

103-104-23

INFORME DE SEGUIMIENTO

**AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SEGUNDO 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 segundo 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 especial y particular dentro del Plan Anual de Auditorías.



103-104-23

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

2.  **OBJETIVO**

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

3.  **ALCANCE**

Información presentada por la Oficina Asesora de Planeación dentro del monitoreo correspondiente al segundo cuatrimestre de 2023, junto a las acciones y actividades ejecutadas por parte de los líderes y gestores de los procesos institucionales, definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Institución Universitaria Antonio José Camacho para la presente vigencia.

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>



103-104-23

- **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”.*



103-104-23

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-Anticorrupccion-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 segundo cuatrimestre, mediante el análisis cuantitativo y cualitativo de la información suministrada al [Monitoreo PAAC 2023.xlsx](#) adelantado por la Oficina Asesora de Planeación, y el estudio crítico y objetivo de los resultados obtenidos frente a la prevención del riesgo.

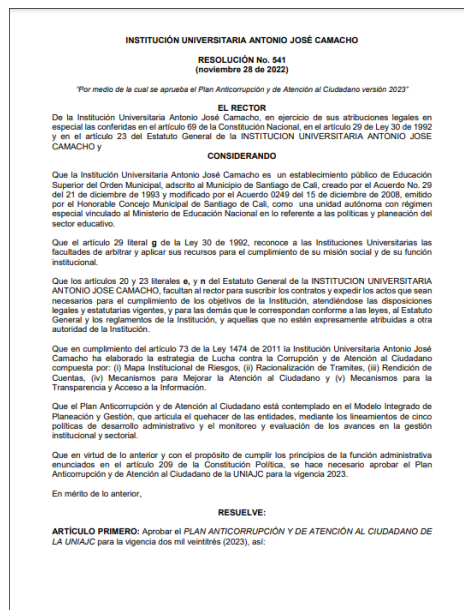
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Para la actual vigencia 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.



103-104-23

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 establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al segundo 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 segundo 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. En este orden se adelantó el monitoreo respectivo a las actividades relacionadas en cada uno de los subcomponentes, correspondiente al segundo cuatrimestre observando el cumplimiento a las acciones detalladas en el PAAC, junto con las evidencias suministradas a través de los links de verificación [Monitoreo PAAC 2023.xlsx](#).

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	10	91
Racionalización de Trámites	2	2	100
Rendición de Cuentas	7	2	29
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	16	13	81
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.



103-104-23

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	Análisis de Control Interno
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 el mes de agosto, los procesos realizaron seguimiento a los Mapas de riesgos de Gestión por proceso e Institucional de corrupción, para el periodo abril a julio y reportaron los resultados del seguimiento a la Oficina Asesora de Planeación.	67%	El reporte de información se evidencio mediante el Acta de Monitoreo del 2° seguimiento a riesgos del año 2023, https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/:f/g/persona/onedrive_admon_uniaic_edu_c_o/EmYAicxF76JPkYslnCfufKIBlkUEjj0xzKwwnpo1CoKa_A?e=JkqEli , se encuentra en el archivo de gestión del Área de Calidad Institucional en la Oficina Asesora de Planeación, evidenciando que durante el segundo cuatrimestre no fueron materializados riesgos de corrupción, de acuerdo a las acciones adelantadas respecto al monitoreo del PAAC.
	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.	67%	
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	67%	Con relación a la actividad 4.3 la cual hace mención a "Emitir una versión 2 del Mapa de Riesgos de Corrupción en el transcurso de la vigencia 2023", se observa en el seguimiento practicado por la Oficina Asesora de Planeación que se tiene pendiente socializar la propuesta de riesgos de corrupción entre los Líderes y Gestores de procesos, lo cual se tiene pensado en 3 reuniones en que se avance no solo en la identificación de tales riesgos de corrupción sino en el análisis y evaluación de los mismos para que el Mapa quede firme en esta misma vigencia según este Plan. Es importante tener en cuenta el tiempo dispuesto para adelantar las actividades concernientes a la nueva versión del Mapa de Riesgos de Corrupción, puesto que, nos encontramos a tres meses para finalizar el año, y según el monitoreo se tiene programado realizar tres reuniones (Identificación, análisis, evaluación de los riesgos de corrupción). Es pertinente dar celeridad a esta actividad.

