

## **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA MACROPROCESO DE GESTIÓN BIENESTAR INSTITUCIONAL Vigencia 2021**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
“Gestión para resultados con Valores”  
Mayo 2022**

**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**

 @uniquindio  universidaddelquindio  unquindioconectada

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

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”, señala:

Artículo 3. Características del Control Interno:

“(…) a) El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad.

Artículo 12. Funciones de los auditores internos:

“(…) d) Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad; (…)”

“(…) e) Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios;

“(…) g) Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios;

“(…) k) Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas.

La Ley 1753 en su artículo 133, indicó:

“ARTÍCULO 133. Integración de Sistemas de Gestión. Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.

*El Gobierno Nacional reglamentará la materia y establecerá el modelo que desarrolle la integración y articulación de los anteriores sistemas, en el cual se deberá determinar de manera clara el campo de aplicación de cada uno de ellos con criterios diferenciales en el territorio nacional.*

*Una vez se reglamente y entre en aplicación el nuevo Modelo de Gestión, los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003 perderán vigencia.”*

Fue así como con el Decreto 1499 de 2017, *“Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”* se adoptó el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que articula el Modelo Estándar de Control Interno, el cual sirvió de base para la elaboración de la Guía de Auditoría para entidades públicas, utilizada como referente en este proceso de auditoría interna.

En el mismo sentido, el Consejo Superior de la Universidad del Quindío en el Acuerdo 040 del 27 de mayo de 1994, *“Por el cual se establece el Sistema de Control Interno en la Universidad del Quindío y se reestructura la Oficina de Auditoría interna”*, menciona en su artículo 3°, que dentro de los objetivos del Sistema de Control Interno se encuentran los siguientes:

*“a. Proteger los recursos de la Organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que la afecten.*

*b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional. (...)”*

*“(...) d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.*

Es así como el Comité de Coordinación de Control Interno de la Universidad del Quindío, aprobó el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2022 y en la cual quedó aprobado la auditoría interna al proceso de Gestión de Bienestar Institucional.

Por lo anterior, la Oficina Asesora de Control Interno realizó la auditoría interna al proceso de Gestión de Bienestar Institucional, utilizando el marco normativo existente y cumpliendo con el propósito fundamental del proceso auditor de agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad, aportando al logro de los objetivos institucionales.

## 2. OBJETIVO

Verificar la gestión, el diseño y aplicación de controles, la gestión del riesgo y el grado de eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión del Macro proceso de Bienestar Institucional.

### 3. ALCANCE:

El periodo a auditar se encuentra comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de la vigencia 2021 y lo que va de la vigencia 2022.

### 4. CRITERIOS:

- Constitución Política, artículos 209 y 269.
- Ley 87 de 1993, Normas del ejercicio de Control Interno.
- Ley 1753 de 2015, artículo 133, Sobre articulación del Sistema de Control Interno al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Público.
- Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- Acuerdo 040 de 1994 del Consejo Superior de la Universidad del Quindío, por el cual se establece el Sistema de Control Interno de la Universidad.
- Acuerdo 005 de 2005 del Consejo Superior de la Universidad del Quindío; "Estatuto General".
- Acuerdo 20 de 2015 del Consejo Superior de la Universidad del Quindío; por medio del cual se establece la estructura organizacional de la Universidad del Quindío
- Resolución de Rectoría 1127 de 3 de diciembre de 2008, Por medio del cual se adopta el Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad del Quindío
- Resolución de Rectoría 3375 de 2017 por medio de la cual se actualiza la estructura del sistema integrado de gestión de la Universidad del Quindío y se dictan otras disposiciones.
- Resolución de Rectoría 4275 de abril 11 de 2018, por medio de la cual se ajusta el Manual de Funciones y Competencias laborales para cargos de la Universidad del Quindío.
- Resolución de Rectoría 7322 del 27 de julio de 2020. "Por medio de la cual se actualiza la Política de Administración de Riesgos de la Universidad del Quindío y se dictan otras disposiciones".
- Acuerdo No 017 del 03 de septiembre de 2007, " Por Medio del Cual se Crea el Comité de Bienestar Universitario de la Universidad del Quindío."
- Resolución de Rectoría N° 1227 del 15 de diciembre de 2009 –por medio del cual se adopta la Estrategia Universidad Saludable.
- Políticas nacionales de bienestar universitario acogidas mediante acuerdo 5 de 2003.
- Acuerdo 03 de marzo 21 de 1995 "Por el cual se establecen las políticas de Bienestar Universitario".

## 5. METODOLOGÍA

Aplicación del procedimiento de auditoría interna SE.CI-01-P-01 y utilización de la Guía de Auditorías para entidades públicas Versión 4 de julio del 2020, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

### Etapas de la Auditoría Interna:

- ✓ Planeación de Auditoría y envío del Plan de Auditoría al área auditada.
- ✓ Reunión de apertura
- ✓ Solicitud de información al área.
- ✓ Análisis de información.
- ✓ Elaboración y socialización de informe preliminar
- ✓ Reunión de cierre.
- ✓ Entrega informe final.
- ✓ Plan de mejoramiento (En los casos que aplique)

## 6. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 6.1 Información de contexto

Según el Acuerdo del Consejo Superior 020 del 18 de diciembre de 2015, "*POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, SE DETERMINAN LAS FUNCIONES DE SUS DEPENDENCIAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES*", establece que el área de Bienestar Institucional tiene como función principal:

“Dirigir las estrategias, planes y acciones orientadas a asegurar la retención de los estudiantes, mejorar la calidad de vida, la formación humana integral, el desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de estudiantes, profesores y personal administrativo de la organización, y a la construcción de comunidad universitaria, a través de programas y proyectos, conforme a la política institucional.”

