

17.

Fusagasugá, 2019 – 03 – 20.

Para: Doctor
ADRIANO MUÑOZ BARRERA
Rector
Universidad de Cundinamarca

Asunto: INFORME EJECUTIVO ANUAL- MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO-MECI VIGENCIA 2018

La oficina de Control Interno de la Universidad de Cundinamarca, en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, Artículo 9°, presenta Informe Ejecutivo del Modelo Estándar de Control Interno-MECI, correspondiente a la **vigencia de 2018**.

Este Informe se presenta bajo la siguiente estructura:

1. MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.....	1
2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	5
3. EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	7
4. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	21
5. RECOMENDACIONES.....	22

1. MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

AVANCES:

- Talento Humano (Acuerdos, compromisos o protocolos éticos, desarrollo del Talento Humano).
- **Evaluación del desempeño.** Se realizaron 209 evaluaciones a personal administrativo.

Las evaluaciones al personal docente se dieron de la siguiente manera:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



78.094 evaluaciones de estudiantes
1.375 Autoevaluaciones
1.116 Evaluaciones de plan de trabajo

Los planes de mejoramiento derivados del ejercicio de evaluación se consolidan en un reporte de temas a fortalecer que es insumo para la construcción del Plan de Capacitación Institucional. En el caso de los docentes los resultados son reportados al Comité del Profesor para que se lleven a cabo las acciones pertinentes a los procesos académicos.

Plan institucional de Formación y Capacitación. Se realizaron actividades, dando cubrimiento al personal administrativo institucional.

CAPACITACIONES REALIZADAS	
CAPACITACION	PERSONAL CAPACITADO
CAPACITACION EN ATENCION AL CLIENTE	45
CAPACITACION EN NORMA ISO-9001 / ISO-14001 / ISO-31000	30
CAPACITACION EN COMUNICACIÓN	25
CAPACITACION CONTRATACION ESTATAL	97
CAPACITACION PNL	22
CAPACITACION EN TRANSPARENCIA	42
BRIGADAS DE EMERGENCIA	187
CAPACITACION RIESGO QUIMICO	18
CAPACITACION COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL CIVIL EN CASO DE ACCIDENTE VEHICULAR	9
CAPACITACION HABITOS DE VIDA SALUDABLE - ASESORIA PENSIONAL	437
SOCIALIZACION DE LECCIÓN APRENDIDA	20
SOCIALIZACIÓN MATRIZ DE PELIGROS	33
TOTAL	965

Fuente: Proceso de Talento Humano

- **Programa de Bienestar social laboral.** Se realizaron las siguientes actividades para la vigencia 2018.

ACTIVIDADES BIENESTAR	
ACTIVIDADES	TEMA
FERIA SERVICIOS CAJA DE COMPENSACIÓN	CALIDAD DE VIDA (OFERTAS PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA, PLANES TURISTICOS, EDUCATIVOS Y RECREATIVOS).
APOYO A DECIMA PRIMERA CARRERA ATLETICA 5K	RECREACIÓN Y DEPORTE.
ACTIVIDAD SERVICIO DE ORO GENERACIÓN S21	SERVICIO AL CIUDADANO, FOMENTO DE VALORES INSTITUCIONALES Y TRABAJO EN EQUIPO.
CURSO DE ARTE	CREATIVIDAD Y USO DEL TIEMPO LIBRE.
CURSO DE COCINA	CREATIVIDAD Y USO DEL TIEMPO LIBRE.
ACTIVIDAD PARA EL FORTALECIMIENTO DE CLIMA LABORAL Y NUCLEO FAMILIAR	COMUNICACIÓN E INTEGRACIÓN.

Fuente: Proceso de Talento Humano

- **El Sistema de Gestión de la Calidad** cuenta con un modelo de operación actualizado que puede consultarse en este link <https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/>.

- **El Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – SAC** aprobó realizar la Auditoria de recertificación con el modelo ISO 9001:2015 obteniendo la recertificación con la actualización de la norma de calidad.
- **Direccionamiento Estratégico. (Planes y programas, Modelo de operación por procesos, Estructura organizacional, Indicadores de Gestión, Políticas de Operación).**
- La Universidad cuenta con el Plan Rectoral "Generación Siglo 21" el cual cuenta con 6 **Ejes Estratégicos fundamentales:**

- Frente Estratégico 1:** Institución translocal del siglo XXI: Desde la acreditación de programas a la acreditación institucional.
- Frente Estratégico 2:** Cultura académica, científica y formativa.
- Frente Estratégico 3:** Educación para la vida, los valores democráticos, la civilidad y la libertad.
- Frente Estratégico 4:** Ciencia, tecnología, investigación e innovación.
- Frente Estratégico 5:** Internacionalización: dialogar con el mundo.
- Frente Estratégico 6:** Organización Universitaria Digital.

- **Misión y Visión** de la universidad de Cundinamarca:

Misión: La Universidad de Cundinamarca es una institución pública local del Siglo XXI, caracterizada por ser una organización social de conocimiento, democrática, autónoma, formadora, agente de la transmodernidad que incorpora los consensos mundiales de la humanidad y las buenas prácticas de gobernanza universitaria, cuya calidad se genera desde los procesos de enseñanza - aprendizaje, investigación e innovación, e interacción universitaria. Estatuto General (Acuerdo 007 de 2015, Artículo 4).

