

UNIVERSIDAD DE CALDAS
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

**INFORME CUATRIMESTRAL PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL
INTERNO - LEY 1474 DE 2011**

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	PAULA ANDREA CHICA CORTES	Período evaluado: 12 de julio de 2012 al 11 de noviembre de 2013
		Fecha de elaboración: 12 de noviembre de 2013

INTRODUCCIÓN:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción y desde la fecha de su expedición, 12 de julio de 2011, es responsabilidad del Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno presentar, cada cuatro meses, un informe que dé cuenta del estado del Sistema de Control Interno en la Universidad.

Nuevamente se señala que este informe guarda coherencia con el formato que el Departamento Administrativo de la Función Pública puso a disposición para tal efecto, con una estructura basada en los subsistemas y componentes del Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005. De igual forma, y como un elemento pedagógico sobre la estructura de los subsistemas y la forma como la Universidad de Caldas les da cumplimiento, se hace una descripción por cada subsistema con algunos de sus registros de implementación en el Sistema Integrado de Gestión.

De conformidad con el Decreto 2145 de 1999 la Universidad de Caldas ha venido realizando la Evaluación al Sistema de Control Interno con una periodicidad anual al Departamento Administrativo de la Función Pública. Este informe fue realizado y presentado el pasado 28 de febrero de 2013.

Esta evaluación independiente, correspondiente al cuatrimestre julio a noviembre de 2013, retoma el resultado de la evaluación al cuatrimestre noviembre 2012 a marzo 2013 que incluyó la aplicación de la encuesta propuesta por el DAFP a los directivos, los resultados arrojados por el Índice de Transparencia Nacional y el resultado de las auditorías internas de gestión, fiscal y calidad a cargo de la Oficina de Control Interno de Gestión, señalando las principales acciones de mejoramiento que se han comprometido y su estado de implementación a la fecha de corte de este informe.

Se conserva la estructura de informe original, consistente en la descripción del estado actual de cada uno de los elementos que han sido implementados en el Sistema Integrado de Gestión que le dan respuesta a cada uno de los requisitos del MECI 1000:2005. Esta estructura fue adoptada para la presentación del informe anual y los informes cuatrimestrales de conformidad con el Decreto 1474 de 2011.

Subsistema de Control Estratégico

Avances

AMBIENTE DE CONTROL

- Proyecto Educativo Institucional (que contiene los principios y valores institucionales):

Tal como se mencionó en el informe anterior, a Oficina de Control Interno incluyó en su plan de trabajo para la vigencia 2013, el apoyo especial en la implementación de lo relativo al Factor de Gobierno Organizacional el cual se compone de los subindicadores Código de Ética y Código de Buen Gobierno. Al respecto se hizo una comunicación con dirección al Rector y a la Vicerrectora de Proyección a fin de informar sobre la necesidad de dar lineamientos al respecto.

Así mismo se inició un acompañamiento del Ministerio de Educación Nacional en una estrategia de elaboración, adopción e implementación del Código de Ética y Buen Gobierno a partir del mes de octubre de 2013. El Rector de la Universidad designó a la suscrita como la facilitadora del proceso con la Universidad. A la fecha de emisión de este informe ya se cuenta con la consultoría activa y con un documento borrador del Código el cual se ha sometido a múltiples revisiones por parte de la consultoría y el cual se espera que sea entregado antes de la finalización de la vigencia al señor Rector y al Secretario General al igual que la metodología propuesta para su abordaje en el Consejo Superior al inicio de la vigencia 2014, de quien se espera su expedición mediante acto administrativo.

Se reitera la prioridad de esta labor, en tanto se trata de un subindicador fundamental para el logro de una calificación favorable en el factor de Gobierno Organizacional del Índice de Transparencia Nacional.

- Acuerdos de Gestión y Evaluaciones del Desempeño

Tal como fuera mencionado en el informe anterior, la Oficina de Control Interno hizo una revisión de los registros de concertación de objetivos y evaluación del desempeño de funcionarios de carrera, con el fin de conocer en qué medida la evaluación se encuentra alineada con la concertación, y esta a su vez se despliega de los objetivos estratégicos de los procesos y de la institución.