El área de Bienestar institucional se encuentra dentro del eje estratégico, Universidad Creativa Pilar 5. Bienestar y cultura del Plan de Desarrollo Institucional PDI 2016-2025 y trabaja bajo sus tres áreas estratégicas: Actividad Física, Deporte y Recreación, Cultura y Ciudadanía, y Desarrollo Humano y Salud Integral.

Se resalta el trabajo que viene realizando esta área frente a la organización y clasificación de las actividades dentro de las líneas formativas, representativas y de extensión entre otras, con la finalidad de tener una oferta variada de cursos, talleres, programas etc., para suplir las necesidades de la comunidad Universitaria.

Dando cumplimiento a lo anterior, el área de Bienestar Institucional tiene una estructura organizacional como se observa en la imagen 1, Aprobada mediante el Acuerdo 020 del 18 de diciembre del 2015, la cual se muestra a continuación:

**Imagen 1. Organigrama del Área de Bienestar Institucional**



Fuente: Bienestar Institucional

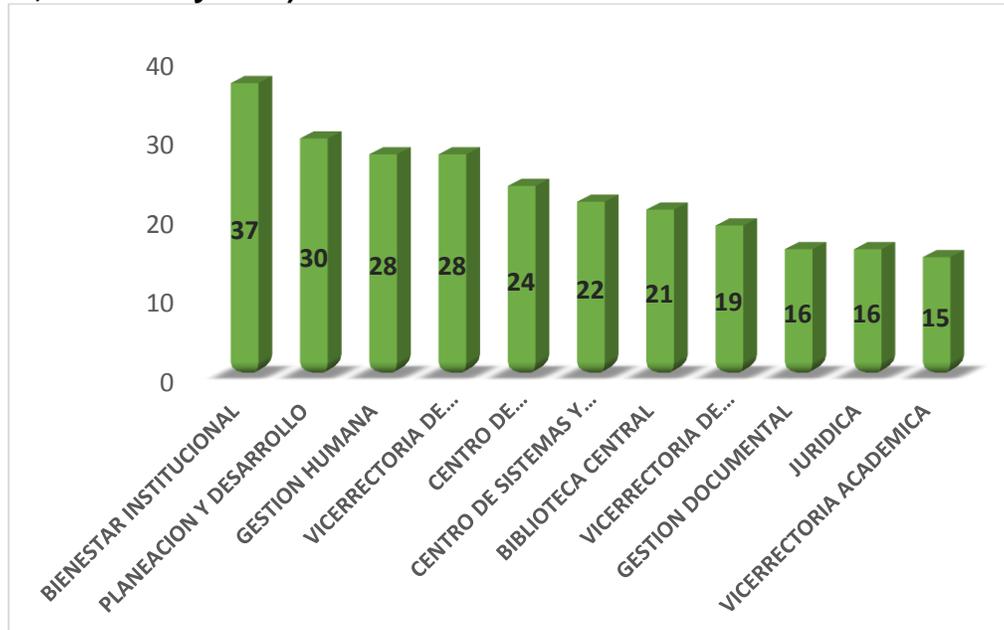
Para cumplir con las actividades de los proyectos y programas, se asignan responsabilidades con el fin de llevar a cabo los objetivos planteados por la oficina de Bienestar Institucional.

Por medio de la Resolución 4275 del 11 de abril de 2018, se ajusta el manual de funciones y de competencias laborales asignando 10 funcionarios administrativos: 3 técnicos administrativos, 1 secretaría ejecutiva, 1 profesional especializado y 5 auxiliares administrativos; cabe resaltar que se adicionó un auxiliar más al área de Bienestar mediante Resolución de Rectoría 5274 del 15 de febrero de 2019.

Para la vigencia 2021 el área contó con el apoyo de 11 funcionarios de planta, 35 contratistas en las modalidades de OPS y Contrato laboral para un total de 46 colaboradores, lo que demuestra una planta de personal robusta y suficiente para el cumplimiento de sus programas y proyectos; Adicional a lo anterior, el área cuenta con 81 instructores para cumplir con la oferta institucional.

Finalmente, como se observa en el gráfico 1, el área de Bienestar Universitario cuenta la asignación mayor de colaboradores comparada con otras áreas de la Universidad, lo cual favorece el cumplimiento de sus funciones.

**Gráfico 1: Relación áreas Administrativas con más de 15 colaboradores (Planta, Contrato y OPS) 2022-1.**



Fuente: Área de Gestión Humana y Compras y suministros

## **6.2 Fortalezas del Macro proceso**

Para el análisis de las fortalezas del macro proceso se tuvo en cuenta la revisión de la aplicación de los instrumentos de planificación y seguimiento, tales como: El Plan Anual de Gestión- PAG, el Plan Operativo Anual de Inversiones-POAI, Matriz de riesgos entre otros, de igual forma, se analizó la información entregada por el equipo de trabajo de Bienestar Universitario y el proceso de observación realizado por el equipo auditor.

Entre las principales fortalezas identificadas por el equipo auditor al proceso de Gestión de Bienestar institucional se encuentran las siguientes:

- Estructura organizacional suficiente frente a la misión que cumple, se observa división de funciones y controles por parte de la líder del área frente al cumplimiento de las mismas.
- Se observó una amplia experiencia y formación del Talento Humano en las actividades relacionadas con la ejecución de los programas de Bienestar Institucional.
- Existen avances representativos en la sistematización de la inscripción a la oferta de Bienestar Universitario, lo cual favorece la gestión de información,

genera transparencia y permite el acceso en igualdad de condiciones a la comunidad universitaria.