Visión: La Universidad de Cundinamarca será reconocida por la sociedad, en el ámbito local, regional, nacional e internacional, como generadora de conocimiento relevante y pertinente, centrada en el cuidado de la vida, la naturaleza, el ambiente, la humanidad y la convivencia. Estatuto General (Acuerdo 007 de 2015, Artículo 5).

Disponible en: <https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/universidad/mision-y-vision>

- Actualización de documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Bajo la verificación del proceso de Gestión de Calidad, se estableció un plan de trabajo para en el año

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



2018 poder implementar los cambios de la norma ISO 9001 y su nueva versión adaptándolos documentos del SGC, de igual manera se cumplió con las solicitudes internas de actualización documental de los procesos de la Universidad. Esta información puede ser consultada a través del link: <https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/>.

- Indicadores de Gestión. El proceso de Gestión de Calidad estableció en conjunto con la oficina de planeación Institucional a través de la revisión por la dirección los resultados de los Indicadores de gestión y cumplimiento del plan de acción.
- Administración del Riesgo (Políticas de Administración del Riesgo, Identificación del Riesgo, Análisis y Valoración del Riesgo).

MAPA DE RIESGOS DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA							
IMPACTO \ PROBABILIDAD	IMPACTO						
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)		
Raro (1)				-R15 -R17	-R14		
Improbable (2)		-R20	-R4 -R5 -R7	-R21			
Posible (3)	-R11	-R1 -R19	-R9 -R12	-R10 -R16 -R18	-R6		
Probable (4)				-R3 -R8	-R13		
Casi seguro (5)	-R2						
COLOR	INTERPRETACIÓN DE LA ZONA		CANTIDAD DE RIESGOS POR ZONA	PROMEDIO DE RIESGO DEL PROCESO			
	Zona de riesgo baja: Asumir el riesgo		2	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN	NIVEL
	Zona de riesgo moderada: Asumir el riesgo, reducir el riesgo		5				
	Zona de riesgo alta: reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir		7	3	3	9	ALTO
	Zona de riesgo extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir		7				

- Se relacionan a través de la gráfica 20 riesgos de tipo institucional en las diferentes zonas de riesgo, obteniendo como promedio de riesgo institucional una calificación de “9” lo cual se valora en zona de “Alto riesgo”.
- Se diseñan los controles, se implementan y se realiza monitoreo al riesgo por parte del proceso de Control interno.
- Resultado del monitoreo indica que, de los 20 riesgos institucionales identificados, 8 de ellos se han materializado, obteniendo una eficacia de controles del 40%.

DIFICULTADES:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



- Es importante fortalecer las competencias de los líderes de cada proceso en lo que compete a gestión de riesgos con el objetivo de que se tome conciencia en el reporte cuando se materializan los mismos, de esta manera se incentiva el auto control y la toma de decisiones derivadas del desempeño del proceso frente a los riesgos.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES:

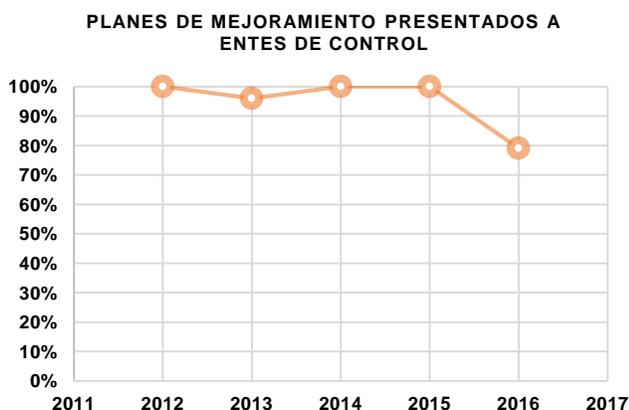
- **Autoevaluación. (Autoevaluación del Control y Gestión)**
 - El proceso de Control Interno ha venido aplicando los instrumentos establecidas en sus procedimientos cuyo objetivo es verificar el mejoramiento de la Universidad.
 - Publicación de los seguimientos al Estatuto anticorrupción y atención al ciudadano y publicación del informe pormenorizado del sistema de control interno, según lo establecido por la Ley 1474/11.
 - De acuerdo a los resultados reportados como resultado de las mediciones realizadas por los diferentes procesos se observó lo siguiente:
 - ✓ No se levantan acciones correctivas, preventivas o de mejora de acuerdo a los resultados producto de las mediciones.
 - ✓ Algunos indicadores no cuentan con datos anteriores, lo que imposibilita conocer la tendencia de los mismos.
 - ✓ Algunos indicadores superan las metas establecidas, viéndose la necesidad de replantear las metas con la finalidad de obtener un resultado ajustado al comportamiento de cada proceso.
- **Auditoría Interna (Auditoría de Gestión)**
 - El proceso de Control Interno tiene establecido procedimientos para la realización de las auditorías donde para la vigencia 2018, en materia de auditorías se estableció una ejecución del 100% de cumplimiento con 12 auditorías ejecutadas.



- **Planes de Mejoramiento (Institucional, Procesos)**

- La Universidad de Cundinamarca cuenta con aplicativo para la administración de planes de mejoramiento al interior de la institución, esta actividad se realiza a través del procedimiento Acciones preventivas, correctivas y de mejora SCIP02. En la actualidad todos los procesos cuentan con sus respectivos planes de mejoramiento garantizando que las se cumplan por parte de los procesos y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento la oficina de Control Interno estableció seguimientos periódicos con la finalidad de verificar el cumplimiento de las acciones planteadas por cada proceso.

Los siguientes son datos estadísticos de la evolución de los planes de mejoramiento presentados a entes de control:



- ✓ PM vigencia 2012, cumplimiento 100%.
- ✓ PM vigencia 2013, cumplimiento 96%, hallazgo no 12, sanción resolución 062 de 2012 condición y otros hechos.
- ✓ PM vigencia 2014, cumplimiento 100%.
- ✓ PM vigencia 2015, cumplimiento 100%.
- ✓ PM vigencia 2016, cumplimiento 79%.

DIFICULTADES:

- Se requiere que se identifique acciones de mejora por parte de los gestores y colaboradores de los diferentes procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad como parte del mejoramiento continuo y el autocontrol.

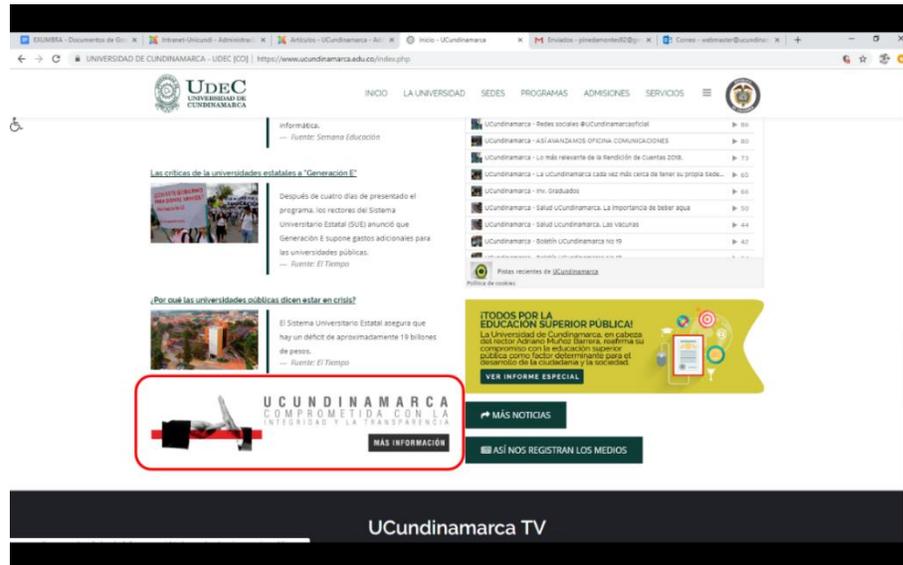
Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

- Se requiere brindar capacitación en materia de Acciones preventivas, correctivas o de mejora, con la finalidad de tener una buena identificación conceptual y así contribuir al mejoramiento continuo de la institución.
- Se requiere profundizar en temas de autocontrol para que los gestores responsables de cada uno de los procesos identifiquen sus propias debilidades fortalezas y actúen en pro de la mejora continua articulando sus actuaciones.

3. EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES:

- Información y comunicación Interna y externa.
- Para la vigencia 2018 la oficina asesora de comunicaciones trabajó en los siguientes temas de **información y comunicación interna y externa**:
 - ✓ Rediseño más moderno y atractivo. Socialización y presentación a la comunidad de la nueva web: www.ucundinamarca.edu.co.
 - ✓ Actualización constante del portal institucional y distribución de donde debe ser publicada la información para una mejor organización.
 - ✓ Avance en visibilidad y acceso a la información pública: Desde la actualización del sitio web, se ha gestionado en conjunto con la Dirección de Planeación Institucional el espacio dedicado a la información de cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. A este espacio se puede acceder directamente desde la página principal del sitio web con un botón dedicado y visible.
 - ✓ Campaña permanente con un banner informativo en la sección "Recomendados UCundinamarca" con el mensaje "UCundinamarca comprometida con la integridad y la transparencia".



- ✓ En el último reporte enviado a la Procuraduría de fecha 30 de noviembre de 2018, se obtuvo un cumplimiento de 80 sobre 100.
 - ✓ La página cuenta con aproximadamente de 10 a 20 actualizaciones diarias (entre noticias, documentos de contratación, actos administrativos, listados electorales, listados del proceso de selección y admisión, videos y eventos, entre otros).
 - ✓ Se trabajó durante la vigencia 2018 en la implementación de la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 Accesibilidad a Páginas Web.
 - ✓ Diseño página web institucional, herramientas personas con discapacidad: La Oficina Asesora de Comunicaciones frente a herramientas implementadas en la página web para personas con discapacidad, realizo un avance durante la vigencia 2018, específicamente el 23 de Julio del año en curso. Con el ánimo de facilitar la accesibilidad a personas con limitaciones visuales (desde la baja visión hasta condiciones de daltonismo), se ha instalado en el portal institucional el módulo B-Accessibility.
- **Redes sociales** durante la vigencia 2018 las redes sociales institucionales presentaron al alto crecimiento, como se evidencia en las imágenes. Permitiendo posicionar este medio al servicio de los estudiantes de la institución.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

FACEBOOK 
UCUNDINAMARCA

INSTAGRAM 

TWITTER 
UCUNDINAMARCA

Durante la vigencia 2018 **13.053 SEGUIDORES** crecimiento de **4.500, 7.761 visitas** a la página, 5k interacciones con la página, seguidores Mujeres 53.57% y 45.9% hombres

Durante la vigencia 2018 **2.940 SEGUIDORES**, crecimiento de **561** seguidores, Vistas **1.082**, Alcance **5.270, Mujeres 51.94% - Hombres 47.65%**.

Durante la vigencia 2018 Twitter alcanzo **4.190 SEGUIDORES**, incrementando 520. **588 Likes, 230** menciones, **3.060** visitas de perfil, impresiones de Tweets **17.5 mil**.

Las cifras evidencian el crecimiento de estos medios gracias a la publicación constante y creación de piezas propias que permiten llamar la atención de los seguidores de nuestros medios, estrategia que se le ha podido dar cumplimiento ya que se cuenta con personal asignado con esta función y con experiencia en el manejo de los mismos.

- **Periódico Institucional.** Se emitió la edición No. 20 y 21 construida y diseñada por los colaboradores de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Tiraje y Distribución: 5.000 ejemplares por edición distribuidos en cada una de las sedes de acuerdo al número de estudiantes, distribución en ferias educativas locales, regionales y nacionales como Expoestudiante 2018; el periódico también se distribuye en las jornadas de inducción y eventos académicos de la universidad.

Comportamiento virtual del periódico sitio web institucional. La comunidad académica, e institucional y demás grupos de interés pueden visualizar el Periódico UCundinamarca S21 en el sitio web de la universidad, modulo servicios, y luego Oficina Asesora de Comunicaciones, y descargar el periódico de la plataforma ISSU, formato PDF.

Lectura Edición 20: 1746

Visualizaciones y compartir enlace: 45,644

La Universidad participo con el stand 319 en EXPOESTUDIANTE la cual se realizó de octubre 23 al 26 de 2018 y conto igualmente con la participación en

EXPOCUNDINAMARCA realizada del 6 de diciembre al 9 de 2018, en el cual se distribuyó el periódico de la Universidad de Cundinamarca.

- **Informativos – Informes Especiales UCundinamarca S21.** Se realizaron 193 vídeos de diferentes temas académico - administrativos publicados a través del canal de YouTube. Producidos, realizados y editados por el área de producción audiovisual, como se discrimina a continuación.

Videos Realizados 2018: 193

Listas de Reproducción: 5

Número de Suscriptores: 1.715

Logros y Mejoras:

Actualización de Descripción del Canal

Suscripción de más de 1.000 nuevos usuarios

- **SOY21: Programa Televisivo.** El Programa Televisivo “Soy 21” es un magazín que pretende mostrar los aspectos más relevantes de la Universidad de Cundinamarca de un modo juvenil y ameno. La creación de este Programa ha contado con la ayuda y asesoría de la Asociación Nacional de Televisión (ANTV) y La Universidad de Guadalajara.

El programa busca educar a la audiencia desde el entretenimiento. Éste se dividirá en secciones desde las cuales se pretende proyectar la Universidad de Cundinamarca como un centro de investigación, innovación, tecnología y desarrollo científico enmarcado dentro del contexto de la Universidad del Siglo 21 y con proyección a la comunidad (local y departamental). Se busca en todo momento la participación y co-creación de la audiencia. Al cierre de cada bloque algunos integrantes de la Comunidad Universitaria dan el paso a comerciales.

Canal de Emisión: Canal 13 Colombia

Otros medios de emisión: Redes sociales oficiales de la Universidad

Emisión: Mensual

Emisiones durante 2018: 1

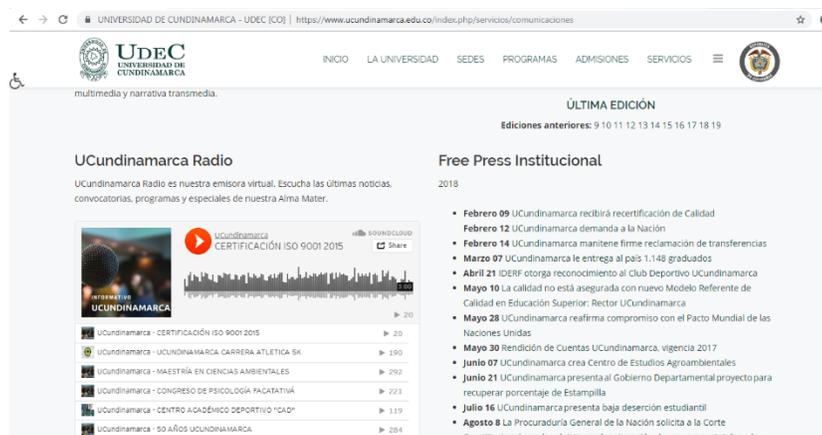


- **Emisora Online.** Se pauto en diferentes medios de comunicación como RCN Radio, Nueva Época, Toca Noticias, Luna Estéreo Chía, Vive Fusagasugá, con contenido propio y producido por el área radial de la oficina.

Se efectuó el pago de derechos ante Sayco con el fin de transmitir música con los derechos requeridos por la ley para su difusión.

Se siguió con la alimentación de los PODCAST: Espacio en la web institucional para escuchar audios con informes especiales.

Asimismo, se les dio trámite a 38 solicitudes de producción radial y la producción de realizada para los contratos suscritos, permitiendo dar a conocer información institucional de interés general.



- **Boletines Internos.** El Programa Se continuó con la creación y emisión de los boletines internos, dirigidos a los administrativos y docentes de la institución, generando durante la vigencia 28 boletines internos.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



- **Intranet.** Se realizó actualización constante permitiendo generar aproximadamente 66 actualizaciones y obtener un alto número de usuarios conectados en medios internos: 9800 usuarios- Tiempo de sesión: 1:18.



- **Boletines de Prensa.** Se expidieron 15 boletines de prensa que permitieron la difusión de información de manera rápida y oportuna para los medios de comunicación y demás población interesada.



- **Carteleras Digitales:** Medio de comunicación con gran aceptabilidad entre los usuarios y lectores, ya que es un medio a través del cual llega la información de

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

manera rápida y repetitiva que permite generar recordación entre los diferentes usuarios de la Universidad. Medio con aproximadamente 300 actualizaciones.

MES	ACTUALIZACIONES CARTELERAS DIGITALES
Julio	18 Ecards
Julio	1 video
Agosto	28 Ecards
Agosto	2 videos
Septiembre	42 Ecards
Septiembre	1 Video
Octubre	45 Ecards
Octubre	1 Video
Noviembre	21 Ecards
Noviembre	1 Video
Diciembre	2 Ecards
Total	162

- **Correo Masivo:** Medio de comunicación con gran aceptabilidad entre los usuarios, estrategia de marketing online muy efectiva y accesible para la institución y los lectores, ya que es un medio a través del cual llega la información de manera rápida y repetitiva que permite generar recordación. Durante la vigencia 2018 se atendieron 70 solicitudes enviadas a las diferentes bases de datos alojadas por la Dirección de Sistemas y Tecnología.

- **Comunicación con el ciudadano**

La oficina de servicio de atención al ciudadano (SAC) se encuentra bajo los lineamientos de la Secretaria General de la Universidad de Cundinamarca y da cumplimiento estricto a la Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Decreto 1166 de 2016, Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995 Arts., 7,8, 9 y 10, Resolución 160 de Noviembre 06 de 2014 por la cual se crea el Sistema de atención e información al ciudadano de la Universidad de Cundinamarca y procedimientos internos de Gestión de Servicio de Atención al Ciudadano de la institución y demás normas concordantes.



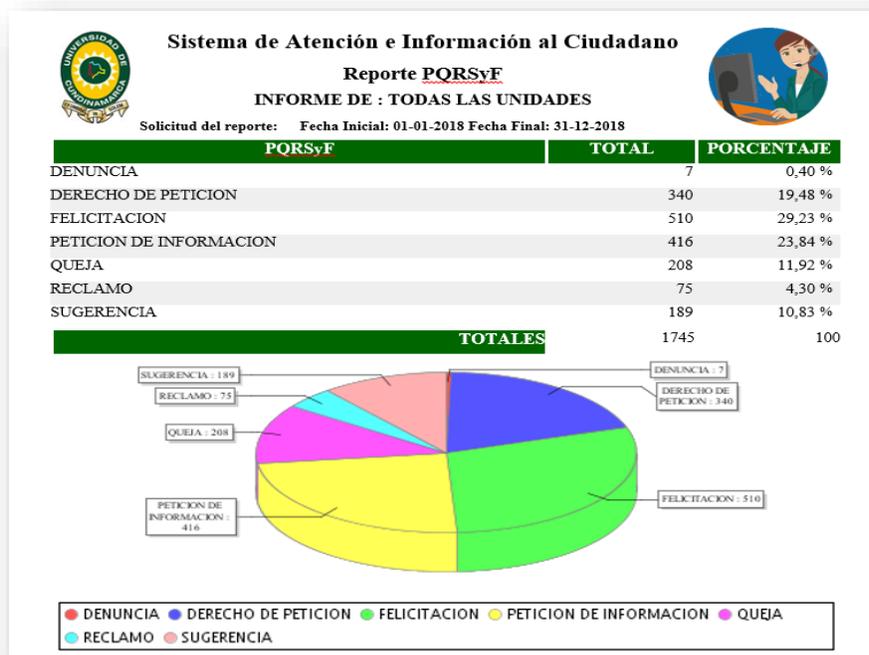
La Universidad de Cundinamarca a través del Sistema de Atención e información al ciudadano (SAIC) y en cumplimiento al artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, donde se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de las entidades públicas, y para ello se tiene implementado diferentes mecanismos para que los ciudadanos puedan manifestarse y realizar sus solicitudes a nuestra Institución, como son:

- ✓ De manera personalizada y verbal oficina en Sede, Seccionales y Extensiones.
- ✓ Oficinas de correspondencia en Sede, Seccionales y Extensiones, para manifestaciones escritas.
- ✓ Línea gratuita de atención telefónica 018000180414.
- ✓ A través de la página web www.ucundinamarca.edu.co - Link Atención al Ciudadano - pestaña SAIC, INGRESE SU SOLICITUD (formulario en línea).
- ✓ Chat interactivo en la página web www.ucundinamarca.edu.co en el horario laboral de 08:00 am. a 12:00m. y de 2:00pm a 6:00pm
- ✓ Correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co

Con los mecanismos anteriormente descritos los ciudadanos instauran cada uno de los PQRSFYD, los cuales son registrados en el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), luego se le asigna al funcionario competente quien se responsabilizará en dar la respuesta de fondo dentro de los términos establecidos y se espera recibir la respectiva contestación para informarle al ciudadano con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto. Es así, como el resultado es consolidado y analizado el cual se presenta a continuación.

CIFRAS, INDICADORES Y ESTADISTICAS

TIPO DE PQRSFYD:



Tomado del: Aplicativo SAIC (Sistema de Atención e Información al Ciudadano)

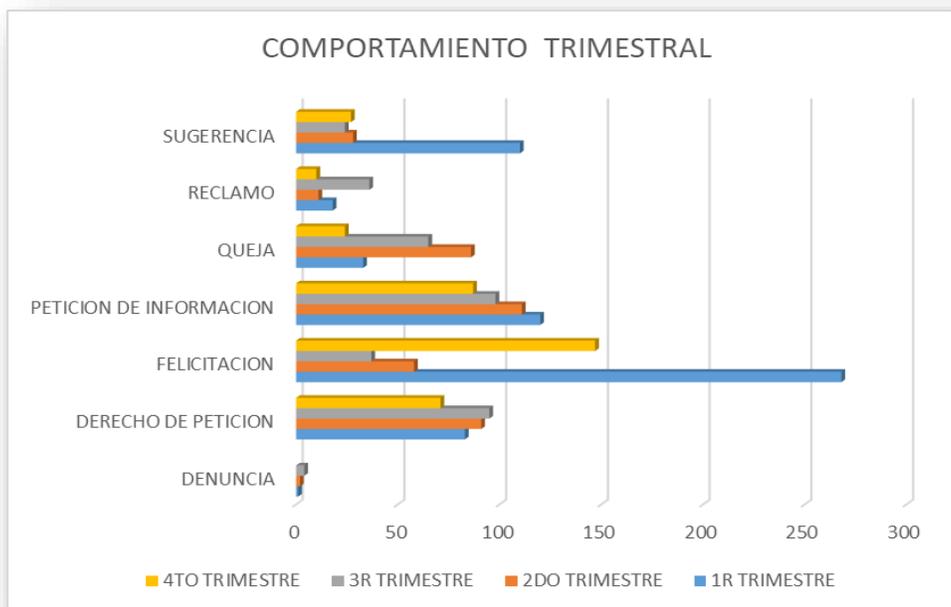
Teniendo en cuenta la gráfica anterior donde se ve reflejado la cantidad total de las solicitudes instauradas por los ciudadanos en esta vigencia y discriminados por peticiones, donde el mayor tipo de solicitud realizada por los ciudadanos a la institución fueron FELICITACIONES con el 29,23% y seguido con un porcentaje del 23,84% que se encuentran en las Peticiones de Información.

Teniendo en cuenta la gráfica del consolidado anterior, a continuación, se desagrega por trimestre para poder identificar cual ha sido el comportamiento de las solicitudes radicadas con corte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

TIPO	1R TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3R TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE
Denuncia	1	2	4	
Derecho de Petición	83	91	95	71
Felicitación	268	58	37	147
Petición de Información	120	111	98	87
Queja	33	86	65	24
Reclamo	18	11	36	10



Sugerencia	110	28	24	27
Total General	633	387	359	366



Tomado del: Aplicativo SAIC (Sistema de Atención e Información al Ciudadano)

Según la gráfica se puede identificar que para esta vigencia el mayor número de solicitudes fueron las felicitaciones instauradas por los ciudadanos, las cuales fueron mediante el uso de los Buzones de Sugerencias y Felicitaciones.

También se puede reflejar que este comportamiento es muy fluctuante, dado que en cada trimestre se da un incremento en peticiones diferentes de acuerdo a las actividades que se tienen programadas en el calendario académico y que en su mayoría de los peticionarios son estudiantes.

De igual manera, se reflejó en el cuadro que para el cuarto trimestre disminuyó las quejas y reclamos y se presentó un aumento en las felicitaciones y derechos de información.

Sin embargo, la gestión de la Oficina de Servicio de atención al Ciudadano ha permitido que se dé trámite al 100% en el direccionamiento por el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC) cumpliendo con la ley 1755 de 2015 y la ley 1437 de 2011.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO A LA GESTIÓN REALIZADA EN ESTA VIGENCIA

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	185	65.1%
NO SE CUMPLE	99	34.9%
TOTAL GENERAL	284	100%



Tomado del: Aplicativo SAIC (Sistema de Atención e Información al Ciudadano)

De acuerdo a la gráfica anterior, correspondiente a la calificación dada a la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano en lo referente al servicio prestado para los tramites que realiza ante la institución, en donde se evidencia que del total de las personas que realizaron esta calificación el 65% manifiestan la aceptación y conformidad con nuestros servicios, sin embargo, un 35% califica que no se cumple lo que quiere decir que tenemos que buscar estrategias que permitan subir esta calificación.

- **Archivo y Gestión**

En cuanto a las tablas de retención documental para el año 2018 aunque se encuentra en el Consejo Departamental de Archivos, se recibieron lineamientos por parte del Comité SAC para adoptar una resolución que adopte las tablas de retención y se trabajó en el II semestre de la vigencia 2018 en la elaboración de la resolución que adopta las tablas de retención (TRD) , las tablas de valoración documental (TVD) y cuadro de clasificación



documental (CCD) en la Universidad de Cundinamarca y en el año 2019 salió la Resolución 003.

Para el 2018 se trabajaron los siguientes temas relacionados con archivo y gestión:

1. Instalación de los estantes fijos y modulares rodantes en el Archivo Central (sede Fusagasugá) y en la Seccional de Girardot.
2. Se realizó la ampliación de la oficina de correspondencia.
3. Se realizó el contrato para la compra de Archivadores dos y cuatro gavetas para la Seccional de Girardot, el cual se entregaron el 13 de febrero del presente año.
4. Se realizó las respectivas capacitaciones para los funcionarios en respecto al Proceso de Gestión Documental
5. Se realizó la Digitalización de los documentos del Archivo Central un 40%, el cual se continúa con esta labor en el año 2019.
6. En el año 2018 se realizó contrato para la Digitalización de Documentos.

- **Sistemas de información**

Los sistemas de información entregados e implementados para la Universidad de Cundinamarca por medio de desarrollo de software a la medida, bajo categoría de nuevos productos y actualizaciones a los mismos para la vigencia 2018 fueron:

#	FECHA ENTREGA	DESCRIPCIÓN	ÁREA SOLICITANTE	N° ACTA RECIBIDO
1	02-04-2018	SIS – Modulo Gestión Apoyo Académico (Solicitudes Material Bibliográfico)	Unidad de Apoyo Académico	004
2	17-04-2018	SIS – Modulo Gestión Apoyo Académico (Solicitudes Formación a Usuarios Biblioteca)	Unidad de Apoyo Académico	016
3	14-03-2018	Asistencias Unidad de Apoyo Académico.	Unidad de Apoyo Académico	024
4	08-05-2018	Aplicativo SPA UDECA	Unidad Amigable – Seccional Girardot	033
5	10-05-2018	Aplicativo ABS	Dirección de Bienes y Servicios / Oficina de Compras	034



6	10-05-2018	Aplicación Firma Digital / Certificado de Notas	Oficina de Admisiones y Registro	035
7	21-05-2018	Aplicación SIPSE (Sistema Integrado de Programas Socioeconómicos).	Dirección de Bienestar Universitario	036
8	25-04-2018	Contratación Docente / Módulo Postgrados	Dirección de Postgrados	040
9	31-05-2018	Sistema de Encuestas Institucionales	Dirección de Talento Humano, Oficina de Graduados	Externo
10	31-05-2018	Sistema de Asignación de Aulas	Unidad de Apoyo Académico	Externo
11	01-06-2018	Sistemas integrados de Gestión / Salidas No Conforme	Oficina de Calidad	041
12	13-06-2018	Contratación General / Contratación OPS	Dirección de Talento Humano	045
13	25-09-2018	Aplicación Gestión Documental – Control de Documentos Escaneados	Oficina de Archivo y Correspondencia	047
14	25-09-2018	Aplicación Repositorio Académico – Actas de Facultad	Oficina de Desarrollo Académico / Facultades	048
15	25-09-2018	Sistemas Integrados de Gestión – Modulo Indicadores Institucionales	Dirección de Planeación Institucional / Oficina de Calidad	061
16	26-10-2018	SIS – Modulo Gestión Control Interno (Solicitudes)	Dirección de Control Interno	065
17	26-11-2018	Campos de Aprendizaje / CADI / Plan de Aprendizaje	Dirección de Autoevaluación y Acreditación / Oficina de Desarrollo Académico / Rectoría	077
18	13-12-2018	SIS – Modulo Bienes y Servicios / Sistematización Procedimientos Recursos Físicos.	Dirección de Bienes y Servicios / Oficina de Recursos	079

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



			Físicos y Servicios Generales	
19	13-12-2018	Contratación General / Certificaciones Laborales	Dirección de Talento Humano	En proceso
20	13-12-2018	SIS – Modulo Formación y Aprendizaje / Solicitudes de Adición, cancelación, Transferencia.	Dirección de planeación Institucional (Reporte Suit) / Oficina de Admisiones y Registro / Facultades	(Entregado 18/12/2018)
21	13-12-2018	SIS – Módulos Gestión Financiera / Solicitudes de Reserva presupuestal	Oficina de Presupuesto	084
22	14-12-2018	Caracterización del Usuario	Dirección de Planeación Institucional	En proceso
23	14-12-2018	Notificaciones masivas a Usuarios	Dirección de Sistemas y Tecnología	En proceso

Actualizaciones Sistemas de información Entregados:

#	FECHA ENTREGA	DESCRIPCIÓN	ÁREA SOLICITANTE	N° ACTA RECIBIDO
1	31-07-2018	Aplicación Control Interno (Planes de Mejoramiento, Acciones Correctivas y Preventivas).	Dirección de Control Interno	043
2	19-04-2018	Actualización Aplicaciones Contratación Docente – Preasignación, Asignación, Novedades y planes de trabajo	Oficina de Desarrollo Académico	044
3	25-07-2018	Actualización Banco de Proyectos – Reportes	Dirección de Planeación Institucional	046
4	21-09-2018	Actualización Aplicación ABS	Dirección de Bienes y Servicios – Oficina de Compras	055
5	25-09-2018	Actualización Aplicación de Salidas Académicas	Oficina de Desarrollo Académico	059
6	26-10-2018	Actualización Aplicación SAIC	Servicio de Atención al Ciudadano	066

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



7	22-10-2018	Actualización aplicación SIPSE (Sistema Integrado de Programas Socioeconómicos)	Dirección de Bienestar Universitario	067
8	29-10-2018	Actualización Aplicación Contratación General - OPS	Dirección de Talento Humano	070
9	14-12-2018	Actualización Firma Digital / Firma Certificaciones Laborales	Dirección de Talento Humano	En proceso

- Para la Vigencia 2018 la Dirección de Sistemas y Tecnología en su Área Sistemas de Información Entrega a la Universidad de Cundinamarca 32 Sistemas de Información implementados en la Plataforma Institucional, el cual supera los entregados en las vigencias 2016 y 2017, teniendo en cuenta que se dio un cambio de metodología de Desarrollo de Software Ágil, permitiendo a los usuarios y a los desarrolladores de software tener mayor control sobre las aplicaciones a desarrollar e implementar. De igual manera se cambió el procedimiento permitiendo a más actores en el proceso de Desarrollo de Software dentro de la institución, Apoyándose la Dirección de Sistemas y Tecnología con Proveedores externos y estudiantes de la facultad de ingeniería de las Sede/Seccional/Extensiones.
- Para la vigencia 2018 los temas para rescatar del proceso de Sistemas y Tecnología son los aplicativos que más impacto generaron, los cuales son: ABS Digital, Campos de Aprendizaje, Firma Digital, Asignación de Aulas, Contratación de Ordenes de Prestación de Servicios y Contratación de Personal a Término Fijo, estos desarrollos aportan a la política de cero papeles y agiliza procesos administrativos de impacto crítico, lo cual contribuye al cumplimiento del plan rectoral, en su eje estratégico Gobierno

4. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Universidad de Cundinamarca presenta el 15 de marzo de 2019 ante la función Pública el Formulario de reportes de Gestión donde se analiza la madurez del sistema de control interno realizado por el Departamento Administrativo de la Funciona Publica para la vigencia 2018. Donde el puntaje de madurez que se obtenga del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en la Universidad de Cundinamarca evidenciara las acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos.



CERTIFICADO DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que la institución UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, a través del usuario furag6231JCIT, diligenció el Formulario de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, correspondiente a la vigencia 2018 en el mes durante el mes de febrero y marzo de 2019.

En constancia firma,

MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional



Carrera 6 No. 13-82 Bogotá D.C. Colombia | Teléfono: 7388001 | Fax: 7388001
Línea gratuita: 018000180414
Código postal: 111711 | www.funcionpublica.gov.co | ma@funcionpublica.gov.co

5. RECOMENDACIONES

- Actualmente el desarrollo de la tecnología avanza a pasos agigantados con la cuarta revolución industrial y nos vemos enfrentados en temas como industria 4.0, inteligencia artificial, big data y otros elementos que componen una nueva generación de industria y servicios, como profesionales especializados en sistemas integrados de Gestión y Control se recomienda continuar con soluciones que aporten al desarrollo y soluciones en temas como MIPG y otros sistemas, que garanticen a la Universidad sostenibilidad, crecimiento y que cierren las brechas del retraso para dar paso a la modernización.
- Mejorar los métodos de trabajo desde la misma normatividad interna que genera espacios y brechas que se deben cerrar con procedimientos bien establecidos que permitan asegurar el control en las actividades tanto académicas como administrativas.
- Continuar con el mantenimiento de las competencias del Personal tanto administrativo como docente a través del establecimiento de perfiles adecuados a las

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



competencias requeridas, procesos de selección transparentes, y planes de capacitación.

- Para garantizar procesos de acreditación se debe seguir trabajando en adecuación, disponibilidad, acceso y uso de ambientes, recursos y equipos para la enseñanza y el aprendizaje (laboratorio talleres de práctica, insumos, etc.)
- Propiciar Una gestión Administrativa que a través de la planeación estratégica ejecute procesos que permitan alcanzar las metas propuestas a través de una gestión eficaz y eficiente realizando evaluación y seguimiento que lo lleven a la mejora de la institución.
- Continuar con las verificaciones a los procesos se dan bajo los siguientes requisitos de un modelo de operación por procesos que a su vez son fuente de mejoramiento, cuando se gestionan para alcanzar los resultados deseados: Servicio de atención al ciudadano, Buzón de quejas y sugerencias, Evaluación y autoevaluación docente, Auditorías internas, Indicadores de gestión, Revisión por la dirección, Rendición de cuentas. Administración del riesgo.
- Se recomienda a la alta dirección un mayor análisis de los datos a través de las herramientas anteriores para la toma de decisiones.
- Tener en cuenta en la realización de las diferentes actividades la aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación al interior de la Universidad de Cundinamarca

Carolina Gómez fontecha
Directora de Control Interno
Universidad de Cundinamarca

17-