



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

17

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

INFORME DE SEGUIMIENTO  
REPORTE INFORMACION LEY 1474 DE 2011

PRIMER CUATRIMESTRE DE 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO

2018

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Telefax: 8732554  
Línea Gratuita 018000976000  
[www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) E-mail: [unicundi@mail.unicundi.edu.co](mailto:unicundi@mail.unicundi.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

## TABLA DE CONTENIDO

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	4
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	4
ESTRATÉGIAS ANTITRÁMITES .....	12
RENDICION DE CUENTAS .....	15
POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	16



**UDECA**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

## INTRODUCCION

En atención a la Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción) en su artículo 74 señala: La Universidad de Cundinamarca atendiendo a las directrices contempladas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, señala “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, Relativo al “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, adopta estas directrices como herramienta para fortalecer la administración del riesgo, mediante mecanismos que propendan a evitar o prevenir actos de corrupción que lesionen la Institución, lo mismo que para generar acciones anti trámites que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar procedimientos, en aras de fortalecer los procesos misionales y administrativos.

También busca diseñar y desarrollar una Política de Rendición de Cuentas participativa e interactiva con la comunidad universitaria, para generar estrategias en la gestión del servicio al ciudadano.



## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN

La Universidad de Cundinamarca estableció el mapa de riesgos de corrupción el cual cuenta con 35 riesgos, distribuidos en 11 procesos.

El Proceso de verificación, seguimiento y control de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción a corte 30 de abril de 2018, lo realiza el Proceso de Control Interno, teniendo como insumo la matriz enviada por el Proceso de Planeación Institucional y en la cual se evidencian los siguientes productos:

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción - Universidad de Cundinamarca 2018	Monitoreo y Revisión	
Proceso	Riesgo	Valoración del Riesgo	Acciones	% Avance
		Controles		
		Identificación de controles		
Control Interno	Omisión de Información	* Control en el cumplimiento del cronograma de la oficina. * Visibilización en página web de Control Interno	Se pública cronograma de auditorías para la vigencias 2018 por parte de la oficina de Control Interno, <a href="https://www.ucundinamarca.edu.co/documents/controlinterno/auditorias/2018/cronograma-2018.pdf">https://www.ucundinamarca.edu.co/documents/controlinterno/auditorias/2018/cronograma-2018.pdf</a>	100%
Control Interno	Dilatar un trámite o servicio administrativo con el fin de obtener un beneficio particular, limitando el Control Social	* Capacitación en Ética Profesional * Presentación de informes de auditoría en Comité SAC y Revisión por la dirección	Entrega Informes Auditoria a la Alta Dirección y capacitaciones internas con el equipo de trabajo Oficina de Control Interno.	33%
Control Interno	No reportar informes a entes de control	*Generar alertas continuas con fechas de reportes a los procesos responsable	Alertas a procesos que rinden información a entes externos.	33%
Tesorería - Financiera	Giro de cuentas por fuente de financiación diferente a la que corresponde	Generan un control previo al giro, verificando la causación remitida por contabilidad	Verificación de cuentas para pagos según su fuente de financiación y en el caso que se requiera aplicar el principio de unidad de caja	33%



Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción - Universidad de Cundinamarca 2018	Monitoreo y Revisión	
Proceso	Riesgo	Valoración del Riesgo	Acciones	% Avance
		Controles		
		Identificación de controles		
Tesorería - Financiera	Pago de doble devolución a un estudiante	Se realizan filtros en las oficinas de admisiones, tesorería y contabilidad, por medio de verificación uno a uno de estudiantes	verificación de las solicitudes de devoluciones de recursos de los estudiantes	33%
Tesorería - Financiera	No informar al ente de control para el respectivo bloqueo de los estudiantes beneficiados por convenios con los municipios	Se realiza un bloqueo preventivo de los estudiantes y se gestiona el cumplimiento del convenio con los municipios	Celebrado el convenio con los diferentes municipios se procede a revisar el listado de estudiantes beneficiarios del mismo para realizar la liquidación de la matrícula de cada uno de ellos.	33%
Tesorería - Financiera	Cargue de liquidación de un estudiante diferente (no aplicación de los recursos al estudiante correcto)	El aplicativo posee alerta ante errores al cargue, de forma manual se revisa uno a uno	Previo a realizar el cargue de la matrícula a cada uno de los beneficiarios se revisa que dichos estudiantes no hayan cambiado su documento de identidad. Ejemplo cambio de tarjeta de identidad a cedula de ciudadanía. Para realizar el respectivo cruce del valor girado por el municipio con el valor de las matrículas.	33%
Tesorería - Financiera	No cumplimiento de los requisitos legales para el pago de cuentas	Revisión en la consolidación de cuentas por pagar, de acuerdo a lo establecido en la Resolución No. 206 de 2012	De acuerdo al estatuto tributario en el artículo 618 numeral 3, y artículo 619 toda factura y/o cuenta de cobro debe poseer los requisitos mínimos de ley para su debido proceso de pago.	33%
Servicio de atención al ciudadano	Ocultar información de la gestión pública	Seguimiento a la radicación de solicitudes dentro del aplicativo SAIC. Reevaluación de las respuestas emitidas por los funcionarios en la contestación de las peticiones instauradas a la Institución.  Emisión de puntos a tener en cuenta para la contestación eficaz de las peticiones instauradas.	Se presenta ante el comité SAC, el informe del comportamiento de las PQRSFyD  Se presentó el 25 de abril de 2018	33%



Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción - Universidad de Cundinamarca 2018	Monitoreo y Revisión	
Proceso	Riesgo	Valoración del Riesgo	Acciones	% Avance
		Controles		
		Identificación de controles		
Servicio de atención al ciudadano	limitar el control social y dilatación de tramites	<p>Notificaciones frecuentes que permita el cumplimiento de los términos señalados en la ley 1755 de 2011.</p> <p>Seguimiento dentro del aplicativo SAIC de los términos establecidos para la contestación de las peticiones instauradas por los usuarios</p>	<p>Se presenta ante el comité SAC, el informe del comportamiento de las PQRSFyD</p> <p>Se presentó el 25 de abril de 2018</p>	33%
Autoevaluación y acreditación	Omitir condiciones de calidad de un programa académico según la normatividad vigente del MEN, Decreto 1075 de 2015 (Decreto 1295 de 2010).	Revisar y verificar los documentos Maestros y los anexos presentados por los programas a la Dirección de Autoevaluación y Acreditación	A la fecha del 30 de Abril de 2018, de acuerdo al cronograma del proceso no se ha hecho verificación de documentos maestro de programas académicos	10%
Autoevaluación y acreditación	Omitir información en la publicidad y oferta de los programas académicos de acuerdo al Decreto 1075 de 2015 MEN.	Revisar y verificar la información, oferta académica en la plataforma, publicaciones de los programas que emiten las facultades	A la fecha del 30 de Abril de 2018, Cumplimiento cronograma del proceso	33%
Admisiones y registro	Recibir dadas para la modificación de la información contenida en la plataforma institucional (notas) y/o de las certificaciones de los estudiantes favoreciendo a particulares, debido a actuaciones de falta de ética de los funcionarios	Jornadas de sensibilización para la actuación ética y moral en el manejo de información confidencial	Se elaboró el Acta 01, donde se les recordó a los Gestores del Proceso, aplicar el Reglamento Estudiantil y el Acuerdo 001, por el cual se establece el proceso de Selección y Admisión	33%



Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción - Universidad de Cundinamarca 2018	Monitoreo y Revisión	
Proceso	Riesgo	Valoración del Riesgo	Acciones	% Avance
		Controles		
		Identificación de controles		
Admisiones y registro	No brindar la información oportuna a los entes de control	Emitir las respuestas, suministrar documentación e información dentro de los términos establecidos por los entes de Control	Se elaboró el Acta 01, donde se les recordó a los Gestores del Proceso, aplicar el Reglamento Estudiantil y el Acuerdo 001, por el cual se establece el proceso de Selección y Admisión	33%
Talento Humano	Celebración indebida de contratos, prevaricato: • No cumplir con los requisitos mínimos de contratación. • Títulos Falsos. • Asignación de puntos y categorías para favorecer a un tercero. • Suministro de información acerca de convocatorias para favorecer a un tercero.	Check list para el cumplimiento de los requisitos para la vinculación.  Muestreo sobre los contratos de personal administrativos y docentes para la verificación de la hija de vida.  Verificación de los requisitos para la asignación de los puntos en el comité de asignación de puntaje y comité de profesor.	Se realiza la verificación y estudio de las diferentes hojas de vida, con los respectivos check list y el formato de valoración de categoría de acuerdo con los procedimientos manejados por Talento Humano.  Se cuenta con una categorización y escalafón de docentes asignando los puntos correspondientes a sus méritos académicos para la asignación del salario.	33%
Formación y aprendizaje	Incumplimiento de los lineamientos institucionales para la aprobación de la precarga académica.	Reportes de la convocatoria de los proyectos de investigación  Reportes de la plataforma sobre la contratación del docente.	Se evidenció la revisión modulo precarga académica docentes y reporte de proyectos radicados ante la Dirección de Investigación Universitaria.	33%
Formación y aprendizaje	Incumplimiento del Acuerdo de Monitorias Académicas de la Institución	Verificación de las actas del consejo de facultad	Formación y aprendizaje adjunta las respectivas evidencias correspondientes a las actas de consejo de facultad con el respectivo listado de estudiantes para realizar las monitorias, de igual forma las resoluciones de exoneración de matrículas.	33%



Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción - Universidad de Cundinamarca 2018	Monitoreo y Revisión	
Proceso	Riesgo	Valoración del Riesgo	Acciones	% Avance
		Controles		
		Identificación de controles		
Formación y aprendizaje	Incumplimiento del Acuerdo de Salidas Académicas, Lineamientos y/o Directrices establecidas por las Directivas Académicas en el Comité de Prácticas y Salidas Académicas de la Institución.	Verificación de los documentos soportes para la solicitud de prácticas académicas en el aplicativo	Actas de comité de prácticas y salidas académicas. Con los diferentes aspectos a tener en cuenta.	33%
Bienes y servicios - Oficina de almacén	Uso inadecuado de los bienes muebles e inmuebles y semovientes	Que todo este sistematizado, conciliado permanentemente.	Se evidencia el cargue del inventario en el sistema GESTASOFT, a verificar aleatoriamente por parte de los funcionarios encargados semestralmente o cuando se requiera.	33%
Bienes y servicios - Oficina de almacén	Administración incorrecta para la baja de los bienes	Debido proceso con el acto administrativo del comité para dar de bajas un bien y cumplimiento de la norma Artículo 2.2.1.2.2.2.2 del decreto 1082 de 2015 "De la enajenación DIRECTA a través de subasta pública"	Actas de adjudicación de bienes para dar de baja radicados ante el martillo del banco popular,	33%
Bienes y servicios - Oficina de almacén	Inconsistencias en los inventarios (físicos vrs sistema GESTASOFT)	Que todo este sistematizado, conciliado permanentemente.	Se evidencia el cargue del inventario en el sistema GESTASOFT, a verificar aleatoriamente por parte de los funcionarios encargados semestralmente o cuando se requiera.	33%
Bienes y servicios - Oficina de Recursos físicos y servicios generales	Inadecuado uso, administración y mantenimiento de la planta física.	Cronograma de mantenimiento planta física sujeto al presupuesto aprobado, capacitación al personal de servicios generales y mantenimiento, seguimiento al plan	Cronograma de actividades, recursos Físicos mantenimiento planta física. No se ha capacitado al personal de mantenimiento, ya que las solicitudes hechas por parte de la oficina a TTHH, no han tenido respuesta.	33%



Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción - Universidad de Cundinamarca 2018	Monitoreo y Revisión	
Proceso	Riesgo	Valoración del Riesgo	Acciones	% Avance
		Controles		
		Identificación de controles		
Bienes y servicios - Oficina de Recursos físicos y servicios generales	Proceso inadecuado del selección del personal operario de vehículo	Solicitar se realicen las pruebas correspondientes al proceso de selección por parte de talento humano	La oficina de talento humano cuenta con una lista de chequeo contrato individual de trabajo por término fijo ATHr131. A verificar en la Oficina que reposa el acervo documental.	33%
Bienes y servicios - Oficina de Recursos físicos y servicios generales	Falta de Ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor	Cronograma de mantenimiento del parque automotor sujeto al presupuesto aprobado	Cronograma de actividades, recursos Físicos mantenimiento vehículos.	33%
Bienes y servicios - Oficina de compras	Utilización indebida de información acerca de convocatorias o procesos contractuales al interior buscando favorecer a particulares con recursos públicos debido a la falta de transparencia en el proceso, lo que ocasionaría perder el carácter público de las convocatorias y la igualdad en la participación.	Jornadas de sensibilización con los jefes de área y grupos de trabajo de formación ética y moral en el manejo de información confidencial. Solicitud capacitación por parte de la oficina de control interno.	El área de compras no hizo sensibilización al equipo de trabajo para el primer cuatrimestre de 2018 (Adjunta evidencia del año 2017	30%
Bienes y servicios - Oficina de compras	Estudios previos incompletos	Actualización y sistematización del procedimiento adquisición bienes, servicios u obras, contratación directa, invitación pública y privada.	Se recibe aplicativo ABS "Adquisición de Bienes Servicios u Obras", el cual fue liberado el día 10 de mayor para la aprobación por parte del Jefe de Compras.	33%



Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción - Universidad de Cundinamarca 2018	Monitoreo y Revisión	
Proceso	Riesgo	Valoración del Riesgo	Acciones	% Avance
		Controles		
		Identificación de controles		
Bienes y servicios - Oficina de compras	Cambio de condiciones de los procesos contractuales.	Soportar dentro del acervo documental de cada proceso contractual, las aprobaciones por parte de las áreas competentes (Jurídica, técnica, financiera), a las observaciones hechas por los oferentes para la realización de una adenda.	Se hace las respectivas aclaraciones a las diferentes observaciones en los procesos contractuales.	33%
Bienes y servicios - Oficina de compras	Falta de seguimiento oportuno a la ejecución contractual por parte de los supervisores de los contratos.	Desarrollar una herramienta de seguimiento a los tiempos de los procesos contractuales, aula virtual para los supervisores.	Capacitación virtual de supervisores de la Universidad de Cundinamarca.	33%
Unidad de Apoyo Académico	Detrimiento patrimonial: Adquisición de bienes, servicios u obras innecesarios para los espacios académicos (Laboratorios, Bibliotecas, Granjas, Centros de ayudas, Auditorios, Gimnasios y Centros de cómputo) debido a la realización de compras sin la debida justificación académica.	Verificación de las diferentes solicitudes, por parte de la comunidad académica, tanto por parte de los docentes como por parte de los coordinadores de programa.	* Se vienen ejecutando las solicitudes de la vigencia 2017, y para la vigencia 2018 se realiza la solicitud a partir del segundo semestre de 2018. * Se realizan las capacitaciones a los encargados de los espacios académicos y coordinadores de programa sobre la solicitud de las necesidades del plan anual de adquisiciones y del plan operativo anual de inversiones.	33%
Unidad de Apoyo Académico	Peculado: Utilización de espacios académicos y elementos educativos de la universidad para beneficio personal o favorecimiento a terceros, lo que conlleva a detrimentos patrimoniales por la mala administración de los recursos.	Capacitación a los encargados de los espacios académicos y docentes para la realización de solicitudes de elementos (recursos de apoyo docente) para cada uno de los espacios.	* Se vienen ejecutando las solicitudes de la vigencia 2017, y para la vigencia 2018 se realiza la solicitud a partir del segundo semestre de 2018. * Se realizan las capacitaciones a los encargados de los espacios académicos y coordinadores de programa sobre la solicitud de las necesidades del plan anual de adquisiciones y del plan operativo anual de inversiones.	33%



Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción - Universidad de Cundinamarca 2018	Monitoreo y Revisión	
Proceso	Riesgo	Valoración del Riesgo	Acciones	% Avance
		Controles		
		Identificación de controles		
Dirección Financiera - Contabilidad	Información contable con vacíos o incompleta	.- Informe mensual de las áreas que participan del proceso financiero. - Estados financieros trimestralmente	Conciliaciones con almacén, y apoyo financiero	33%
Dirección Financiera - Contabilidad	No legalización de recursos con los soportes requeridos	.- Listado de asistencia a capacitación - Control en Excel de fechas de legalización	Capacitación sobre legalizaciones de caja menor, fondos y anticipos. Asistencia a capacitación en el MEN. Capacitación resolución 533 de CGN.	33%
Dirección Financiera - Presupuest o - Tesorería	No constituir reservas presupuestales de apropiación y/o cuentas por pagar dentro de los términos establecidos por el Estatuto Presupuestal.	.- Cronograma de cierre de vigencia - Reporte del AFIR 09, AFIR10 y AFIR 027	1. Elaboración del Formato AFIR010 - listado de Reservas. 2. Formalización del formato AFIR010 -listado de Reservas. 3. Remitir el Listado de Reservas presupuestales firmado a la Dirección Financiera, con copia digital a Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Tesorería y Contabilidad.	33%
Secretaria general	Perdida de información.	1. Digitalización de Documentos. 2. Control de Préstamos.	Archivo Digital actualizado de acuerdo a la operación de la Secretaría General con corte 30 de abril de 2018.  Libro Radicado con registro de los documentos entrantes y salientes de la Secretaría General con corte a 30 de abril 2018.	33%
Dirección Jurídica	Vencimiento de términos de oportunidades procesales y prejudiciales para defender los intereses de la universidad de Cundinamarca	Informes mensuales que presentan los apoderados en los que se evidencian los avances de los procesos que tienen a su cargo.	se realizó la solicitud ABSr a la oficina de compras para contratar la firma especializada que supliera esta necesidad pero el proceso de invitación publica no llego a feliz término por cuando no fue posible que las firmas ofertantes cumplieran 100% con la necesidad de esta institución.	33%



De los 35 riesgos de Corrupción que se establecieron mediante taller por parte de Planeación Institucional y la Oficina de Control Interno dirigido a todos los procesos de acuerdo a la Ley 1474 de 2011, señala **“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”**.

Se identificó y tuvo participación de once procesos de los cuales a corte 30 de abril de 2018, realizaron las actividades correspondientes para mitigar los hechos de corrupción por procesos con un trabajo en equipo con la oficina de Control Interno, encargada del seguimiento y Control de los Mismos.

Los seguimientos se realizaran durante la vigencia 2018, con corte a 30 de abril, a 31 de agosto y 31 de diciembre.

Las evidencias que soportan el avance del plan anticorrupción se encuentran en archivos magnéticos que reposan en la Oficina de Control Interno.

## ESTRATÉGIAS ANTITRÁMITES

El Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) es una herramienta que ofrece información a través de Internet sobre los trámites exigibles a los ciudadanos en Colombia y facilita la gestión ante las entidades.

Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Acciones racionalización	Responsable	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones
Aplazamiento del semestre	Inscrito	Actualmente se diligencia un formato y se lleva a aprobación del Consejo de Facultad correspondiente.	Diseñar un aplicativo donde el estudiante haga su solicitud y la respuesta sea de manera electrónica.	Formularios diligenciados en línea	Sistemas y Tecnología, Direcciones de Programa y Decanaturas	40	Se efectuó una solicitud de desarrollo informático a la oficina de Desarrollo de Software con el ánimo de atenderlo en línea. ASlr002 de fecha 2017/10/12. No obstante el consejo de facultad de los diferentes programas debe aprobar la actualización del trámite.



Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Acciones racionalización	Responsable	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones
Reingreso a un programa académico	Inscrito	Se diligencia un formulario que se radica al programa correspondiente.	Diseñar un aplicativo donde el estudiante haga su solicitud de manera electrónica.	Eliminación del trámite	Sistemas y Tecnología, Direcciones de Programa	40	Se efectuó una solicitud de desarrollo informático a la oficina de Desarrollo de Software con el ánimo de atenderlo en línea. ASlr002 de fecha 2017/10/12. No obstante el consejo de facultad de los diferentes programas debe aprobar la actualización del trámite.
Transferencia de estudiantes de pregrado	Inscrito	Se diligencia un formato que se remite a los Consejos de Facultad respectivos.	Diseñar un aplicativo que permita al estudiante realizar los trámites de manera electrónica.	Formularios diligenciados en línea	Sistemas y Tecnología, Direcciones de Programa y Decanaturas	40	Se efectuó una solicitud de desarrollo informático a la oficina de Desarrollo de Software con el ánimo de atenderlo en línea. ASlr002 de fecha 2017/10/12. No obstante el consejo de facultad de los diferentes programas debe aprobar la actualización del trámite.
Grado de pregrado y posgrado	Inscrito	El estudiante debe recoger firmas en cada una de las dependencias para constatar que se encuentra a paz y salvo, de manera que pueda proceder a su graduación.	Diseñar un aplicativo que integre la información de cada una de las dependencias, generando así un paz y salvo electrónico.	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	Sistemas y Tecnología, Admisiones y Registro	100	Por parte de la Oficina de Desarrollo Informático a petición de la Oficina de Tesorería se efectuó una solicitud con el ánimo de poder generar un centro informático de novedades de las diferentes dependencias involucradas en la generación del Paz y Salvo general para un estudiante a grado, ejercicio que está en desarrollo y pronto a ser aplicado. Adicionalmente, para los Grados se han efectuado varias actualizaciones en procura del perfeccionamiento del servicio en línea de este procedimiento,

La Universidad de Cundinamarca para la Vigencia 2017 se comprometió a racionalizar los trámites anteriormente expuestos, de los cuales el desarrolló del aplicativo correspondiente a **GRADO DE PREGRADO Y POSGRADO**, el cual para la vigencia 2018 entro en funcionamiento, permitiendo a la comunidad académica disponer del mismo, la oficina de Admisiones y Registro se encarga de realizar el trámite sistemáticamente, así evitando que los futuros graduandos se desplacen a la



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

Universidad y diferentes dependencias a solicitar firma de visto bueno para dicho paz y salvo. **NO MÁS FILAS**

Se solicita prorroga ante el DAFF, con el fin de mejorar e implementar esta racionalización de los trámites correspondientes:

- **APLAZAMIENTO DEL SEMESTRE,**
- **REINGRESO A UN PROGRAMA ACADÉMICO**
- **TRANSFERENCIA DE ESTUDIANTES DE PREGRADO**

Para la vigencia 2018 se continua con el desarrollo los diferentes aplicativos para racionalizar los trámites en mención, por parte de la Dirección de Sistemas y Tecnología. La racionalización de estos trámites permitirá optimizar los momentos seleccionados como estrategia de racionalización de la Institución.

En el Link: [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co), se encuentra inscrita la Universidad de Cundinamarca con el fin de facilitar la vida a la ciudadanía a través de la implementación de la política de racionalización de trámites y el fortalecimiento del principio de transparencia del servicio público no tuvo avance con respecto a el tercer cuatrimestre 2017, se mantiene un cumplimiento de la Universidad de Cundinamarca del 85% al 30 de abril de 2018.

A hoy la Universidad de Cundinamarca cuenta con 17 trámites inscritos en el sistema único de inscripción de trámites, teniendo dos trámites en gestión para inscripción y uno pendiente de incluir al inventario. Así las cosas el avance para la institución en la primera fase es del 85%. Cabe aclarar que los trámites que están en proceso pendiente de inscripción no se han podido culminar por falta de soporte o fundamento legal para su ejecución por parte de la institución.



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ



#### Avance en inscripción de trámites y OPA por institución

Busque la institución por nombre o por sigla:

Nombre institución o dependencia    Sigla  
   

Comparar       



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	
Inscritos	17
En gestión para inscripción	2
Por incluir al inventario	1

## RENDICION DE CUENTAS

### Proceso Responsable: Planeación Institucional

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

**Informe de Gestión:** Es una herramienta de balance y presentación social de los resultados institucionales, allí se detallan las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos y sus procedimientos consolidando la información sobre los avances de cada uno de los programas, planes y proyectos desarrollados.

**Cuentas Claras:** Documento impreso en el cual se presentan los hechos más relevantes de la gestión institucional para la vigencia anterior.

