



**UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO**

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
AGOSTO 31 DE 2016**

**MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO**

Por una Universidad  
**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO

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

**AGOSTO 31 DE 2016**

**PRESENTACIÓN**

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se aplica a las entidades y organismos públicos. Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

Para el año 2016 se hicieron modificaciones incluidas en el documento *ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO*. Versión 2, donde se describen ampliamente seis componentes y subcomponentes, y sus respectivas etapas de realización. Así mismo, incluye los procedimientos y formatos para seguimiento, monitoreo y publicación.

La oficina de Control Interno como ente responsable del seguimiento a su elaboración y ejecución, presenta el siguiente informe, acatando la guía respectiva y la normatividad vigente.

**NORMATIVIDAD**

- Ley 1474 de 2011 Art. 73
- Decreto 124 de enero 26 de 2016

*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".*

*Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.*





SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Una vez cumplidos los cronogramas de reuniones de trabajo con la Oficina de Planeación y verificada la evidencia de cada componente se presenta el siguiente informe, los cuadros anexos por cada componente se definen sus equivalencias según documento *ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO*. Versión 2, página 47.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
	De 0 a 59%
	De 60 a 79%
	De 80 a 100%

### Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Este componente a cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad, el cual ha programado 8 actividades, de las cuales dos de ellas tiene plazo de ejecución a diciembre de 2016, se ha destacado por el cumplimiento a tiempo de sus propuestas y por evidenciar constantemente el monitoreo por parte de los responsables.

- Se actualizó la metodología y la norma interna asociada a la administración de riesgos, en la Universidad del Quindío.
- Se sensibilizó a los líderes de los Macroproceso Gestión Financiera, Gestión Documental, Gestión TICS, Gestión Jurídica, Gestión Administración del Campus, la Granja Bengala y el Centro de Salud, sobre la actualización de la política de administración de riesgos de la Universidad.
- Se publicó la política de riesgos de corrupción
- Se realizaron mesas de trabajo con los Macroproceso Gestión Financiera, Gestión Documental, Gestión TICS, Gestión Jurídica, Gestión Administración del Campus, la Granja Bengala y el Centro de Salud para identificar riesgos de corrupción.
- Se publicó en la página web el mapa de riesgos de corrupción definitivo.
- Se divulgó el mapa de riesgos de corrupción.



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO

- Se realizaron los seguimientos a los riesgos de corrupción
- Se actualizó el mapa de riesgos de corrupción.

Actividad	Avance
Actualizar la metodología y la norma interna asociada a la administración de riesgos, en la Universidad del Quindío.	
Sensibilizar a los líderes de los Macroprocesos Gestión Financiera, Gestión Documental, Gestión TICS, Gestión Jurídica, Gestión Administración del Campus, la Granja Bengala y el Centro de Salud sobre la actualización de la política de administración de riesgos de la Universidad.	
Publicar la política de riesgos de corrupción	
Realizar mesas de trabajo con los macroprocesos Gestión Financiera, Gestión Documental, Gestión TICS, Gestión Jurídica, Gestión Administración del Campus, la Granja Bengala y el Centro de Salud para identificar riesgos de corrupción.	
Publicar en la página web el mapa de riesgos de corrupción definitivo.	
Divulgar el mapa de riesgos de corrupción.	
Realizar tres (3) seguimientos a los riesgos de corrupción, para revisar sus causas y los controles, determinar su implementación, o la necesidad de ajuste o modificación en caso de presentarse.	
Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	

### Componente racionalización de tramites

En este sentido la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico como responsable de la actividad que comprende este componente ha liderado la modernización de sus trámites buscando siempre la satisfacción del usuario, reducción de tiempos para el acceso a los tramites, oportunidad en la entrega de información, y mejorar en la atención. Frente a la actividad pendiente de presentar ante el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, diez trámites, para su aprobación, registro e inscripción, de acuerdo a listado establecido por el DAFP para las Universidades se están adelantando todas las gestiones pertinentes para cumplir con la meta que tiene fecha de plazo a noviembre.





SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO

Actividad	Avance
Presentar ante el Sistema único de información de trámites - SUIT, diez trámites, para su aprobación, registro e inscripción, de acuerdo a listado establecido por el DAFP para las Universidades. Se incluyen los trámites educativos: Solicitud de certificados, apoyo pedagógico y cancelación de matrícula	

### Componente Rendición de Cuentas

El componente de Rendición de cuentas tiene 19 actividades programadas para este año, se evidencia seguimiento y mejora en los procesos propuestos ya ejecutados, es así como para el segundo semestre se tiene los siguientes avances:

Se publica y difunde constantemente la información institucional relevante sobre los resultados y avances de la gestión, así mismo esta mantiene actualizada de manera periódica de forma permanente por la oficina de comunicaciones como una forma permanente de rendición de cuentas, el cumplimiento de la misión de la universidad, se hace a través de los Boletines, que se pueden evidenciar en el en la página web de la universidad. Otro medio utilizado es la Agencia Q, equipo que igualmente de forma permanente busca en la universidad noticias que dan cuenta del cumplimiento de hechos misionales.