Fuente: Construcción propia Equipo Profesional Control Interno UNIAJC 2023



103-104-23

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	Análisis de Control Interno
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%	Con respecto a la mejora u optimización del procedimiento se observa ahorro en tiempos al realizar la solicitud del trámite mediante el correo electrónico institucional, mejora que se trabaja de manera continua por las facultades académicas de la institución universitaria. La actividad se encuentra de manera permanente implementada por los responsables del trámite, durante el 1° y 2° seguimiento de la vigencia. Evidencias en: https://www.uniajc.edu.co/estudiante/solicitud-de-certificados/ https://www.uniajc.edu.co/solicitar-mayor-informacion/
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 ícono "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%	Las actividades implementadas para los cursos intersemestrales cuentan con la parametrización del sistema desde el campus académico donde el estudiante puede realizar las gestiones para la inscripción a los cursos. De igual manera, la mejora implementada permanece para el segundo cuatrimestre, reflejando optimización en el procedimiento asociado al trámite. Evidencias en: Mi Campus, botón "Académico Estudiante" https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2022/11/INSTRUMENTO-cursos-intersemestrales-Ciencias-Basicas.pdf

Fuente: Construcción propia Equipo Profesional Control Interno UNIAJC 2023

103-104-23

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

PASO 2. Selección 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

- Plan anticorrupción y atención al ciudadano
- Plan institucional y Estratégicos
- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Denuncias
- Gobierno en línea
- Botón de Participación Ciudadana

Solicitar Mayor Información

Área de mercadeo Sede Central

- ✓ Inscripciones
- ✓ 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
Sabados 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.

103-104-23

Sub Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI	Análisis de Control Interno
2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.3 Promover el dialogo constante en redes sociales y en Radio UNIAJC sobre el quehacer académico-administrativo de la UNIAJC.	En lo que va corrido del año a través de la FanPage del Rector se interactúa constantemente con la comunidad, se realizan entrevistas en Radio UNIAJC al Rector para brindar información a la comunidad Universitaria.	66%	Se continúa promoviendo escenarios de dialogo con la comunidad general, para lo cual se cuenta de manera permanente con la Fanpage y la radio UNIAJC donde se brinda información sobre diferentes temas a la comunidad universitaria Evidencia: https://www.facebook.com/HugoGonzalezRector/ https://www.facebook.com/RadioUNIAJC/

Fuente: Construcción propia Equipo Profesional Control Interno UNIAJC 2023

Verificación de muestreo de las evidencias presentadas respecto del componente:



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.