- La realización de convocatorias públicas por medio de plataformas virtuales para el acceso a los diferentes beneficios y apoyos económicos a los estudiantes, además del uso de actos administrativos con los cuales se identifican los requisitos de las convocatorias y de forma posterior los estudiantes seleccionados, lo anterior claramente tiene un impacto favorable en la transparencia del proceso, garantiza el acceso en igualdad de condiciones a los estudiantes y minimiza riesgos.
- La administración de los escenarios deportivos se realiza a través de una plataforma tecnológica, además existe un acto administrativo en el cual se identifican las condiciones de uso de los mismos por parte de la comunidad universitaria y de la comunidad en general, lo que permite mayor control de dichos recursos.
- Controlan y verifican las actividades de los instructores a través de evidencias, tales como: formatos físicos y fotografías.

### **6.3 Resultados de la Auditoría**

#### **6.3.1 Política de Bienestar**

Las políticas públicas son reflejo de los ideales y anhelos de la sociedad, expresan los objetivos de bienestar colectivo y permiten entender hacia dónde se quiere orientar el desarrollo y cómo hacerlo, evidenciando lo que se pretende conseguir con la intervención pública y cómo se distribuyen las responsabilidades y recursos entre los actores sociales<sup>1</sup>.

A nivel nacional existe el Acuerdo 03 de marzo 21 de 1995 “Por el cual se establecen las Políticas de Bienestar Universitario “en el Consejo Nacional de Educación – CESU donde en su artículo 1 acuerda:

*“Los programas de bienestar universitario deben cubrir la totalidad de la comunidad que conforma la institución (estudiantes, docentes-investigadores y personal administrativo), teniendo en cuenta la diversidad de condiciones de cada persona en particular: sus funciones dentro de la institución, jornada, metodología y tiempo de dedicación, su edad, situación socio-económica, necesidades, aspiraciones individuales, así como sus intereses, aficiones y habilidades.”*

<sup>1</sup> <https://www.funcionpublica.gov.co/>

Y en su artículo 6 establece: “El bienestar universitario en las Instituciones de Educación Superior debe atender las áreas de: salud, cultura, desarrollo humano, promoción socioeconómica, recreación y deportes”.

En la revisión de la información enviada por el área de Bienestar Institucional, se evidenció que todavía no existe un documento de política aprobado por el Consejo Superior, sin embargo, se reconoce la existencia de un documento compilatorio donde se presenta el Marco legal Institucional respaldado por el Acuerdo antes mencionado, sus líneas programáticas, estructura organizacional y las funciones del área, como también, se nombran las asesorías por parte del Sistema Integrado de Gestión - SIG en cuanto a la construcción y definición de la Política de Bienestar Institucional y programación de mesas de trabajo con la comunidad universitaria, considerando lo anterior, es recomendable que se pueda concluir este proceso y exista un documento de Política actualizado que reúna los lineamientos y este acorde al Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad.

Teniendo en cuenta lo anterior y en relación al punto 8 del Plan Anual de Gestión para la vigencia 2021 “Actualizar la política de Bienestar Institucional y establecer estrategias para la prevención de riesgos psicosociales, médicos y ambientales, dirigidos a comunidad universitaria”, se verificó que dicha actividad ya se había planeado su ejecución en la vigencia 2020 y desde el área de Bienestar Universitario se han venido desarrollando diferentes actividades para su cumplimiento en ambas vigencias, sin embargo, a la fecha de la auditoría no se encuentra finalizada.

Cabe anotar que la política de Bienestar Universitario debería ser aprobada por el Consejo Superior de la Universidad como lo establece el Acuerdo 005 del 2005 en el Artículo 28 Numeral 4 “Fijar la política de bienestar de la comunidad universitaria”. En tal sentido la Oficina Asesora de Control Interno recomienda que, dada la importancia de la formulación de dicha política, se hagan los esfuerzos necesarios para culminar con éxito dicha actividad.

### 6.3.2 Comité de Bienestar Universitario

De acuerdo con la información solicitada al área de bienestar, específicamente en el ítem 6 del instrumento de auditoría: “Evidenciar el informe de gestión semestral del comité de Bienestar Universitario ante la rectoría y anual ante el consejo académico para la vigencia 2021. ¿Cuántas veces se reunió en 2021? y que decisiones se tomaron?” si bien se recibieron informes de gestión de la vigencia 2021, no se observaron actas de reuniones realizadas para los fines pertinentes.

**OBSERVACIÓN 1:** En relación con lo establecido en el Acuerdo del Consejo Superior 017 del 3 de septiembre del 2007, *En su parágrafo 1: “El comité de Bienestar Universitario será un organismo asesor de los programas y políticas que adelante Bienestar, se reunirá ordinariamente (1) una vez al mes y de manera extraordinaria cuando lo solicite una mínima de (5) cinco de sus*

*integrantes, o el Jefe de Bienestar”, se evidenció que, durante la vigencia auditada no se reportaron evidencias de actas de reunión de dicho Comité. Lo anterior puede generar debilidades en relación con la formulación y seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos de Bienestar Universitario.*

### 6.3.2 Plan Operativo Anual de Inversiones-POAI

Mediante el Acuerdo del Consejo Superior 0107 del 17 de diciembre de 2020 "POR EL CUAL SE EXPIDE EL PRESUPUESTO DE RENTAS Y RECURSOS DE CAPITAL Y EL ACUERDO DE APROPIACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, PARA LA VIGENCIA FISCAL DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2021" y en concordancia con la Ley 30 de diciembre 28 de 1992 por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior CAPITULO III Del bienestar universitario Artículo 118. Cada institución de Educación Superior destinará por lo menos el dos por ciento (2%) de su presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente su Bienestar Universitario.

**Tabla 1: Porcentaje de Relación de Presupuesto de Funcionamiento vs Presupuesto Pilar #5**

PRESUPUESTO DEF DE FUNCIONAMIENTO VIGENCIA 2021	PRESUPUESTO PILAR 5 BIENESTAR Y CULTURA CREATIVA	% EJECUCIÓN REAL VS PRESUPUESTO GRAL
\$ 140.966.095.306.00	\$ 3.415.997.050.00	2.4%

Fuente: A.C.S. 0107/2020 y POAI-2021 Bienestar Universitario

La tabla 1, muestra el presupuesto asignado de \$ 3.415.997.050 para la vigencia 2021 para el cumplimiento del pilar 5 del Plan de Desarrollo institucional –PDI el cual está conformado por cuatro metas de las cuales son responsables las áreas de: Planeación física, Gestión Humana y Bienestar Institucional.

A continuación, revisaremos el componente que ejecuta el área de Bienestar Institucional, meta 5.4 “Fortalecer la permanencia y retención estudiantil, mediante la disminución de la tasa de deserción por periodo al 8,0%.” que corresponde a \$ 1.219.195.105 equivalente a un 48% con respecto al total ejecutado de \$ 2.524.231.824, lo que indica una ejecución moderada frente a los recursos asignados.

De acuerdo con el Plan Operativo Anual de Inversiones-POAI para la vigencia 2021 de la Universidad del Quindío, mediante CODIGO.E.PE-02.01.F.01 Versión 05 el 24 de septiembre del 2015 en el cual se relacionan los programas de inversión del Área de Bienestar Institucional, con su respectiva asignación y ejecución presupuestal,

en el Proyecto Meta:” *Fortalecer la permanencia y retención estudiantil a través de los programas integrales de Bienestar Institucional en la Universidad del Quindío.*”

Conforme al proyecto mencionado anteriormente en el POAI, se describen los siguientes programas:

**Programa 1:** Programa de apoyos económicos para movilidad de estudiantes de programas de pregrado.

**Programa 2:** Programa de apoyos económicos para estudiantes auxiliares de programas de pregrado

**Programa 3:** Programa de apoyos económicos para estudiantes de programas de pregrado para Alimentación y Transporte

**Programa 4:** Programa de retención y permanencia estudiantil para disminución del porcentaje de deserción entre los estudiantes de programas de pregrado al 7,7%.

**Programa 5:** Actividades de atención integral para la Comunidad Universitaria desde Bienestar Institucional (Instructores)

**Programa 6:** Programa de Desarrollo Deportivo para la Comunidad Universitaria

**Programa 7:** Programa de Desarrollo Cultural para la Comunidad Universitaria

**Programa 8:** Programa de Desarrollo Humano para la Comunidad Universitaria

**Programa 9:** Programa Universidad Saludable

**Programa 10:** Programa de Asistencia Estudiantil y Atención de la Pandemia Covid.

**Tabla 2: Relación ejecución presupuestal -POAI 2021**

ACTIVIDAD	RECURSOS ECONOMICOS PLANEADOS	RECURSOS EJECUTADO	% EJECUTADO POR PROGRAMA
PROGRAMA 1	\$ 97.775.000.00	\$ 6.500.000.00	7%
PROGRAMA 2	\$ 515.775.000.00	\$ 213.740.308.00	41%
PROGRAMA 3	\$ 251.372.063.00	\$ -	0%
PROGRAMA 4	\$ 100.000.000.00	\$ 40.600.000.00	41%
PROGRAMA 5	\$ 871.059.823.00	\$ 852.546.083.00	98%
PROGRAMA 6	\$ 65.000.000.00	\$ 40.980.794.00	63%
PROGRAMA 7	\$ 24.030.000.00	\$ 4.785.400.00	20%
PROGRAMA 8	\$ 40.768.310.00	\$ 21.071.211.00	52%
PROGRAMA 9	\$ 45.391.790.00	\$ 37.973.372.00	84%
PROGRAMA 10	\$ 997.937.00	\$ 997.937.00	100%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.012.169.923.00</b>	<b>\$ 1.219.195.105.00</b>	<b>61%</b>

Fuente: información suministrada por el área de Bienestar Institucional.

Conforme a la tabla 2, y de acuerdo al análisis realizado a los 10 programas implementados en el POAI, se evidenció que la asignación presupuestal para la vigencia 2021, fue de \$ 2.012.169.923, ejecutándose el 61%, equivalente a \$1.219.195.105, lo que demuestra una moderada ejecución en sus metas programadas con respecto a la asignación total del presupuesto, por lo que se recomienda realizar seguimiento periódico al Plan Operativo Anual de Inversiones –POAI con el fin de conocer los avances porcentuales de la gestión realizada.

Ahora bien, como se observa en la tabla 2, el programa No 5: Actividades de atención integral para la comunidad universitaria desde Bienestar institucional (instructores), presenta la mayor ejecución del proyecto, con un porcentaje del 98% equivalente a \$ 852.546.083 correspondiente a la contratación del Personal Profesional e Instructores de Bienestar realizada durante la vigencia 2021.

Finalmente, respecto a los programas No 1, 3, para la vigencia 2021, se observa una menor ejecución, comparado con los otros programas, esto debido a la emergencia generada por el Covid-19, según el informe suministrado por el área de Bienestar.

No obstante, al realizar la verificación de la información reportada por parte del área de Bienestar institucional y el área Financiera, se observa que existen algunas diferencias en los datos del valor total ejecutado para los programas 2, 6 y 8 como lo muestra la imagen 2 y 3.

Imagen 2. Diferencia de programación programa No 2 - POAI

RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO						
N°	ACTIVIDAD O PROGRAMA	CUMPLIMIENTO FINAL				OBSERVACIONES
		% EJECUCIÓN DE RECURSOS	TOTAL DE MONTO EJECUTADO	peso de ejecución	% CUMPLIMIENTO META	
2	Programa de apoyos económicos para estudiantes auxiliares de programas de pregrado	41%	\$ 213.740.308	17,53%	89%	

Fuente: información suministrada por el área de Bienestar institucional.

Imagen 3. Diferencias datos Oficina Financiera

	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1102	30/12/21	1005259345	CHRISTIAN FELIPE CARRILLO CARDENAS	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1103	30/12/21	1006246068	NEY ALEJANDRA MOLANO FRANCO	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1104	30/12/21	1094918154	LUIS ALBERTO SALAZAR RIVERA	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1105	30/12/21	1004870073	HELEN DAYANNA LONDOÑO CULMA	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1106	30/12/21	1094950277	FABIAN ANDRES HINCAPIE OLARTE	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1107	30/12/21	1094950277	FABIAN ANDRES HINCAPIE OLARTE	681.390.00	681.390.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1108	30/12/21	1085544619	MISAEI SINISTERRA VALLECILLA	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1109	30/12/21	1004538784	DAYANA LISETH SALAZAR SALAZAR	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1110	30/12/21	1010072030	GUSTAVO ADOLFO MONCADA HENAO	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1111	30/12/21	1094975692	LAURA MARCELA LOMBO ORJUELA	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1112	30/12/21	1094973364	MARIA VALENTINA NARANJO SANCHEZ	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1113	30/12/21	1193144261	EIUNDELUZ ANDREA OLIVEROS OROZCO	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1114	30/12/21	1151968234	LAURA CAMILA GUTIERREZ ORTIZ	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1115	30/12/21	1004827315	MARIA ALEJANDRA DE LOS RIOS RESTREPO	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1116	30/12/21	1007303045	MARIA CAMILA LOPEZ HOYOS	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1117	30/12/21	1094976001	ANIA SOFIA TORO NIÑO	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1118	30/12/21	1094962084	VALENTINA PATINO PIEDRAHITA	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1119	30/12/21	1004961740	NATALIA MARIN SUAREZ	681.390.00	681.390.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1120	30/12/21	1004961740	NATALIA MARIN SUAREZ	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1121	30/12/21	1010074909	PAULA ANDREA MARTINEZ HUERTAS	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1122	30/12/21	1032479680	DIANA DEL PILAR ORDÓÑEZ LASSO	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1123	30/12/21	1094963228	EDWIN MATEO LOPEZ HERNANDEZ	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1124	30/12/21	1094887329	ANA MARIA AMAYA MUÑOZ	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
1125	30/12/21	1002609342	ÁNGELA MARÍA AYALA LÓPEZ	681.390.00	0.00	ESTUDIANTES AUXILIARES DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DO					
4307	EJECUCIÓN AGREGADA										
			AUXILIARES								
				Promedio: 604.004,43	Recuento: 373	Suma: 225,293,653.95					

Fuente: información suministrada por el área financiera

Evidenciándose que, en el cruce de la información del programa 2, “Programa de apoyos económicos para estudiantes auxiliares de programas de pregrado” las cifras del reporte de ejecuciones finales enviadas por el área financiera, presentaban una diferencia de \$ 11.553.345 por encima del valor ejecutado que era de \$ 213.740.208, por lo que se recomienda hacer seguimientos periódicos para conciliar la información entre las áreas, además de diligenciar completamente la matriz del POAI para su seguimiento y evaluación periódica de resultados en cuanto al presupuesto y metas de cumplimiento.

**OBSERVACIÓN 2:** En relación a los registros del Plan Operativo Anual de Inversiones-POAI del 1 de enero al 31 de diciembre de la vigencia 2021, se evidenciaron algunas diferencias en las cifras de ejecución de tres programas respecto a la información del área financiera, además de una baja ejecución presupuestal en algunos de estos programas. Respecto a esto, la Resolución 4275 del 2018<sup>2</sup>, señala que dentro de las funciones esenciales del cargo de Profesional Especializado Grado 18 se encuentra la de *“Evaluar la ejecución de actividades, programas y proyectos con el fin de que mejoren los procesos y servicios de bienestar institucional”*. Lo anterior podría generar riesgos asociados a la ejecución de dichos planes, programas y proyectos.

### 6.3.3 Plan Anual de Gestión-PAG

Respecto a los Planes Anuales de Gestión, la Resolución de Rectoría N° 224 del 8 de abril de 2013<sup>3</sup>, los define de la siguiente forma:

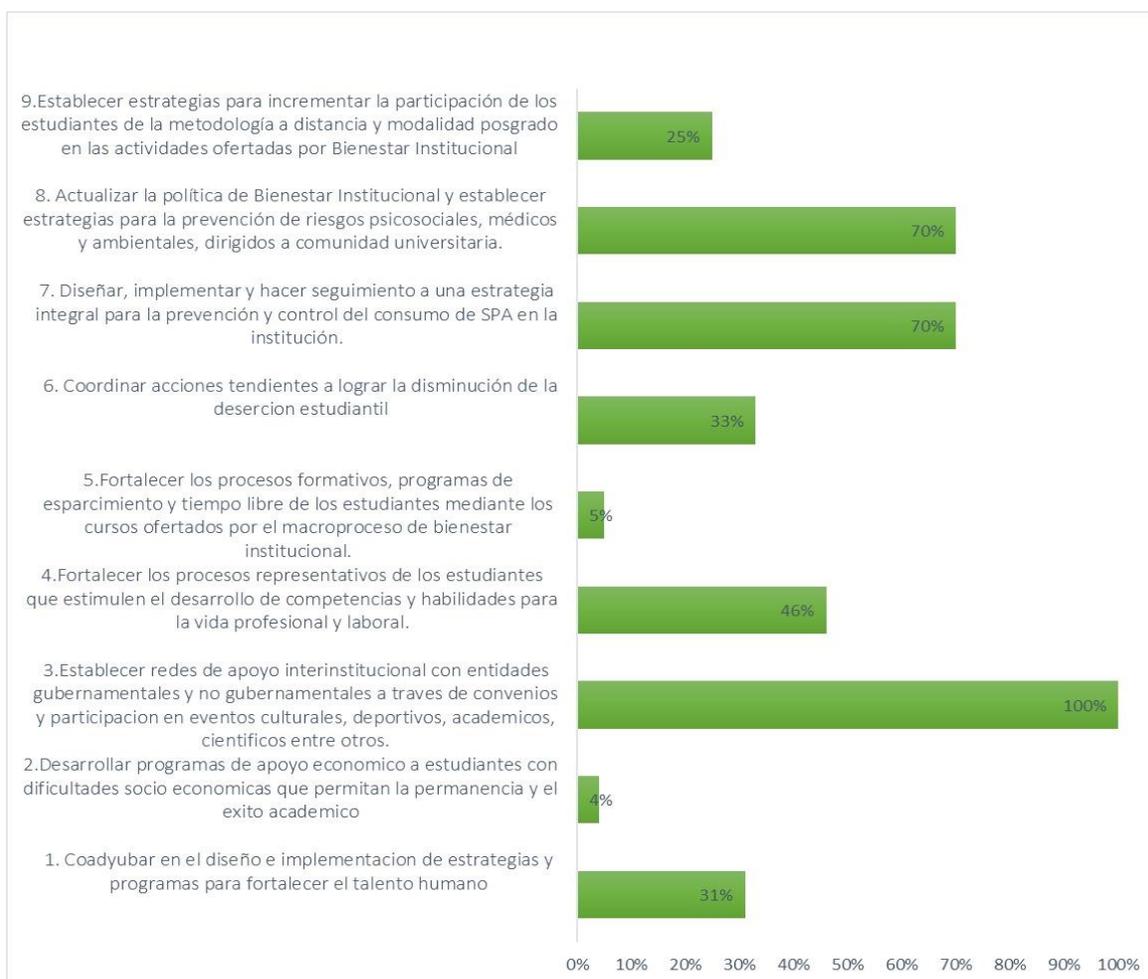
***“ARTÍCULO PRIMERO: PLAN ANUAL DE GESTIÓN (PAG)”***. *El Plan Anual de Gestión (PAG) es una herramienta que permite ordenar información relevante para llevar a cabo la gestión de un área institucional (macro-proceso) durante un período de un año, en concordancia con la orientación estratégica de la Universidad contenida en el Plan Estratégico. Contempla la interrelación del talento humano, con los recursos financieros, materiales y tecnológicos disponibles para el cumplimiento de los propósitos del área, en concordancia con el acuerdo de gestión o acuerdo de compromisos laborales suscrito por el responsable de la misma y materializa los compromisos de cada unidad organizacional en términos de resultados concretos, medibles, realizables y verificables. (...)*”

Como herramienta de seguimiento fundamental que contribuye al cumplimiento de la planeación en el mediano y largo plazo de la institución, el área de bienestar establece las acciones estratégicas a desarrollar en el PAG vigencia 2021. De la revisión efectuada a esta matriz, se verificó la información y su cumplimiento en las 9 acciones indicando los logros obtenidos semestralmente de acuerdo a las metas establecidas para la vigencia 2021, en concordancia con los elementos definidos en el formato Código: E.PE-01.01. F.06-Plan Anual de Gestión. Versión 05.

<sup>2</sup> Por medio de la cual se ajusta el manual de funciones y de competencias laborales para los cargos de los niveles directivo, asesor, profesional, técnico y asistencial establecidos en la planta global de personal administrativo de la Universidad del Quindío”

<sup>3</sup> Por medio de la cual se establece la metodología para la elaboración y seguimiento de los diferentes planes a corto plazo en las distintas áreas de gestión de la Universidad del Quindío.

**Grafica 2. Porcentaje de Cumplimiento por Acción Estratégica**



Fuente: Bienestar institucional

De acuerdo con la gráfica 2, se observó que las acciones con mayor porcentaje de cumplimiento en el Plan Anual de Gestión-PAG, para la vigencia 2021 del macroproceso de Bienestar Institucional corresponden a las líneas 3, 7 y 8 con un porcentaje del 100%, 70%, y 70% respectivamente, destacándose el apoyo interinstitucional con entidades gubernamentales y no gubernamentales a través de convenios y participación en eventos culturales, deportivos, académicos, científicos entre otros, además de diseñar, implementar y hacer seguimiento a una estrategia integral para la prevención y control del consumo de SPA en la Institución, la compilación del marco legal de la política de Bienestar Institucional y establecimiento de mesas de trabajo para la actualización de esta.

Continuando con las acciones 2 y 5 las cuales reflejan un porcentaje menor de cumplimiento en su ejecución, los cuales fueron del 4% y 5% respectivamente, esto debido a la emergencia sanitaria y a el aislamiento preventivo en casa.

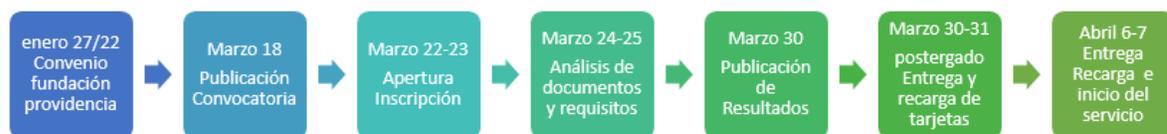
Cabe resaltar, que al analizar las fuentes de información, se evidenció que no se diligencian los campos de indicadores propuestos en el formato del PAG, lo que no permite medir avances y logros frente a los objetivos planteados, como tampoco el impacto de las actividades realizadas.

Así mismo, se observa la necesidad de un sistema de información unificado que permita la integridad y disponibilidad de la información en tiempo real, evitando procesos manuales y desgaste administrativo.

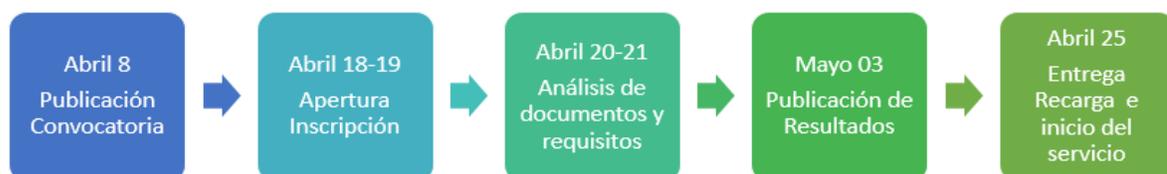
Continuando con la línea 2. Desarrollar programas de apoyo económico a estudiantes con dificultades socio económicas que permitan la permanencia y el éxito académico, se observó en el trabajo de campo realizado al área, que para el semestre 2022-1, la convocatoria pública para acceder al servicio de comedor estudiantil tuvo la siguiente línea de tiempo:

#### Imagen 4. Líneas de tiempo Convocatorias comedor estudiantil Bienestar

##### CONVOCATORIA 1



##### CONVOCATORIA 2



Fuente:Gestión documental – Bienestar Institucional

De acuerdo con la imagen 4, se evidenció la gestión del Área de Bienestar institucional según Resolución de Rectoría 9063 del 18 de marzo “por medio de la cual se expide convocatoria pública dirigida a los estudiantes de pregrado, modalidad presencial de la Universidad del Quindío, para otorgar hasta quinientos (500) cupos para acceder al servicio de comedor estudiantil en el primer periodo académico del año 2022”.

#### **CONSIDERANDO:**

En el artículo F de la Resolución antes nombrada: “Que la Universidad del Quindío y la fundación providencia 2000 celebraron convenio interinstitucional de

colaboración 001 del 27 de enero del 2022 con el fin de aunar esfuerzos para garantizar el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes de bajos recursos, brindándoles el servicio de comedor estudiantil, representado en almuerzos”.

Los resultados de estas convocatorias permitieron que se asignaran 263 cupos en la primera convocatoria y 169 cupos en la segunda convocatoria, sin embargo, se observa que los estudiantes no cumplieron con el total de requisitos, lo cual hizo necesaria la apertura de una tercera convocatoria.

### Imagen 5. Resultados Convocatorias 1 y 2 de comedor



Fuente: Gestión documental

En conclusión de este proceso, se considera que el Área de Bienestar Universitario viene adelantando esfuerzos para que el proceso de convocatoria sea más transparente, cuente con plataformas tecnológicas para la inscripción por parte de los estudiantes y se cuente con actos administrativos para su apertura y cierre, sin embargo, la Oficina Asesora de Control Interno recomienda que se haga una revisión completa de los requisitos y de los mecanismos de asignación de tal forma que se puedan aumentar los tiempos de acceso a los beneficios, en este caso del almuerzo para los estudiantes y de esta forma se cumpla con el impacto que se quiere tener en términos de retención estudiantil.

Entre las mejoras que sugiere esta oficina están utilizar las bases de datos ya existentes de los estudiantes en otros sistemas de información como el SAC o las encuestas que se realizan de caracterización socio-económica para acceder a los beneficios de matrícula, de tal forma que se identifique información común y al final esto redunde en la racionalización de los trámites para acceder a los beneficios.

### **6.3.4 Gestión del Riesgo**

De acuerdo con la Resolución de Rectoría 7322 del 27 de julio de 2020. “Por medio de la cual se actualiza la Política de Administración de Riesgos de la Universidad del Quindío y se dictan otras disposiciones”.

**ARTÍCULO TERCERO. PROPÓSITO:** *La Administración del Riesgo en la Universidad del Quindío es parte esencial e integral de la gestión administrativa y dentro de este propósito busca la consecución de su misión, alcance de metas, el fortalecimiento del Control Interno, mejoramiento de la actividad administrativa, cumplimiento de los lineamientos y el logro de objetivos estratégicos y de calidad, en correspondencia con la transparencia y la probidad en las actuaciones y fundamento en el ordenamiento jurídico aplicable.*

Ahora bien, se tienen establecidos en el sistema Integrado de Gestión 4 riesgos estratégicos en el formato A-GJ-RI- Versión: 07- Fecha: 2014/02/10 del macro proceso Bienestar Institucional, de los cuales se recibieron evidencias de seguimiento y control, sin embargo, al observar la matriz se encontraron oportunidades de mejora en la formulación de los indicadores con respecto al riesgo, como se muestra en la tabla No 3.

Respecto al análisis realizado en la auditoría de los indicadores que miden la materialización de los riesgos, se pudo establecer que el indicador de porcentaje de deserción es adecuado para medir de forma efectiva dicha materialización, en los otros casos están planteados en clave de los productos a entregar derivados de las acciones de control, pero estos no permiten medir efectivamente si se da dicha materialización.

Por ejemplo, derivado del análisis de los tiempos de convocatorias, evidenciamos que existen riesgos asociados a una inoportuna entrega de los beneficios a los estudiantes de los diferentes programas, por lo tanto, se recomienda que se analice la inclusión de dicho riesgo y su medición se haga a través de un indicador que señale el tiempo de acceso a los beneficios por parte de los estudiantes.