El Programa radial para la permanente rendición de cuentas, «Calidad que nos conecta», el cual tiene para cada emisión invitados como vicerrectores: Académico, de Investigación, Extensión y Desarrollo Social, Administrativo, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, Directores de Programas. Se emite los miércoles de cada semana, y se dispone en la página web, al día siguiente de su emisión, y el mismo programa se comparte en la red social Facebook. Se aplica con anterioridad al programa, encuesta a los estudiantes, en la cual se realizan preguntas sobre un tópico específico a tratar en la emisión y se recogen inquietudes a la comunidad, las cuales se resuelven durante el programa.

Actividad	Avance
Publicar, difundir y mantener actualizada información relevante sobre los resultados y avances de la gestión institucional.	
Realizar programa radial por la UFM Stéreo «Calidad que nos conecta» con informes de avances y resultados de la Universidad.	
Fortalecer los espacios de rendición de cuentas presenciales de realización de ejercicios de rendición de cuentas de la gestión de la entidad con un <b>Foro ciudadano participativo</b> .	

*Handwritten signature*

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO

Fortalecer los espacios de rendición presenciales de realización de ejercicios de rendición de cuentas de la gestión de la entidad: observatorio ciudadano.	
Fortalecer los espacios de rendición presenciales de realización de ejercicios de rendición de cuentas de la gestión de la entidad dos (2) tiendas temáticas de oferta académica.	
Fortalecer los espacios de rendición presenciales de realización de ejercicios de rendición de cuentas de la gestión de la entidad, con reuniones zonales.	
Fortalecer los espacios de rendición presenciales de realización de ejercicios de rendición de cuentas de la gestión de la entidad con padres de familia.	
Mesas de trabajo con los líderes misionales, de apoyo y de seguimiento y evaluación para evaluar la gestión institucional.	
Involucrar a los grupos de interés (Docentes, egresados, estudiantes, personal administrativo) en la formulación de planes y programas generales.	
Convocar a la ciudadanía al registro de temas a tratar en la Rendición de Cuentas.	
Convocar a la ciudadanía al registro de propuesta o iniciativa de mejora audiencia pública de Rendición de Cuentas 2015.	
Realizar 3 pre audiencias con diferentes grupos de interés.	
Establecer un mecanismo de rendición de cuentas del máximo órgano de gobierno (CSU).	
Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los ciudadanos y grupos de interés en acciones de mejora y plan anticorrupción	
Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de las mesas de trabajo en la gestión institucional.	
Realizar actividades con los funcionarios para interiorizar la política de rendición de cuentas.	
Campaña de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la rendición de cuentas y la transparencia.	
Aplicar una encuesta sobre los ejercicios de rendición de cuentas realizados: padres de familia, observatorio ciudadano, reuniones zonales, Foro ciudadano participativo.	
Evaluar los espacios de rendición realizados por la Universidad.	

### Componente Servicio al Ciudadano

En este componente, en el que se plantearon y definieron 15 actividades de las cuales nueve están a cargo del Macroproceso de Gestión Humana, cinco de ellas compartidas con otros Macroproceso Gestión Tics, Planeación Estratégica, Gestión de la Calidad, Apoyo Académico, Gestión Documental, Gestión Jurídica, y de las cuales en su mayoría están definidas para ejecutarse en el cuarto trimestre de 2016, podemos destacar un avance significativo:

Se actualizó la Cartilla de Protocolo y Atención al Ciudadano de acuerdo a parámetros del Programa Nacional de Transparencia, se publicó en la página web de la universidad, se está en producción física por parte de la oficina de Publicaciones la cartilla, para ser entregada y socializada a través de reunión de administrativos o en el programa de inducción y reinducción para el mes de septiembre, en cual se incluirán los temas de transparencia y anticorrupción.

*alcal*



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO

Actualizar el reglamento de PQRSD de acuerdo con la normativa vigente y pautas del Programa Nacional de Atención al Ciudadano, incluyendo los costos de reproducción de información diferente a copias, de acuerdo con los medios en que reposa la información de la entidad.

