió correo al profesional de Gestión de la Información Estadística con el formulario de preguntas en PDF y ZIP con respuestas, solicitando su apoyo con la elaboración del informe respectivo en los primeros meses de 2024.	100%
	3.4 Promover y hacer seguimiento a la realización del curso de "Lenguaje Claro", por parte de los funcionarios de la UNIAJC.	Se envió una "Píldora informativa", mediante correo electrónico institucional, motivando el lenguaje claro y la realización del curso.	100%
4. Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1 Elaborar y analizar informes de PQRSFD y de satisfacción, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios.	El Informe Consolidado de PQRSFD 2023, se emitió el miércoles 6 de diciembre y se publicó en la Página Web Institucional. Adicionalmente alcanzó a ser analizado por los procesos en las Actas del 3° Seguimiento a Riesgos de 2023. Por otro lado, el 16 de noviembre se emitió la "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2023 CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA UNIAJC" y cuando se cerró el martes 5 de diciembre de 2023 a las 3:40pm se contaba con las respuestas de 1407 estudiantes.	100%
	4.2 Capacitaciones u otras actividades en conductas apropiadas de la función pública y protección de datos personales.	Con la Oficina de Comunicaciones se produjo el material que permitió sensibilizar los 6 valores del servidor público que sustentan las actividades de los funcionarios de la UNIAJC, el cual se socializó en la primera semana de diciembre mediante correo electrónico.	100%
5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	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	El Informe Consolidado de PQRSFD 2023, se emitió el miércoles 6 de diciembre y se publicó en la Página Web Institucional. Adicionalmente alcanzó a ser analizado por los procesos en las Actas del 3° Seguimiento a Riesgos de 2023. Por otro lado, el 16 de noviembre se emitió la "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2023 CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA UNIAJC" y cuando se cerró el martes 5 de diciembre de 2023 a las 3:40pm se contaba con las respuestas de 1407 estudiantes.	100%
	5.2 Evaluar la atención en Ventanillas.	"En el marco del programa "Equipos Orientados al Servicio - EOS", incluido en la versión 2 del PIC 2023, en diciembre se dio inicio a una estrategia de "Cliente incógnito (telefónico)", en 9 ventanillas de atención al ciudadano, de las cuales se logró comunicación con 3 (5 no contestaron y 1 ext. no disponible). Esta estrategia se ampliará a más ventanillas en los primeros meses de 2024,	100%



103-003-24

		generando un informe de resultados en relación con el conocimiento de los trámites, la disposición de servicio y la solución de situaciones de estudiantes y profesores."	
	5.3 Mejorar la capacidad de respuesta del Call center	<p>Se realizaron las siguientes actividades para mejorar la capacidad de respuesta del Call Center:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación al personal que atiende Call center (por Of. Mercadeo y Of. RH): <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación interna con el equipo de mercadeo para socializar para actualizar información convenio Andrés Bello. - Capacitación con líder de relacionamiento para información sobre la beca plan genio. - Asistencia a capacitación de higiene postural organizada por la oficina de desarrollo humano. - Participación del equipo en el Taller de inmersión - dimensiones del servicio. - Capacitación interna con directores de los programas Ingeniería Electrónica e Ingeniería en Sistemas UNICAMACHO. para socializar y aclarar dudas con respecto al proceso de homologación (transferencias externas). 2. Reportes de niveles de atención: De manera quincenal se realiza el envío del reporte de gestión del call center institucional de las dos semanas inmediatamente anteriores para el conocimiento de todas las áreas implicadas en la atención al call center institucional. 3. Evaluación y efectividad en las llamadas: En la oficina de mercadeo se realiza de manera mensual la evaluación de los indicadores por agente para identificar el nivel de atención (Es el porcentaje de llamadas atendidas sobre las llamadas entrantes) que ha tenido cada uno en la atención telefónica del call center en el mes inmediatamente finalizado. <p>Adicionalmente, se realiza un monitoreo de atención telefónica por cada agente, mediante selección aleatoria de llamadas por agente y se analizan los audios exhaustivamente, para identificar situaciones a mejorar en campos como protocolo de la llamada, gestión y resolución de las solicitudes de los usuarios, actitud y amabilidad hacia el usuario y el cierre de la llamada.</p>	100%
	5.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de la página web.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se actualizó permanentemente la página web con noticias relacionadas con el que hacer de la universidad 2. Se subió información relacionada con el presupuesto de la universidad, Consejo Directivo, Académico entre otros. 3. Se actualizó información de los programas académicos 	100%

Fuente: Construcción propia Equipo Profesional Control Interno UNIAJC.

103-003-24

Componente N° 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.