**Boletín Estadístico:** en este boletín se encuentra información de tipo académico, administrativo de consulta ágil, veraz y eficaz la cual es tenida en cuenta para la toma de decisiones y que permite mantener informada a la comunidad en relación con aspectos de interés general relacionados con la Universidad de Cundinamarca.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Telefax: 8732554  
Línea Gratuita 018000976000  
[www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) E-mail: [unicundi@mail.unicundi.edu.co](mailto:unicundi@mail.unicundi.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2



**UDECA**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

**Socialización:** El proceso de rendición de cuentas es socializado por el Señor Rector frente a la Comunidad Universitaria y demás partes interesadas que se llevara a cabo el día 29 de mayo de 2018 a las 09:00 am, en la Seccional Ubaté.

En el proceso de rendición de cuentas, la Universidad de Cundinamarca, comprometida con el fortalecimiento de la participación ciudadana para el mejoramiento de la gestión definió diferentes espacios de socialización e interacción.

## **POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Proceso Responsable:** Proceso de Servicio de Atención al Ciudadano.

Con el fin de garantizar la participación de la comunidad académica y de la ciudadanía en general, la Universidad de Cundinamarca cuenta con la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, su correspondiente información la puede acceder mediante el link: <http://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/saic-sistema-de-atencion-e-informacion-al-ciudadano> donde se tienen dispuestos diferentes mecanismos para realizar sus peticiones ante la institución.

También se cuenta con la línea de atención telefónica 018000976000.

Se cuenta con un Chat interactivo en donde se atienden de manera eficaz y eficiente los diferentes requerimientos de la comunidad.

En la sede principal, seccionales y extensiones se cuenta con oficinas personalizadas de **Servicio de Atención al Ciudadano** donde se atienden las inquietudes verbales de la comunidad Académica y demás partes interesadas, dando cumplimiento al Decreto 1166 de 2016, de igual manera se tiene dispuesta la oficina de correspondencia para realizar sus requerimientos de manera escrita.

A través de la página Web [www.unicundinamarca.edu.co](http://www.unicundinamarca.edu.co) link de peticiones, quejas, reclamos se diligencia el formulario ON LINE.

Se cuenta con correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co).

Se tiene implementada la encuesta de satisfacción al ciudadano, mediante la cual permite medir el nivel de satisfacción del ciudadano a través de su percepción.

En la sede principal, Seccionales y Extensiones de la Universidad de Cundinamarca se encuentra instalados Buzones de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Telefax: 8732554  
Línea Gratuita 018000976000  
[www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) E-mail: [unicundi@mail.unicundi.edu.co](mailto:unicundi@mail.unicundi.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

## **INFORMES TRIMESTRALES**

El proceso de Servicio de Atención al Ciudadano, presento el día 25 de abril de 2018, la socialización del informe del comportamiento de las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, ante el comité SAC del cual se derivan los planes de mejoramiento que tienen que ver con las quejas y reclamos más reiterativas hacia la Institución, instaurados por la ciudadanía.

### **Fortalezas:**

El proceso de Servicio de Atención al Ciudadano cuenta con el chat interactivo al cual se accede en la página principal de la Universidad, y busca dar oportuna respuesta a muchas inquietudes planteadas por la comunidad.

La oficina de Servicio de Atención al Ciudadano está implementando la ISO 10002:2004 (**GESTIÓN DE LA CALIDAD SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES**) la cual permitirá a la Universidad estar a la vanguardia en atención al ciudadano.

Mediante las diferentes socializaciones el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano, con el apoyo del proceso de TTHH, han fortalecido mediante las diferentes capacitaciones en el fortalecimiento de las competencias y habilidades para la atención a los ciudadanos por parte de los servidores públicos.

### **Debilidades:**

Falta de espacio físico y buena ubicación en las seccionales y extensiones para atender las sugerencias de la comunidad universitaria y demás partes interesadas.

La falta de compromiso institucional, de algunos funcionarios al momento de atender a los ciudadanos, por los diferentes medios de atención como lo son personalizada y/o telefónica.

**JONNY RINCÓN LÓPEZ**  
Asesor Interno



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

Control Interno

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Telefax: 8732554  
Línea Gratuita 018000976000  
[www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) E-mail: [unicundi@mail.unicundi.edu.co](mailto:unicundi@mail.unicundi.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2