Ajustar, implementar y divulgar el procedimiento de PQRSD de acuerdo con la normativa vigente y pautas del Programa Nacional de Atención al Ciudadano.

Habilitar sistema de turnos en la oficina de admisiones, registros y control académico.

Determinar estrategias para aplicación de encuestas de verificación y calidad del servicio.

Evaluar los mecanismos de atención al ciudadano en línea establecidos en el portal (Chats y foros, otros y el nuevo aplicativo de PQRDS) y establecer acciones de mejora.

Aplicar herramienta de autodiagnóstico (del Programa Nacional de servicio al ciudadano-Dirección Nacional de Planeación) para conocer el estado actual de la entidad frente al servicio al ciudadano.

### Componente Transparencia y Acceso a la Información

Este componente contiene 22 actividades distribuidas en la mayoría de los Macroproceso responsables en manejo de sistemas de información, documentación y normatividad, se tiene el siguiente avance:

Se revisó la Política de Transparencia de la Universidad del Quindío, que actualmente se encuentra en borrador para ser publicada y socializada en el mes de septiembre, así mismo se derivará de allí toda la estrategia publicitaria de medios para su divulgación y conocimiento por parte de todos los interesados de la institución.

Se ha diseñado y publicado en sitio web campañas institucionales de prevención de la corrupción y transparencia, estas mismas son remitidas a todos los correos institucionales (administrativos, docentes y estudiantes).

Se ha elaborado afiches donde se evidencia todo el tema de denuncias y línea y canales anticorrupción, adicional a esto Gestión Documental diseñó un juego

*Alum*

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO

Se implementó el sistema de gestión de turnos por medio de aplicación para teléfonos móviles, y se reestructuró la parte administrativa y de protocolos de atención al estudiante por parte de la oficina de Admisiones y Registros. Se cuenta con la herramienta para la elaboración y gestión de encuestas manejadas desde el Centro de Sistemas y nuevas Tecnologías. Se evaluaron los mecanismos de atención al ciudadano en línea establecidos en el portal (Chats y foros, otros y el nuevo aplicativo de PQRDS) y establecieron acciones de mejora.

Actividad	Avance
Ajustar la caracterización de usuarios de la Universidad del Quindío, de acuerdo a uso del portal institucional para acceso a servicios e información de la entidad.	
Actualizar la cartilla de protocolo de atención al ciudadano, de acuerdo a parámetros del Programa nacional y transparencia realizar difusión.	
Realizar capacitación a servidores, contratistas en los protocolos de servicio al ciudadano	
Participar a los servidores públicos en procesos de capacitación virtual o presencial en temáticas de transparencia y anticorrupción. (Transparencia)	
Ejecutar convenio con el Programa Nacional de servicio al ciudadano de la Dirección Nacional de Planeación, de capacitaciones en pro de fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en los servidores Públicos.	
Realizar campañas en pro del fortalecimiento al atención al ciudadano.	
Implementar la política de protección de datos	
Realizar ajustes al informe de PQRDSF de acuerdo al artículo 52. Decreto 103 de 2015 Informes de solicitudes de acceso a información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (Transparencia)	
Profundizar en las Herramientas y lineamientos para el servicio de atención al ciudadano del DNP con el fin de establecer estado de la institución frente a estas.	

*decal*



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO

alusivo al tema, cuya participación es premiada con una tarjeta y un dulce. Lo anterior permite una lúdica difusión de temas normativos de tipo nacional y de obligatorio cumplimiento.

Se realizó seguimiento a las tablas de retención implementadas en las diferentes dependencias.

Se realizaron reuniones donde se trabaja el registro de información actualizada, se encuentra en construcción, pero muestra avance significativo y están los registros de asistencia de las reuniones. Evidencia: archivo en Excel con avance del proyecto índice de información clasificada (187 series)

También se realizaron ajustes al Sistema de PQRDSF, para hacer seguimiento a las solicitudes de acceso a la información teniendo en cuenta número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y asignación de número único de radicado. Se incluyó por parte de Gestión Documental en el informe de PQRSD, la información sobre solicitudes de acceso a la información pública incluyendo: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Actividad	Avance
Revisar, aprobar, Publicar (en sitio web) y socializar la Política de Transparencia de la Universidad del Quindío.	
Diseñar y Publicar en sitio web campañas institucionales de prevención de la corrupción y transparencia.	
Determinar y promover instancias de participación de la ciudadanía en la discusión de asuntos sobre corrupción.	
Realizar diagnóstico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	
Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	
Desarrollar actividades de divulgación y sensibilización en el estatuto anticorrupción y Ley 1712 de 2015 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y Decreto 103 del 20/01/2015	
Identificar información de la entidad adicional a la mínima requerida por la normatividad de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO

Registrar en el Sistema único de información de trámites - SUIT, diez trámites, para su aprobación, registro e inscripción, de acuerdo a listado establecido por el DAFP para las Universidades. Se incluyen los trámites educativos: Solicitud de certificados, apoyo pedagógico y cancelación de matrícula	
Realizar el registro de los contratos de la Universidad en el SECOP	
Elaborar e implementar el formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta	
Actualizar el reglamento/resolución de PQRS de acuerdo con la normativa vigente y pautas del Programa Nacional de Atención al Ciudadano, incluyendo los costos de reproducción de información diferente a copias, de acuerdo con los medios en que reposa la información de la entidad.	
Difundir el canal de denuncias de hechos de corrupción.	
Socializar "Metodología o protocolos de protección al denunciante, anónima o no" (incluyendo la posibilidad de hacerla anónima telefónicamente)	
Divulgar en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública. (Artículo 16. Decreto 103 de 2015 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública)	
Implementar y difundir el «servicio y el tratamiento específico y diferenciado de la tramitación de quejas y denuncias ciudadanas en temas de contratación y corrupción».	
Implementar las Tablas de Retención Documental - TRD versión 3	
Elaborar el registro de activos de información (es el inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal Decreto 1080 de 2015).	
Diseñar y publicar el Esquema de publicación de información ( instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información)-	
Elaborar el índice de Información Clasificada y Reservada (es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada; )	
Determinar y disponer formulario electrónico de Solicitud de Información con Identificación Reservada. Decreto 103 de 2015 (Transparencia)	

*Seum*



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO

Incluir en el informe de PQRSD, la información sobre solicitudes de acceso a la información pública incluyendo: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Realizar ajustes al Sistema de PQRDSF para realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información teniendo en cuenta número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y asignación de número único de radicado.

### Otras Iniciativas

Por parte de Planeación estratégica se desarrolló el plan de optimización de los sistemas de información que contribuyen a unificar los flujos de información entre las dependencias, es así, como se actualizó el sistema ERP SEVEN a la última versión disponible, se adquirió el software de inteligencia de negocio para toma de decisiones en tiempo real. Adicional a esto se está tramitando el Sistema de Gestión Documental para cumplimiento del Plan GEL.

Por otra parte, la Vicerrectoría de Extensión Social y Desarrollo Social realizaron procesos de seguimiento y monitoreo a los proyectos desarrollados por la Universidad en clave de Responsabilidad social Universitaria, elaborando informes con seguimientos mensuales que dan cuenta de la evidencia y avance en el proceso.

Actividad	Avance
Revisar, actualizar, aprobar, y publicar el Código de ética y Buen Gobierno, incluyendo: 1) Mecanismos de evaluación del Consejo Superior 2) Mención de cómo se implementará este código 3) Mecanismo de rendición de cuentas del Consejo Superior.	
Conformar el comité institucional o de Ética-Bioética, en cuya conformación deben incluirse los niveles: Directivo, Asesor, Profesional, Estudiantes, Docentes, Egresados, Representantes del sector productivo y hacer participe en los comités de ética para la toma de decisiones, a los grupos de interés, con voz y voto.	
Socializar el código de ética y buen gobierno a la comunidad universitaria.	
Desarrollar el plan de optimización de los sistemas de información que contribuyan a unificar los flujos de información entre las dependencias.	
Realizar procesos de seguimiento y monitoreo a los proyectos desarrollados por la Universidad en clave de Responsabilidad social Universitaria.	

*deu*

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MACROPROCESO DE CONTROL INTERNO

## CONCLUSIÓN

Se evidencia un compromiso activo y participativo por parte de los responsables de las actividades en cada uno de los componentes que integran el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Universidad del Quindío año 2016, así mismo, se hace más efectiva la participación de los líderes de los procesos y de esta forma las incidencias en los resultados en las diferentes campañas se pueden evidenciar de manera simple y constante. La oficina de Planeación ha realizado un seguimiento y acompañamiento satisfactorio en todos los procesos, de igual manera se destaca por el compromiso y cumplimiento de las actividades programadas en los tiempos propuestos.

Se sugiere para las actividades definidas en el segundo semestre de 2016, y que no se han podido ejecutar por factores diferentes al Macroproceso líder, identificar el grado de cumplimiento a noviembre y hacer acuerdos de mejora o acciones de continuidad antes de vencer el plazo estipulado.



**OLGA LILIANA PERDOMO NUÑEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno