



17.

Fusagasugá, 2015-04-30.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Periodo evaluado: Abril 30 de 2015

Publicación. Enero 31 de 2015

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Avances

- **Política de Administración del Riesgo**

La Universidad de Cundinamarca en su compromiso vital y permanente con el Aseguramiento de la Calidad, mediante la Calidad en la Oferta Académica, el Fortalecimiento del Sistema de Investigación Institucional, la Vinculación con el Entorno e Impacto Social y el Fortalecimiento de la Autoevaluación para el Mejoramiento Continuo, propone gestionar los riesgos de corrupción, definiendo medidas encaminadas a evitar, prevenir, mitigar, compartir o transferir aquellos riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia y que generan un impacto considerable en el cumplimiento de los objetivos institucionales, realizando un seguimiento periódico a la efectividad de los controles, contando para ello con personal comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos y de la gestión Institucional.

- **Mapa de Riesgos de corrupción**

La Universidad de Cundinamarca tiene establecido el mapa de riesgos de corrupción, el cual, cuenta con 24 riesgos identificados en nueve procesos de la siguiente manera: Control Interno 2 riesgos, Planeación Institucional 1 riesgo, Control Interno Disciplinario 1 riesgo, Comunicaciones 1 riesgo, Documental 1 riesgo, Financiera 7 riesgos, Sistemas y Tecnología 2 riesgos, Talento Humano 1 riesgo, Bienes y Servicios 8 riesgos.

Como resultado del seguimiento de la matriz de riesgos se observó lo siguiente:

- El 16.7% de los riesgos no tuvieron ocurrencia, lo cual corresponde a 4 de 24 riesgos.
- El 29.1% de los riesgos no fueron reportados, lo cual corresponde a 7 de 24 riesgos.
- El 76.2% de los riesgos presentaron ocurrencia, lo cual corresponde a 13 de 17 riesgos.
- el 70.83% de los riesgos fueron reportados, lo cual corresponde a 17 de 24 riesgos.
- Para los riesgos que presentaron ocurrencia cada proceso implemento las respectivas acciones de mitigación con la finalidad de evitar la materialización del mismo.
- De acuerdo a la información suministrada por cada uno de los procesos responsables del mapa de riesgos de corrupción, se puede decir que se están llevando a cabo las respectivas acciones de mitigación del riesgo donde no se ha presentado ocurrencia.



De acuerdo a la información suministrada por cada uno de los procesos responsables del Mapa de Riesgos de Corrupción, se puede decir que aunque se están llevando a cabo acciones para mitigar los diferentes riesgos, estas no han sido efectivas para prevenir la materialización de los mismos.

2. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

Avances

La Universidad de Cundinamarca pretende identificar y eliminar, entre otras cosas: exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc., factores que pueden generar acciones tendientes a la corrupción.

Para el componente de Estrategias antitrámites se identificaron las siguientes situaciones problema:

- **Situación Problema:** Los procesos institucionales deben mejorar los procedimientos administrativos con el propósito de minimizar trámites.

Avance: Se está llevando a cabo una revisión documental de los procedimientos de los diferentes procesos que conforman el Modelo de Operación de la Universidad.

Responsable: Gestión de Calidad.

- **Situación Problema:** Los trámites se realizan de forma personalizada

Avance: Sin avance

Responsable: Gestión Financiera

- **Situación Problema:** Desconocimiento por parte de los funcionarios administrativos de las estrategias relacionadas a la reducción de trámites.

Avance: Se revisaron y modificaron procedimientos y formatos con la finalidad de establecer su pertinencia en relación con las actividades que se llevan a cabo.

Responsable: Gestión Talento Humano

- **Situación problema:** Cada procedimiento define trámites que generan demora en la obtención del producto final.

Avance: Hasta la fecha se cuenta con un nivel de avance de un 20% en la actualización de procedimientos buscando reducir formatos y actividades que generan algunas demoras innecesarias.

Se vienen adelantando las siguientes actividades:

- Se desarrollan acciones de mejora que actualmente se encuentran seguimiento.
- Desarrollo e implementación de sistema integrado de gestión.
- GAP de desempeño de Sistema Documental 70%.
- GAP de desempeño de Sistema Ambiental 20%.
- GAP de desempeño de Seguridad en la Información 30%.
- GAP de desempeño de SISO 50%.



-FUSAGASUGÁ-

- GAP de desempeño de RSE 10%.
- GAP de desempeño de MIPYG modelo integrado de planeación y gestión 30%

Responsable: Gestión de Calidad.

- **Situación Problema:** Incapacidad de atender de manera remota las necesidades de los usuarios.

Avance: Dentro del portal institucional se encuentra una serie de ayudas para acceder a los servicios informáticos; en cuanto a las aplicaciones académicas y administrativas se cuenta con un manual que instruye al usuario en temas de manejo. Igualmente, se adelanta la creación de un enlace que permita la modalidad de preguntas frecuentes, y la puesta en funcionamiento de un chat Institucional.

Responsable: Sistemas y Tecnología

- **Situación Problema:** El trámite se realiza de manera presencial, el proveedor allega los documentos en físico, para su revisión y aprobación, en caso de no cumplir con los requisitos el proveedor debe volver.

Avance: Se reciben en físico todos los documentos que son requeridos institucionalmente en original, los demás documentos son aportados por el proveedor en forma digital.

Responsable: Gestión Bienes y Servicios

- **Situación Problema:** Insatisfacción de los clientes internos por la no adquisición oportuna de los bienes y/o servicios.

Avance: Se solicita a la oficina de Calidad de la Universidad, sean evaluados los demás procesos con el fin de optimizar rutas consideradas críticas.

Responsable: Gestión Bienes y Servicios

- **Situación Problema:** No existe procedimiento a través del SGC, que establezca claramente las actividades a realizar para las solicitudes de mantenimiento y/o solicitud de servicio de transporte.

Avance: Se cuenta con formatos debidamente controlados a través del SGC, a fin de contar con una mejor planificación tanto de mantenimientos como para la solicitud de transporte.

Responsable: Gestión Bienes y Servicios

3. RENDICION DE CUENTAS

Avances

Para el proceso de rendición de cuentas se establecieron cuatro componentes de la siguiente manera:

1. **Informe de Gestión:** Es una herramienta de balance y presentación social de los resultados institucionales. Presenta una síntesis de las actividades desarrolladas en cada una de los procesos y sus procedimientos,



consolidando la información sobre los avances en cada uno de los programas, planes y proyectos desarrollados.

2. **Cuentas Claras:** Documento impreso en el cual se presentan los hechos más relevantes de la gestión institucional para la vigencia inmediatamente anterior.
3. **Boletín Estadístico:** Herramienta que contiene Información académica y administrativa, de consulta ágil, oportuna, veraz y eficaz en la toma de decisiones institucionales y en el conocimiento de la comunidad frente a los aspectos de interés general relacionados con la institución.
4. **Socialización:** Es un espacio de interlocución mediante el cual el Rector y los directivos de la Universidad de Cundinamarca presentan informe de la gestión ante la comunidad.

A continuación se detallan las actividades establecida para el proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2014.

1. Aprobación del cronograma de actividades para realizar la Rendición de Cuentas Vigencia 2014.
2. Solicitud de elaboración de los Informes de Gestión de los procesos.
3. Recepción de la Información de los procesos.
4. Ajuste y Consolidación de Informe de Gestión de 2014
5. Revisión del Informe de Gestión 2014 por las directivas.
6. Publicación del Informe de Gestión 2014
7. Inscripción de Preguntas y Propuestas para la Rendición de Cuentas.
8. Socialización del Informe de Gestión 2014
9. Evaluación de Rendición de Cuentas
10. Finalización de actividades de Rendición de Cuentas.

De las anteriores actividades programadas se cuenta con un porcentaje de cumplimiento del 100% para las actividades del ítem 1 al 7. Las actividades establecidas del ítem 8 al 10 se encuentran en proceso de ejecución, para lo cual se tiene previsto la utilización del mecanismo de audiencia pública.

5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A CIUDADANO

Avances

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva se identificaron tres situaciones problemas de la siguiente manera:

- **Situación Problema:** Medición de la Satisfacción al Usuario

Avance: Para la vigencia 2015 se tiene previsto para el mes de agosto del presente año, aplicar encuesta de medición de la satisfacción al usuario interno y externo de la Universidad de Cundinamarca.

Adicionalmente, la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos mediante el aplicativo del Sistema de Atención e información al ciudadano permite mediante link



<https://www.unicundi.edu.co:8443/aplicaciones/sau/inicioSeguro.jsp> evaluar la gestión del trámite de PQRSyF por parte del usuario.

- **Situación Problema:** Dificultad de algunos usuarios para comunicarse o contactarse con la UDEC

Avance: Actualmente no se evidencian dificultades para comunicarse con la Universidad, ya que los medios habilitados funcionan adecuadamente y acorde a las necesidades del servicio. En la actualidad se cuenta con los siguientes medios de comunicación:

1. La línea de atención telefónica 018000976000
2. Formulario on line A través de la página web www.unicundi.edu.co link de peticiones, quejas y reclamos
3. De manera personalizada en oficina de peticiones, quejas y reclamos en Fusagasugá sede principal.
4. Correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co
5. Radicación de forma escrita en las oficinas de correspondencia de sede, seccionales y extensiones de la institución.

Adicionalmente se busca implementar atención personalizada en seccionales y/o extensiones de la institución ya que en la actualidad no se cuenta con este servicio; igualmente, se tiene proyectado la implementación de un chat interactivo.

Situación Problema: No se cuenta en la actualidad con un espacio adecuado para atender al ciudadano en las seccionales y extensiones.

Se realizó documentación de la necesidad de la implementación de oficinas de atención personalizada en seccionales y extensiones ante la oficina de Planeación institucional, con solicitud de implementos de oficina, equipos y personal de acuerdo a la necesidad del servicio.

Si bien es cierto, no se cuenta con un punto de atención físico en las seccionales y extensiones de la Universidad, se tienen ubicados buzones de sugerencias y felicitación con la finalidad de conocer las inquietudes y necesidades de los usuarios.

Consolidación del documento:	Director de Planeación Institucional
Seguimiento de la estrategia	Director Oficina de Control Interno Néstor Raúl Gutiérrez Caycedo
Firma	(Original Firmado)

Jorge Suarez

12.1.16.1