El informe de auditoria correspondiente da cuenta de las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. Durante el proceso de revisión llevado a cabo, se destaca y reconoce la mejoría y el avance en los procesos de evaluación del desempeño de los funcionarios al evidenciar por parte de esta oficina que se alcanzó un porcentaje de evaluación de funcionarios del 97%..

No obstante lo anterior, se recomienda que estos procesos se realicen con mayor oportunidad. Igualmente, recomendar que los funcionarios pendientes de evaluación citados en el presente informe, se proceda a realizar las evaluaciones respectivas.

2. Se recomienda generar un proceso de capacitación por parte de la oficina de Gestión Humana sobre normas y procedimientos que rigen la evaluación del desempeño

al interior de la institución, la concertación de objetivos, diferenciación entre objetivo y función, haciendo extensiva esta capacitación tanto a evaluados como a evaluadores.

3. *Dado que las notificaciones a los funcionarios evaluados se hace, bien sea en forma personal o de manera telefónica, sería recomendable realizar este acto por escrito con el propósito de realzar y dar mayor importancia al proceso de evaluación.*

No obstante lo anterior, el artículo 25 del acuerdo 18 de 2008 expedido por la CNSC se expresa sobre la notificación y comunicación de los resultados en la evaluación del desempeño laboral en el sentido de que la calificación definitiva anual o la extraordinaria se notificarán personalmente dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha en que se produzcan.

4. *Dado que las causas por los retrasos en los procesos de evaluación de los funcionarios puede ser, tal como lo indica la Contraloría en un hallazgo a “la falta de un mecanismo de control que le permita a la Universidad garantizar la realización del procedimiento de evaluación del desempeño...”; es recomendable que la oficina de Gestión Humana, establezca controles para evitar situaciones tales como las indicadas en los oficios precitados en el desarrollo del presente informe: “...poca receptividad de evaluadores y evaluados, Falta de compromiso, formatos mal diligenciados, falta de tiempo para llevar a cabo el proceso de evaluación, incumplimiento de requerimientos cuando se presentan cambios o traslados de sitios de trabajo, evaluadores y evaluados no gustan de hacer parte de los procesos y finalmente, cuando se presenta continuamente la movilidad de un funcionario del sitio de trabajo, ello perjudica el normal desarrollo del proceso de evaluación..”.*

5. *Finalmente, para el caso de funcionarios provisionales y funcionarios con carácter de libre nombramiento y remoción, no solo es recomendable, sino también apropiado dar trámite a la Resolución Nro. 00716 de Septiembre de 2011 emitida por la Rectoría de la Universidad.*

- **Plan de capacitación administrativa y docente.** Diagnóstico de necesidades de capacitación.
- **Registros de evaluación de las capacitaciones para funcionarios administrativos.**
- **Diagnostico de necesidades de capacitación:**

Respecto a los resultados de la ejecución del plan de capacitación 2014, se dará cuenta de este aspecto en el siguiente informe de evaluación, una vez se haya finalizado la vigencia 2013.

El pasado 30 de octubre fue publicado por parte de la Procuraduría General de la Nación, el resultado del índice INTEGRA, del cual se dará amplio detalle en apartes siguientes de este informe. La Universidad de Caldas obtuvo el 5 lugar entre 9041 entidades públicas evaluadas en su indicador del Proceso de Talento Humano, lo cual se debe entre otros aspectos al buen resultado en la evaluación del sistema de control interno componente talento humano.

Con fecha 19 de julio de 2013 el proceso de Gestión Humana documento el procedimiento para gestionar las competencias del personal administrativo, como resultado de la revisión del objetivo y documentación del proceso y con el fin de subsanar las debilidades encontradas en la auditoría interna de calidad.

Con relación al avance en el plan de capacitación administrativa con cierre a la vigencia 2013 se está a la espera de la emisión de los resultados de los indicadores e informe correspondientes. Se dará cuenta de estos resultados en la emisión del próximo informe.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- Normograma Institucional

Actualmente la Universidad de Caldas cuenta con un normograma, al cual se encuentra a cargo en su administración por parte de la Secretaría General. El normograma se encuentra ubicado en el SIG y con consulta pública desde la página web de la Universidad.