Sub Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicación de diferentes link 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 encuentran 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. 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	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	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. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Diseñar, implementar y divulgar diferentes piezas publicitarias y comunicacionales, que faciliten la información a diferentes grupos poblacionales.	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%
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.	Las diferentes áreas han reportado la información que debe ser actualizada en Transparencia y acceso a la información Pública Así: Presupuesto:6 Actos Administrativos:26 Planes: 2 Informes de SIGO y Control Interno: 14 Rendición de cuentas: 2 PQRSFD: Informes: 2 Total Actualizaciones : 52	100%
	5.2 Publicación de link del SECOP en la página web institucional.	En la Sección de Transparencia y Acceso a la información pública de nuestra página WEB, se encuentran los enlaces a: Colombia Compra Eficiente, Procuraduría, Contraloría, SIGEP, SUIT en el Link de Portales Públicos.	100%

Fuente: Construcción propia Equipo Profesional Control Interno UNIAJC.



103-003-24

Verificación de muestreo de las evidencias presentadas respecto del componente:



Institución Universitaria Antonio José Camacho. Uniajc
28 mil Me gusta · 30 mil seguidores

Publicaciones Información Reels Fotos Videos

Detalles
Calidad, excelencia y compromiso social
www.uniajceduco.co y síguenos en Twitter: <https://twitter.com/uniajc>

📍 **Página · Negocio local**
Avenida 6 norte # 28 n - 102, Santiago de Cali, Colombia
☎️ (2) 6552828
✉️ comunicaciones@admin.uniajc.edu.co
🌐 uniajceduco.co
🕒 Cierre pronto

Institución Universitaria Antonio José Camacho. Uniajc
📅 19
Iniciamos la Semana de la Salud Emocional - con el conversatorio Salud Mental.
Conéctate con nuestra transmisión en vivo.

Conéctate con Institución Universitaria Antonio José Camacho. Uniajc en Facebook

Enlaces de Interés

- Medidas de Bioseguridad
- Accesibilidad Web
- Calendario Académico
- Documentos Institucionales
- Categorización Docente
- Educación Continua
- Portales Públicos

INICIO	PROGRAMAS	POLÍTICA GRATUIDAD	BIENESTAR UNIAJC	UNIAJC VIRTUAL	BIBLIOTECA	CENTRO IDIOMAS	PROYECCIÓN SOCIAL	INVESTIGACIÓN	AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
--------	-----------	--------------------	------------------	----------------	------------	----------------	-------------------	---------------	-------------------------------	---------------------------------

Inicio > Autoevaluación y acreditación > **Normatividad**

Autoevaluación y acreditación

- Inicio
- Autoevaluación
- Registro Calificado
- Proceso de Acreditación para Programas Académicos
- Flujograma del modelo metodológico UNIAJC
- Documentos Institucionales
- Glosario

Normatividad

MEN

- LEY 30 de 1992 PDF
- Acuerdo 02 de 2012. PDF
- Decreto Único 1075 del 2015. PDF

CNA

- Sistema Nacional de Acreditación en Colombia PDF
- ¿Cuáles son las condiciones iniciales? PDF
- Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado PDF

CONACES Registro CALIFICADO



103-003-24

7. RECOMENDACIONES

El monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación y el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, son complementos fundamentales de la gestión y la planeación institucional, como quiera que brinden dinamismo al proceso planificador y facilitan la retroalimentación de las actividades, la toma de decisiones y la reorientación de las acciones para garantizar el logro de los resultados previstos por la alta dirección, por lo cual, se recomienda:

7.1 A los líderes de los diferentes procesos institucionales, continuar con la eficiencia y diligencia en el manejo de los reportes de las actividades ejecutadas y la recolección de evidencias con disponibilidad de acceso digital y físico, que permitan corroborar la información suministrada y los resultados reportados a la segunda y tercera línea de defensa.

7.2 A los líderes y gestores de los procesos institucionales, recordar permanentemente que corresponde a cada responsable dentro del ejercicio de seguimiento riguroso y permanente que realizan al avance de las actividades, detectar dificultades relacionadas con los subcomponentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano e implementar las acciones de mejora necesarias para asegurar el cumplimiento del mismo, a efectos de continuar con las condiciones favorables reflejadas en este informe.

8. CONCLUSIONES

Adelantado el ejercicio de seguimiento y control por parte de la oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se concluye:

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, donde se evidenció la inclusión de actividades de control y medidas concretas para mitigar los riesgos de corrupción; al igual que, se cumplieron las actividades diseñadas en las estrategias antitrámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano e iniciativas adicionales adelantadas por la Institución con miras a fortalecer sus procesos de transparencia y prevención contra la corrupción.

8.2 Mediante la Resolución No. 776 de diciembre 11 de 2023, la Institución aprobó el mapa de riesgos V2, definiendo un solo riesgo de corrupción por cada proceso; sin embargo, desde el mes de mayo de 2023, se inició la labor de actualización de los riesgos, revisando y socializando la propuesta de los mismos, siendo aprobados mediante acto administrativo el 11 de diciembre, finalizando el año 2023, contando con muy poco tiempo para efectuar un monitoreo adecuado en tiempo por parte de la oficina Asesora de Planeación.



103-003-24

8.3 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 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 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.

Cordialmente,



LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe Oficina Control Interno
UNIAJC

Elaboró: Paola Andrea Sarria Salazar – Auditor OCI
Asistencia: Diana María Torres Navarro – Técnico Administrativo
Revisó y Aprobó: Liliana Herrera Belalcazar – Jefe OCI

