



17.

Fusagasugá, 2015-09-01.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Periodo evaluado: Corte a Agosto 31
de 2015

Publicación: Septiembre 02 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 81.25% de los riesgos no tuvieron ocurrencia, lo cual corresponde a 13 de 17 riesgos.
- El 33.33% de los riesgos no fueron reportados, lo cual corresponde a 8 de 24 riesgos.
- El 18.75% de los riesgos presentaron ocurrencia, lo cual corresponde a 3 de 17 riesgos.
- El 66.67% de los riesgos fueron reportados, lo cual corresponde a 16 de 24 riesgos.
- Para los riesgos que presentaron ocurrencia cada proceso implementó las respectivas acciones de mitigación con la finalidad de evitar la materialización del mismo.



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.

Responsable: Gestión de Calidad.

Avance: Se está llevando a cabo ajustes de procedimientos, revisión de formatos, ajuste de módulos tecnológicos y de software del proceso.

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

Responsable: Gestión Financiera

Avance: Los certificados de retención de proveedores y contratistas “OPS” son solicitados y enviados a través de correos electrónicos. Los certificados de votación electoral se reciben a través de la plataforma institucional.

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

Responsable: Gestión Talento Humano

Avance: Se propuso un plan de capacitación en el que se incluye el tema de reducción de trámites. Hasta la fecha se cuenta con un nivel de avance de un 20%.

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

Responsable: Gestión de Calidad.

Avance: Se ha llevado a cabo la revisión de las actividades críticas de los procesos, enfocando una reducción de actividades y simplificación de rutas de actividades.

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

Responsable: Sistemas y Tecnología



-FUSAGASUGÁ-

Avance: El proyecto de innovación tecnológica para atender de manera remota las necesidades de los usuarios esta dado en el análisis, diseño y/o reingeniería e implementación de nuevos aplicativos para suplir procedimientos que se están ejecutando manualmente en diferentes procesos de la Universidad; entre estos aplicativos están la reingeniería para la Mesa de Ayuda, reingeniería para el aplicativo SAIC y Nuevo módulo en el SIS del proceso de Apoyo Académico para la solicitud de espacios y elementos educativos.

Adicional se realiza el estudio para que a través del servicio de Open Value se adquiera la licencia del servicio Skype Business para ser implementado de manera transversal en la universidad de Cundinamarca.

- **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.

Responsable: Gestión Bienes y Servicios

Avance: Sin avance.

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

Responsable: Gestión Bienes y Servicios

Avance: Sin avance.

- **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.

Responsable: Gestión Bienes y Servicios

Avance: Sin avance.

3. RENDICION DE CUENTAS

Avances

Responsable: Gestión Planeación Institucional.

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.

Avance:

A continuación se detallan las actividades establecidas 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%.

Adicionalmente, la dirección de Planeación Institucional realizó conversatorios con la comunidad académica como una actividad de la construcción del Plan Estratégico, donde se dio un parte del estado de la Universidad y las acciones de mitigación.

5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A CIUDADANO

Avances

Responsable: Gestión Peticiones, queja y reclamos.

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: Se presentó proyecto para la medición de la satisfacción del ciudadano de la Universidad de Cundinamarca el cual fue aprobado por la Secretaria General. Adicionalmente, se solicitó apoyo presupuestal a las dependencias de Calidad y planeación institucional.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-FUSAGASUGÁ-

Igualmente, 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, el mantenimiento de estos medios es excelente, ya que se encuentra monitoreado permanentemente a fin de mitigar el riesgo de falla de alguno de ellos.

En la actualidad se cuenta con los siguientes medios de comunicación:

1. la línea de atención telefónica 018000976000.
2. De manera personalizada en oficina de peticiones, quejas y reclamos en Fusagasugá sede principal.
3. A través de la página web www.unicundi.edu.co link de peticiones, quejas y reclamos formulario on line.
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.
6. A través de buzones de sugerencias y felicitaciones instalados en el campus universitario en sede, seccionales y extensiones.

Adicionalmente se tiene previsto implementar, el chat interactivo y apertura de oficinas de peticiones, quejas y reclamos para la atención personalizada en extensiones y seccionales.

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

Avance: Se cuenta con documentación de la necesidad de la implementación de oficinas de atención personalizada en seccionales y extensiones ante la oficina de Planeación institucional, sin embargo no se tiene avance a la fecha.

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