Plan de Desarrollo Institucional 2009 – 2018 y Plan de Acción Institucional y Planes de Acción de las Facultades

A continuación se presenta el balance de cumplimiento de metas correspondiente al primer semestre de 2013 y algunas observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno en su labor de seguimiento al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo y Plan de Acción Institucional:

UNIVERSIDAD DE CALDAS PLAN DE DESARROLLO 2009 - 2018 “ Para el desarrollo de la región y el avance de la ciencia y la cultura” CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN DE DESARROLLO Y PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL Enero - Junio de 2013					
VARIABLE	PROYECTO	META 2018	META 2013	RESULTADO 2013	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
CUALIFICACION DOCENTE	FOMENTO A LA FORMACIÓN DOCTORAL	Lograr que el 25% de la planta profesoral tenga formación doctoral.	73 Docentes de planta con formación doctoral	79 docentes de planta con formación doctoral	El indicador lupa desactualizado. Se requirió a Planeación
OFERTA PROGRAMAS ACADÉMICOS	AMPLIACIÓN DE OFERTA DE POSTGRADOS	60 programas de formación avanzada	53 programas académicos de formación avanzada	53 programas de formación avanzada	
	PERTINENCIA Y CALIDAD DE LA OFERTA DE PREGRADO	90% de los programas con acreditación de alta calidad en todas las modalidades	17 programas acreditados	43%.	

	S				
	CURRÍCULOS VIRTUALES	Generar una oferta de programas académicos y cursos en línea en pregrado, postgrado y educación continuada		2 acciones formativas (diplomado en docencia universitaria, web 2.0 y el curso estrategias tutoriales para la educación a distancia.	
	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL			11,35%	
	MEJORAMIENTO DE LA POSICIÓN DE LA UNIVERSIDAD EN LAS PRUEBAS ECAES				
SOLIDEZ ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	NUEVAS FUENTES DE RECURSOS	Incrementar a un 45% los ingresos por gestión de la institución	38% de ingresos por recursos propios	39% de ingresos por recursos propios	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Incremento en el nivel de satisfacción de los clientes internos externos a un 90%.	Cliente interno: 65% Cliente Externo: 65%	Cliente interno: 67,56% Cliente externo: 67,56%	
	CALIFICACION DEL RIESGO FINANCIERO	Incremento de la calificación del riesgo a AA	A	A	
DESARROLLO DE LAS CIENCIAS, LAS ARTES Y LAS TECNOLOGÍAS	PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN	El 50% de los grupos de investigación escalafonados por Colciencias en categorías A y B	25%	60 grupos activos	COLCIENCIAS convocó en el año 2012 solamente a RECONOCIMIENTO de grupos y eliminó las clasificaciones. Así las cosas, a partir de diciembre de 2012 (y aún hoy) todos los grupos del país están simplemente reconocidos (no hay ninguno clasificado).
	Investigación aplicada	70% de los proyectos de investigación finalizados con aplicación en curso	35%	2 proyectos	No se esta expresando el resultado en porcentaje
RELACIONES EXTERNAS E INTERNACIONALIZACIÓN DEL	INTERNACIONALIZACIÓN DEL	8 Programas de pregrado y postgrado con doble	4	4	

NALIZACIÓN	CURRÍCULO	titulación			
	MOVILIDAD ACADÉMICA	Sin meta	Saliente: 100 docentes 100 estudiantes Entrante: 65 docentes 35 estudiantes	Saliente: 60 docentes 68 estudiantes Entrante: 72 docentes 15 estudiantes	
	CAPACIDAD PARA LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DE UNA SEGUNDA LENGUA	50% de estudiantes y 80% de docentes con dominio de segunda lengua	700 alumnos en proceso de aprendizaje de una segunda lengua	409 alumnos: *365 estudiantes *32 docentes *12 administrativos	
	ALIANZAS Y CONVENIOS DE COOPERACION PARA EL DESARROLLO	200 alianzas formalizadas y activas con proyectos de investigación o en proyección	100	79 alianzas	El indicador lupa desactualizado. Se requirió a Planeación
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	GESTIÓN TECNOLÓGICA	10 alianzas activas en la ciudad y en la región para la creación y mejoramiento de los servicios digitales	5 alianzas	4 alianzas
	ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA	100% de los servicios institucionales soportados en TIC's	53%	85%	

Adicionalmente se señaló por parte de la Oficina de Control Interno que:

Actualmente se está surtiendo un proyecto de actualización del Plan de Desarrollo, donde se están replanteando algunas metas y proyectos, así como la incorporación de una nueva variable estratégica relacionada con la infraestructura física y tecnológica. Se reporta por parte de la Oficina de Planeación y Sistemas que la actualización del Plan de Desarrollo Institucional se encuentra pendiente de un segundo ingreso al Consejo Académico para posteriormente ser llevado al Consejo Superior para su aprobación.

Se sigue reiterando por parte de la Oficina de Control Interno la necesidad de darle prioridad a la aprobación por parte del Consejo Superior, en tanto, hasta que esto no se formalicen, las metas y compromisos de los Planes siguen vigentes para efectos de su medición y rendición de su desempeño. No acudir con prontitud a esta aprobación genera además inconvenientes en los procesos de rendición de cuentas y en la auditoria que realizan los organismos internos y externos de control.

- Sistema Gerencial LUPA en el Sistema Integrado de Gestión:
- Indicadores de gestión identificados, medidos y analizados

- Sistema de Gestión Financiero que muestra la información financiera de la universidad (en tiempo real por medio de LUPA)

La medición del Índice de Transparencia Nacional muestra que para el Factor de Visibilidad y el Factor de Sanción, se logra la máxima calificación posible para estos componentes. Se espera que con el plan de mejoramiento se mantengan las estrategias que permitieron esta máxima calificación.

A la fecha de emisión del presente informe, se evidencian las mediciones de los indicadores con corte a 2013-1 y la aprobación de ajustes a algunos indicadores, lo cual es producto de la implementación de las acciones correctivas resultado de la auditoría interna de calidad.

Se espera que la eficacia de las acciones en pro del mejoramiento de este control, sea evidenciada en con la medición de indicadores al cierre de la vigencia 2013, de lo cual se dará cuenta en el siguiente informe de evaluación.

- Mapa de procesos, inventario de procedimientos, instructivos y guías.

El mapa de procesos se encuentra vigente y la dinámica del Sistema Integrado de Gestión hace que la documentación se esté revisando y actualizando de manera continua, bajo un esquema de control de documentos preestablecida en los procedimientos. Actualmente la Oficina de Planeación ejecuta un plan de racionalización y optimización de trámites y procedimientos.

Respecto a la ejecución del plan de racionalización de trámites, es recomendable que la Oficina Asesora de Planeación establezca una metodología para medir la eficacia y efectividad de este plan, a tal fin que se pueda determinar mediante mediciones los efectos de la implementación de esta estrategia.

- Manual de funciones y estructura organizacional

En múltiples reportes anteriores, se ha informado por parte de este emisor que está en construcción y proyecto de actualización del manual de funciones.

De acuerdo a lo informado por la Oficina de Gestión Humana, el documento de actualización del manual aún se encuentra en la Secretaría General y en la Rectoría, a la espera de que la Comisión de Carrera lo presente ante el Consejo Superior para aprobación de todos los acuerdos de carrera administrativa.

No obstante lo anterior permanece vigente la Resolución de Rectoría por la cual se establecen las funciones de los cargos pertenecientes a la estructura administrativa.

ADMINISTRACION DE RIESGOS

- Mapas de riesgos de todos los procesos adaptados a la nueva versión de la Guía de Administración del Riesgo del DAFP

- Acciones preventivas de los mapas de riesgos con observaciones de

seguimiento y cierre

- **Riesgos re-evaluados y nuevas acciones preventivas propuestas para los riesgos residuales de conformidad con la Guía para la Administración del Riesgo.**
- **Proyecto de implementación de la norma BS 25999 sobre gestión de la continuidad institucional que trasciende a la administración del riesgo convencional hacia el análisis prospectivo de situaciones de alto impacto sobre las que se gestionan tanto planes preventivos como de contingencia (respuesta a la materialización del riesgo).**

Los resultados del Índice de Transparencia por Colombia muestran el logro de la máxima calificación posible para la Universidad en lo atinente a la gestión del riesgo. Se espera con el plan de mejoramiento mantener las estrategias vigentes con las cuales se obtuvo este resultado.