**Tabla 3. Relación Riesgos Macro proceso de Bienestar Institucional**

No	Fecha de identificación	Riesgo	Acciones( controles)	Indicador	Observaciones
1	13/03/2013	Aumento deserción Estudiantil	Realizar reuniones semestralmente con los macroprocesos misionales, donde se identifiquen factores de riesgo y se den soluciones efectivas. Seguimiento desde el proceso de desarrollo humano, programa de apoyo y seguimiento académico. Implementación de proyectos y programas direccionados a mitigar la deserción estudiantil. ( grupo de apoyo TANGARA) Aplicación de pruebas BADYG y seguimiento a los estudiantes con baja calificación.	% de deserción	* Documento Maestro Líneas Estratégicas de Bienestar Institucional (Ya remitido) *Prueba BADyG suspendida de manera temporal en el 2021 por pandemia. *Documento Aspectos de Acreditación donde se evidencia el seguimiento a la permanencia y éxito académico.
2	15/04/2020	Fallas e inequidad en la asignación de los servicios de atención socioeconómica	realización de convocatorias publicas para la participación equitativa de toda la comunidad universitaria de los apoyos de bienestar institucional. Realizar los estudios socioeconomicos para la adjudicacion de los apoyos. Realizar visitas domiciliarias a un muestreo de estudiantes beneficiarios de los apoyos que han sido adjudicados por casos de vulnerabilidad, con el ánimo de corroborar su condición socioeconómica.	convocatorias estudios socioeconómicos Resoluciones Publicación de resultados	*Todas las convocatorias del área de Bienestar Institucional se realizan de manera pública, a través de la página de la Institución. Se anexa Informe convocatorias 2021. *Las convocatorias para los estudiantes auxiliares (ACS 032 de 2016) y movilidad académica (RR 0162 de 2010), por delegación, son realizadas públicamente por la facultad
3	15/04/2020	Incumplimiento de los criterios de calidad definidos para los programas y servicios de Bienestar institucional	Seguimiento de las sesiones sincronicas y asincronicas de los cursos, ensayos, talleres, etc, para analizar la prestación del servicio de los instructores. hacer seguimiento a los proveedores y contratistas mal evaluados y tomar acciones de mejora. Análisis de las encuestas de satisfacción y formulación de acciones correctivas y preventivas indicadores de gestión	visitas realizadas de inspección acciones tomadas frente a proveedores y contratistas mal evaluados acciones preventivas y correctivas implementadas	*Se puede evidenciar el seguimiento de los indicadores de gestión del macroproceso en la página del SGC. *Se anexan los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio de Bienestar. *El seguimiento a las actividades sincrónicas y asincrónicas se realizó mediante formato establecido por la Vicerrectoría Académica (se anexan 3 ejemplos)
4	15/04/2020	Disminución en el portafolio de programas y servicios ofertados y en las coberturas de atención a la población estudiantil	Destinar los recursos suficientes para la realización de mantenimientos preventivos de la infraestructura de bienestar. Contar con el personal necesario para desarrollar el proyecto de bienestar institucional. Verificar periódicamente el cumplimiento oportuno del cronograma de mantenimiento preventivo. Permanente gestión con la administración para la adjudicación de recursos para desarrollar el programa de bienestar institucional y así cumplir el cronograma planeado para el año.	Programas implementados de Bienestar Institucional	*Se anexan oficios de tramitación interna sobre la administración y el mantenimiento de los escenarios

Fuente: Información extraída del Sistema Integrado de Gestión. –SIG

**Observación 3:** Se encontró que algunos de los indicadores formulados para la gestión de los riesgos no miden de forma adecuada la materialización de los mismos, respecto a esto, la Resolución 7322 del 2020 “Por medio de la cual se actualiza la política de administración de riesgos de la Universidad del Quindío y se dictan otras disposiciones”, en su artículo quinto señala que es responsabilidad de los líderes de los macro procesos, entre otras, “Evaluar la eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades y proponer mejoras a la gestión del riesgo”.

Lo anterior podría ocasionar la materialización de riesgos en la gestión del área que interfieran en el cumplimiento de sus objetivos.

## 7. CONCLUSIONES

- La Universidad del Quindío cumple con lo establecido por la Ley 30 de 1992, en relación a la destinación del 2% de su presupuesto de funcionamiento para atender el Bienestar Universitario.
- El área de Bienestar Universitario de la Universidad del Quindío cuenta con un equipo Humano fortalecido, con un número de colaboradores acorde a sus responsabilidades y con una asignación de recursos que le permite cumplir con su oferta.
- El área de Bienestar Institucional tiene una oferta bastante variada en sus tres líneas estratégicas con posibilidad de acceso para estudiantes, administrativos y docentes.
- Respecto a la deserción estudiantil, el área de Bienestar Universitario cuenta con programas que promueven la permanencia y el éxito académico de los estudiantes.
- El área de Bienestar institucional viene avanzando en la sistematización los procesos hacia sus usuarios, permitiendo que las convocatorias y el registro de los cursos se haga a través de plataformas virtuales lo cual garantiza un mayor control y transparencia en los procesos, no obstante, existen oportunidades de mejora para que los sistemas de información se articulen, se coordinen y la información se pueda gestionar adecuadamente y en tiempo real.

## 8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda finalizar la construcción y formalización de la Política de Bienestar Universitario.
- Aunque Bienestar universitario viene mejorando en los aspectos de cobertura en la oferta y asignación de beneficios económicos, existe una oportunidad de mejora asociada a la racionalización de los tramites de los requisitos para acceder a las convocatorias, de tal forma que se permita aumentar el tiempo de acceso de los estudiantes a dichos beneficios.
- Diseñar estrategias de seguimiento y valoración de impacto en los logros obtenidos con la comunidad universitaria en cuanto a las actividades de Bienestar Institucional en sus tres líneas estratégicas, con el fin de medir su eficiencia, calidad, eficacia y efectividad.
- Se recomienda revisar la línea base del indicador de gestión 4, ya que está por debajo de los resultados obtenidos durante dos periodos consecutivos.

Cordialmente,



**ERWIN FABIÁN ÁLVAREZ ROJAS**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Diana Marcela Herrán  
Yasmid Osorio Pinilla



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO



---

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tel: (57) 6 735 9324 Ext. 324

Carrera 15 Calle 12 Norte

Armenia, Quindío – Colombia

[control@uniquindio.edu.co](mailto:control@uniquindio.edu.co)

**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**



[@uniquindio](https://twitter.com/uniquindio)



[universidaddelquindio](https://www.facebook.com/universidaddelquindio)



[uniquindioconectada](https://www.instagram.com/uniquindioconectada)