103-104-23

Sub Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI	Análisis de Control Interno
1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1 Caracterizar la población estudiantil de la UNIAJC	El informe de caracterización poblacional matriculada (estudiantes nuevos y antiguos), es completado por el Profesional Universitario de Gestión de la Información, quien lo compartió a los directivos académicos mediante correo electrónico del 16 de mayo de 2023.	100%	<p>A través del seguimiento efectuado por la OCI se verificó que el informe de caracterización de estudiantes del periodo académico I-2023 fue realizado con corte al 4 de mayo de 2023, identificando un mayor número de población de mujeres que de hombres. En cuanto a las tasas de deserción por cohorte se observa que el nivel técnico profesional cuenta con el mayor porcentaje de deserción en la UNIAJC ubicándose en el 55.8% y a nivel nacional en un 28.5%.</p> <p>El documento definitivo reposa en el OneDrive del Área de Gestión de la información y se puede acceder a él mediante el enlace https://admonuniajcedu-my.sharepoint.com/:b:/g/person/al/crestrepo_admon_uniajc_edu_co/ERmxgNkI5OxlomYyrSjxiq_QBrRGjRsF-tqN3qFb63CML8A?e=skUW2j</p>
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 realizaron las siguientes capacitaciones: - Inducción Institucional, 29 de junio (41 asistentes). - Inducción a profesores, 27 de julio (49 asistentes). - Brindando experiencias de servicio, 30 y 31 de agosto (17 y 23 asistentes respectivamente)	60%	<p>Es pertinente que la oficina de Recursos Humanos continúe fortaleciendo las capacitaciones orientadas a fortalecer la cultura de servicio al cliente siendo estas fundamentales para fortalecer las competencias de los servidores públicos que tienen contacto directo con los ciudadanos; como también, tener como fuente de información las observaciones y/o recomendaciones generadas desde los Informe de PQRSFD para focalizar y determinar qué áreas u oficinas necesitan de un mayor apoyo para fomentar la cultura del servicio al interior de la institución</p> <p>Como evidencia se cuenta con correos electrónicos, listados de asistencia, presentaciones y material fotográfico que reposan en el archivo de Recursos Humanos.</p>
	2.2 Capacitaciones u otras actividades para fortalecer la cultura de servicio, al interior de la entidad.	Se realizaron las siguientes actividades: - Día del servidor público, 24 de junio cuando se envió tarjeta virtual de agradecimiento y entregó un detalle resaltando el valor del servicio público. - Taller Manejo del estrés: 23 y 24 de mayo (19 y 23 asistentes respectivamente)	60%	



103-104-23

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 emitieron y publicaron dos informes: Informe de PQRSFD 2T- 2023 (acumulado del 1-dic-2022 al 15-may-2023) e Informe de PQRSFD 3T- 2023 (acumulado del 1-dic-2022 al 15-ago-2023)	75%	Se presentaron 227 PQRSFD atendidas en el periodo 1.dic.2022 al 15. Ago.2023 se distribuyen en 95 Peticiones con una participación del 41,9%, 41 Consultas con 18.1%, 36 Quejas con 15.9%, 34 Solicitudes de información con 15.0%, 15 Reclamos con 6.6%, 4 Sugerencias con 1.8%, 1 Felicitación con 0.4% y 1 Denuncia con 0.4%. Se puede concluir que el 42.27% de las PQRSFD son Peticiones y consultas., las cuales fueron tramitadas de conformidad a la solicitud realizada. Publicación en Página Web Institucional, de los informes de PQRSFD 2023: 2T: https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2023/06/Informe_PQRSFD-2T2023.pdf
	3.2 Evaluar la percepción docente.	La encuesta de percepción docente del periodo académico 2023-1 fue publicada a la comunidad estudiantil del 2023-04-26 al 2023-06-13, en la cual participaron 3640 estudiantes y se recogieron 22134 percepciones. Los informes individuales fueron compartidos con las unidades académicas el 2023-06-29. Se encuentra pendiente el informe general de UNIAJC.	70%	3T: https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2023/08/Informe-PQRSFD-3T-Agosto-2023.pdf . Los resultados individuales de percepción docente reposan en el OneDrive del Área de Gestión de la información y se puede acceder a él, mediante el enlace https://admonuniajcedu-my.sharepoint.com/:f/g/persona/l/crestrepo_admon_uniajc.edu.co/EoBIrpr0CBJEqLbqHKkYm4
	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.	50%	