De conformidad con lo estipulado por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, todos los líderes de proceso actualizaron sus mapas de riesgo, adicionando además los denominados riesgos de corrupción. Esta labor se desarrolló a cabalidad, aunque la anormalidad administrativa y académica presentada durante los meses de septiembre y octubre de 2013 en la Universidad hizo que la meta de aprobar los mapas a más tardar el 30 de agosto, de conformidad con lo comprometido en el Plan Anticorrupción de la Universidad no se lograra cumplir. A la fecha de emisión de este informe se han actualizado la totalidad de los mapas de riesgo y se encuentran en revisión del Rector quien es el competente para aprobarlos. Se espera que en la próxima emisión de este informe se hayan aprobado la totalidad de los mapas.

Es preciso indicar que los nuevos mapas de riesgo, aunque no estuvieran oficialmente aprobados, fueron sometidos a auditoría de la Contraloría General de la República de quien se conocerá concepto en el informe de auditoría integral que se espera recibir en el mes de diciembre de 2013.

Dificultades

No se reportan dificultades, en tanto las acciones de mejoramiento identificadas ya se encuentran comprometidas y están siendo gestionadas a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora – ACPM o el plan de mejoramiento del ITN, lo cual asegura su planificación y su seguimiento y cierre por parte de la Oficina de Control Interno, quien tiene a su cargo el seguimiento de todos estos compromisos.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

La siguiente es una descripción del estado actual de cada uno de los elementos que han sido implementados en el Sistema Integrado de Gestión para el Subsistema de Control de Gestión, que le dan respuesta a cada uno de los requisitos del MECI 1000:2005.

ACTIVIDADES DE CONTROL:

- Sistema Integrado de Gestión (Sistema de Gestión de la Calidad, MECI, Acreditación, SISTEDA y software administrador)

<http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/index.php>

Actualmente las Certificaciones NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 ICONTEC e ISO 9001:2008 IQNet obtenidas en el mes de enero de 2010, fueron renovadas con una vigencia hasta el 24 de enero de 2016.

INFORMACION

- Sistema de Atención al Ciudadano – SAC que automatizó y sistematizó toda la gestión de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición, felicitaciones, etc.

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Gestión presenta el informe correspondiente al primer semestre de 2013¹ relacionado con la atención al ciudadano:

Una vez analizados los criterios aplicables se evidencia la existencia de una nueva versión del Procedimiento para recibir tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias P-M-M-80, (versión 5 del 9 de mayo), la cual presenta cambios que conducen al mejoramiento de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios brindados, con un establecimiento claro de responsabilidades y actividades concretas.

Se evidencia que las observaciones presentadas en auditorías anteriores frente al contenido del procedimiento fueron tenidas en cuenta, sin embargo es importante y llamar la atención en la normativa relacionada, toda vez que se menciona el Artículo 53 de la Ley 190 de 1995, el cual fue derogado por el artículo 96 de la Ley 617 de 2000, y que su contenido principal nuevamente lo presenta el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, vigente que reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad...”*. Por lo anterior se hace necesario actualizar la normativa del procedimiento.

Atención al ciudadano

Tal como lo dispone el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en su tercer inciso, la Universidad de Caldas cuenta con un espacio en su página web principal, denominado Atención al Ciudadano, a través del cual los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional. Se identificó en este espacio el link *“Funcionarios responsables de tramitar requerimientos”*, desactualizado, lo cual puede originar confusión en los peticionarios y/o demoras en la atención de la petición. Así mismo durante la auditoría fueron deshabilitados los link que no estaban funcionando *“buzón de contáctenos”*, *“Sistema de*

¹ Tomado del informe que reposa en la Oficina de Control Interno.

peticiones quejas y reclamos” y *“Servicios de atención en línea.”* También se evidencia claridad en la categorización de los requerimientos de acuerdo a la ley.

El sistema de información SAC le permite a los usuarios presentar cualquier tipo de requerimiento vía web de una manera más ágil y segura, toda vez que en el semestre objeto de auditoría, según informó el ingeniero encargado del sistema, se amplió la capacidad del servidor con el fin de que los usuarios y responsables de emitir respuestas, puedan anexar la documentación necesaria, sin restricciones.

Con el fin de contribuir a mejoras en la atención al ciudadano, la recepción cuenta con autorización para recibir vía telefónica cualquier tipo de requerimiento e ingresarlo al Sistema, evitando así un poco la congestión en la línea 01800 destinada para tal fin. El procedimiento contempla la recepción y registro de requerimientos en las diferentes sedes a través de unos funcionarios con perfil de operadores, actividad que a la fecha no se ha implementado.

Así mismo, es importante resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y a su Decreto reglamentario 2641 de 2012, el Plan anticorrupción cuenta con un componente denominado *“4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*, en el cual los se describen una serie de actividades que igualmente contribuirán a un mejoramiento continuo del servicio. En el informe de cumplimiento al Plan anticorrupción institucional, se presentarán los avances al respecto.

Como se mencionó anteriormente el primer semestre de la presente vigencia contó con dos versiones del procedimiento, la versión 4 hasta el 8 de mayo y a partir de esta fecha la versión 5. Esta última versión contempla la elaboración de tres tipos de informes que permitirán un monitoreo permanente de los ejes temáticos que están presentando mayor incidencia, así como el cumplimiento de términos por parte de cada uno de los responsables para emitir las respuestas. Estos monitoreos, conllevan a la implementación de acciones que puedan generar mejoras en los proceso y mayor satisfacción a los usuarios.

A continuación se presentan un resumen de los tipos de informes considerados en la nueva versión del procedimiento vigente a partir del 9 de mayo de 2013:

PERIODICIDAD	RESPONSABLE	CONTENIDO	SOCIALIZADO A:	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
Mensual	Líder grupo interno de Servicios y Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> Número de peticiones recibidas. Cumplimiento de términos 	Líderes de los procesos	No se evidencia informe d los meses de mayo y juni
Trimestral	Líder grupo interno de Servicios y Mercadeo	Total de peticiones recibidas por: <ul style="list-style-type: none"> Tipo. Dependencia Cumplimiento de términos Prevalencia de temas ACPM en desarrollo 	Secretaría General Publicado en la web	Dos Informes Enero – marzo, abril – junio, exportados del SAC con ajustes en días de mora. Suministrados por la Líde de Servicios y Mercadeo. Los informes aun no han sido publicados en la web socializados al Secretaric General.
Anual	Líder grupo interno de Servicios y Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> Histórico Peticiones relacionadas con la prestación del servicio Paretto de temas, 	Revisión por la dirección. Publicado en la web	N.A

		peticiones por dependencias, satisfacción del usuario y logros derivados de las ACPM implementadas		
--	--	--	--	--

A la fecha de la auditoría no se evidencia el cumplimiento del objetivo previsto en el procedimiento cuando se estableció la elaboración y socialización de estos informes (mensuales y trimestrales).

La Líder del Grupo interno de servicios y mercadeo afirma que aun se encuentra en proceso de implementación el nuevo procedimiento, así como los ajustes al sistema (SAC), como son los relacionados con las fechas de vencimiento, toda vez que no se ha logrado que el sistema al momento de establecer la fecha de vencimiento para la respuesta de un requerimiento no tenga en cuenta los días festivos y esta labor se debe hacer manual, así como las prórrogas a los tiempos de respuesta.