103-104-23

	<p>3.5 Evaluar con las áreas responsables, la viabilidad y pertinencia, de reportar en el seguimiento a este plan, a partir de 2024, otras acciones y/o estadísticas institucionales, que se desarrollan como "Gestión del relacionamiento con los ciudadanos".</p>	<p>Como estadísticas valiosas que evidencian la "Gestión del relacionamiento con los ciudadanos", se cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Anuario estadístico" que se publica en la página Web, y presenta los principales datos institucionales de los últimos 7 años y hasta la vigencia anterior al año de cada emisión. - Atención en salud y en PMA, reportadas por Bienestar universitario en los respectivos indicadores de gestión semestrales. Adicionalmente, mediante el correo electrónico "Consulta sobre acciones y/o estadísticas para "Gestión del relacionamiento con los ciudadanos"" (29.ago, 3:52pm), se preguntó a Facultades, Recursos humanos, Desarrollo profesoral y Departamento UNIAJC Virtual, sobre algunas posibles acciones y/o estadísticas, recibiendo retroalimentación al respecto. 	<p>100%</p>	<p>ABnYiv9G7RgV8pS0J6EW1wA?e=oKP83Q</p> <p>Desde la Oficina de Recursos Humanos se envía por medio de correo electrónico "Píldora informativa", invitando a los funcionarios a realizar la actualización del curso lenguaje claro del DNP.</p> <p>Como acciones y/o estadísticas institucionales que evidencian el relacionamiento con el ciudadano y que serán reportadas en el Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, a partir de la vigencia 2024, quedarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anuario estadístico (Gest.Inform) - Indicadores semestrales de Atención en salud y Atención en PMA (Bien.Univ.) - Atención en CAP (Rec.Hum.) - Atención a profesores en DP (Des.Prof.) <p>Ver correo enviado por la profesional de Calidad Institucional.</p>
<p>4. Conocimiento al servicio al ciudadano</p>	<p>4.1 Elaborar y analizar informes de PQRSFD y de satisfacción, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios.</p>	<p>Los informes de PQRSFD publicados en la Página Web Institucional (2T y 3T 2023), contienen el apartado "6. Conclusiones y Recomendaciones", para ser analizadas por los procesos en sus reuniones de Revisión por la Dirección, pero la misma no se realizó en el primer semestre de 2023, sino que se realizará en el 2-2023.</p>	<p>80%</p>	<p>La oficina de control Interno evidenció desde la Página Web Institucional, la publicación de los dos informes de PQRSFD consolidados al 2T y 3T 2023:</p> <p>2T: https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2023/06/Informe_PQRSFD-2T2023.pdf</p> <p>3T: https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2023/08/Informe-PQRSFD-3T-Agosto-2023.pdf</p>



103-104-23

	<p>4.2 Capacitaciones u otras actividades en conductas apropiadas de la función pública y protección de datos personales.</p>	<p>Se viene trabajando con la Oficina de Comunicaciones para producir un material que permita sensibilizar los 6 valores institucionales que sustentan las actividades de los funcionarios de la UNIAJC como servidores públicos. Se tiene proyectado un plan de comunicaciones donde se divulgarán 2 valores por mes, los cuales estarán acompañados de actividades complementarias</p>	<p>30%</p>	<p>En las Actas de RxD de la vigencia 2023, se podrá evidenciar el análisis del Informe de PQRSFD Consolidado al 3° Trimestre, y estas estarán ubicadas en https://admonunijacedu-my.sharepoint.com/:f/g/persona/lonedrive_admon_uniajc_edu_c_o/EoaKkzUV_m5KIL0xis4uwVs/BfJbhGg8Swyt1zMKaRtWIOA?e=EFGgo5</p> <p>Desde la oficina de Recursos Humanos se viene trabajando con la oficina de comunicaciones una propuesta encaminada a la sensibilización de los valores institucionales.</p>
<p>5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana</p>	<p>5.1 Divulgar los resultados de encuesta de satisfacción y sistema de PQRSFD y, definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los mismos</p>	<p>Los informes de PQRSFD publicados en la Página Web Institucional (2T y 3T 2023), contienen el apartado "6. Conclusiones y Recomendaciones", para ser analizadas por los procesos en sus reuniones de Revisión por la Dirección, pero la misma no se realizó en el primer semestre de 2023, sino que se realizará en el 2-2023.</p>	<p>80%</p>	<p>De acuerdo al seguimiento realizado por la OCI, se puede observar la Publicación en Página Web Institucional, de los dos informes de PQRSFD consolidados al 2T y 3T 2023, de igual manera el análisis del Informe de PQRSFD que se realiza a través de las Actas de RxD de la vigencia 2023, se podrá evidenciar Consolidado al 3° Trimestre, y estas estarán ubicadas en https://admonunijacedu-my.sharepoint.com/:f/g/persona/lonedrive_admon_uniajc_edu_c_o/EoaKkzUV_m5KIL0xis4uwVs</p>



103-104-23

	<p>5.3 Mejorar la capacidad de respuesta del Call center</p>	<p>En el periodo evaluado se realizaron las siguientes actividades para mejorar la capacidad de respuesta del Call Center:</p> <p>1. 4 Capacitaciones al personal que atiende Call center: <u>Socialización</u> del proceso de inscripción para el periodo 2023-2; <u>Refuerzo</u> de información importante que se brinda vía telefónica a los usuarios sobre posgrados; Refuerzo de información de líneas de crédito y programas de apoyo; <u>Correcto</u> uso de la voz.</p> <p>2. Reporte quincenal de niveles de atención del Call center institucional: Enviado a todas las áreas implicadas en dicha atención.</p> <p>3. Evaluación mensual de la efectividad en las llamadas: indicadores por cada uno de los agentes (% de llamadas atendidas sobre llamadas entrantes).</p> <p>4. Monitoreo de atención telefónica por cada agente, selección aleatoria de llamadas por agente con análisis exhaustivo de los audios, para identificar situaciones a mejorar como protocolo, gestión y resolución de solicitudes, actitud y amabilidad, y el cierre de la llamada.</p>	<p>80%</p>	<p>BfJbhGg8Swyt1zMKaRtwlOA?e=EfGgo5</p> <p>Desde la oficina de Mercadeo se vienen realizando actividades para mejorar la capacidad de respuesta del Call Center, como capacitaciones, reporte quincenal de niveles de atención, Evaluación mensual de la efectividad en las llamadas, monitoreo de atención telefónica por cada agente, observándose las evidencias en la carpeta \\pluton\Mercadeo\2023.</p> <p>La oficina de comunicaciones de la UNIAJC constantemente mantiene informada a la comunidad en general a través de la página web institucional y de las redes sociales. https://www.uniajc.edu.co/medios-uniajc/</p>
	<p>5.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de la página web.</p>	<p>Semanalmente se está subiendo información de noticias a la página web en la sección de medios</p>	<p>70%</p>	

Fuente: Construcción propia Equipo Profesional Control Interno UNIAJC 2023

103-104-23

Verificación de muestreo de las evidencias presentadas respecto del componente:

The screenshot shows a navigation menu with the following items: UNIAJC VIRTUAL, BIBLIOTECA, CENTRO IDIOMAS, PROYECCIÓN SOCIAL, INVESTIGACIÓN, AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN, RELACIONES INTERINSTITUCIONALES, and CO. The 'INFORMES DE PERCEPCIÓN USUARIOS' section is highlighted in blue and contains three links for the year 2023: Informe PQRSFD 3T-2023, Informe PQRSFD 2T-2023, and Informe PQRSFD 1T-2023.

The screenshot shows a OneDrive file list for 'Riesgos 2023'. The breadcrumb path is: One Drive Institucional > Sistema SIGO > Información 2023 > Riesgos 2023. The table below lists the files:

Nombre ↑	Modificado	Modificado por	Tamaño de arch...
Actas RxD 2023	31 de agosto	Diana Carolina Rodríguez	0 elementos
Archivos Riesgos x Proceso	16 de enero	Diana Carolina Rodríguez	10 elementos
1. Aprob Mapa de Riesgos 2023.pdf	14 de julio	YAMILETH ALVAREZ CASTI	1,08 MB
2022 Encuesta Satisfacción UNIAJC (resp...	15 de enero	Diana Carolina Rodríguez	260 KB

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.

103-104-23

Sub Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI	Análisis de Control Interno
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.	66%	<p>Tras el seguimiento realizado por la OCI de las evidencias y la información contenida en los diferentes enlaces, se pudo observar que la Institución Universitaria Antonio José Camacho ha cumplido con lo estipulado en la ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y Derecho de acceso a la Información Pública", manteniendo en tiempo real el acceso público en su página web a través de los siguientes enlaces:</p> <p>http://www.uniajc.edu.co/portales-publicos/</p> <p>http://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/</p> <p>http://www.uniajc.edu.co/normatividad/</p> <p>http://www.uniajc.edu.co/medios-uniajc/</p> <p>https://www.facebook.com/UNIAJC/</p> <p>https://www.facebook.com/HugoGonzalezRector/</p> <p>http://www.uniajc.edu.co/portales-publicos/</p>
	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	66%	
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	66%	
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	66%	
	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	66%	
4. Criterio de 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.	66%	



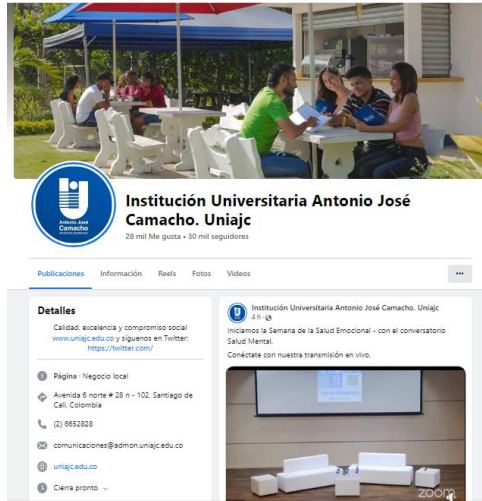
103-104-23

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Actualización permanente de la información publicada en el link de Transparencia y acceso a la información Pública.	<p>Las diferentes áreas han reportado la información que debe ser actualizada en Transparencia y acceso a la información Pública Así:</p> <p>0 en Estructura Orgánica 4 en Presupuesto 3 en Actos Administrativos 1 en Metas e indicadores PED 0 en Contrataciones 0 en Trámites y Servicios 5 en Planes 0 en Procedimientos y Lineamientos 12 en Informes de SIGO+ y Control Interno 0 en Rendición de cuentas 0 en Gestión documental 0 en Caracterización y Deserción 1 en Elecciones Cuerpos colegiados 0 en Portales públicos 0 en Directorios de control</p> <p>Total, Actualizaciones: 26</p>	66%
	5.2 Publicación de link del SECOP en la página web institucional.	<p>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.</p>	66%

Fuente: Construcción propia Equipo Profesional Control Interno UNIAJC 2023

Verificación de muestreo de las evidencias presentadas respecto del componente:

103-104-23



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 POLITICA 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 Académicas
- Fujograma del modelo metodológico UNIAJC
- Documentos Institucionales
- Glosario

Normatividad

MEN

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

CNA

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

CONACES Registro CALIFICADO

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:

103-104-23

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.
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 programadas en 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:

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 avanzó 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.
2. El desarrollo de las actividades programadas en el PAAC para el segundo cuatrimestre de 2023, ha contado con el ejercicio diligente de los servidores públicos de la Institución Universitaria y el seguimiento efectivo de los líderes de los procesos y la oficina Asesora de Planeación, destacándose la adecuada disposición de evidencias de diversa índole: documental, gráfica, visual, digital, entre otras; que permiten no solo garantizar la transparencia de la gestión pública, sino también, el adecuado seguimiento y evaluación del sistema de control interno.
3. En la ventana de tiempo correspondiente al segundo cuatrimestre de 2023, en la Institución Universitaria Antonio José Camacho no se ha materializado ninguno de los riesgos de corrupción contemplados en el mapa de riesgos institucional.



103-104-23

4. La ejecución durante el segundo 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 vehementemente 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: Oscar Mauricio Ojeda Pantoja - Abogado OCI
Aprobó: Liliana Herrera Belalcazar – Jefe OCI