A partir de un reporte semestral suministrado por la Líder del grupo de servicios y mercadeo se presenta el siguiente resumen comparado con el segundo semestre del año 2012, así:

		PERIODO	2012-2		2013-1	
		TRIMESTRE	Julio - Septiembre	Octubre-Diciembre	Enero - Marzo	Abril-Junio
		TOTAL	112	240	239	242
Tema	Matrículas y admisiones		45,0%	37%	33%	33%
	Académicos		35,8%	30%	39%	26%
	Administrativos		18,8%	33%	27%	41%
Mora	Total		9	25	51	57
	%		8,0%	10%	21%	24%
Quejas	Total		5	3	6	10
	%		4%	1%	3%	4%
			Fuente: Informes publicados en la web		Fuente: Informe exportado del SAC con ajustes en días de mora. Suministrado por la Líder de Servicios y Mercadeo	

Como se mencionó anteriormente, el informe del primer semestre no ha sido oficializado por la dependencia productora y aun no han sido analizados y socializados por los responsables, por lo que no se evidencian las acciones derivadas. Respecto a la mora en las respuestas, al parecer se denota un aumento para el primer semestre de este año, sin embargo cabe anotar que los datos para ese período fueron tomados de un reporte del SAC, y que como se señaló anteriormente, de manera manual se debe cambiar la fecha de vencimiento de términos cuando hay días festivos y cuando se presentan ampliaciones de plazos para respuestas. De lo anterior no es posible emitir una conclusión, sin embargo, son evidentes los recordatorios que se generan desde la

oficina de atención al ciudadano, mediante correos electrónicos dirigidos a los responsables de emitir respuestas, con el fin de hacerlo en los tiempos previstos.

No se evidencian reportes dirigidos a la Secretaría General de los requerimientos que no fueron respondidos en los tiempos previstos por la Ley, para la toma de las acciones pertinentes.

En cuanto a las quejas se revisaron cada una las presentadas confirmando que efectivamente se emitiera su respectiva respuesta al peticionario y en algunos casos se evidenció solicitud de apertura de procesos disciplinarios.

Es de aclarar que el servicio desde la Oficina de Atención al ciudadano se sigue prestando, de manera personal, telefónica, a través del sistema y vía correo electrónico. Así como la ejecución de proyectos institucionales que contribuyen al mejoramiento del servicio prestado tal es el caso de Gerencia del servicio, entre otros.

Establece el procedimiento un instrumento para determinar la percepción de los peticionarios con relación a la respuesta suministrada, el cual debe ser aplicado al menos la mitad de las peticiones tramitadas durante el mes y será un insumo adicional para los informes trimestrales.

Al respecto se evidenció la realización de las encuestas de satisfacción al 17% de los peticionarios, sin alcanzar la mitad como lo establece el procedimiento, de lo cual la funcionaria encargada de la Oficina de Atención al ciudadano informa que se debe al volumen de trabajo en dicha dependencia.

PRIMER TRIMESTRE 2013			SEGUNDO TRIMESTRE 2013		
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
12	16	14	17	10	15
42			42		

Una vez revisadas las 84 encuestas aplicadas durante el primer semestre 2013 se encuentra una buena calificación en los tres ítems evaluados: *"1. Tiempo de respuesta a su solicitud... 2. Atención de los funcionarios durante el proceso de su solicitud... 3. Respuesta recibida"*. Sólo 2 encuestas presentan una baja calificación en el tercer punto.

Es importante llamar la atención frente al contenido del instrumento al no contar con campos que permitan:

- ✓ Determinar el requerimiento al cual se le está haciendo el seguimiento
- Diligenciar la fecha en que se hace el seguimiento, pues de las observaciones que se obtengan podrá depender una mejora, o por el contrario, será el momento de poder presentarle al usuario alguna claridad que necesite.
- Identificar la persona de la institución que realiza la encuesta, lo anterior en caso de poder hacer un seguimiento posterior para comprobar su veracidad

Considera este despacho que la correcta aplicación del instrumento y su análisis posterior se convierte en un insumo importante para generar una mejora continua en la prestación del servicio.

Se emiten las siguientes conclusiones:

- La nueva versión del procedimiento contempla acciones que permitirán contar una mejor prestación del servicio, toda vez con la identificación a tiempo de los aspectos por mejorar, se generarán e implementarán las acciones necesarias.
- El procedimiento vigente rige a partir del 9 de mayo de 2013, sin embargo aun no se evidencia su total aplicación, toda vez que la correcta aplicación del su contenido garantizará una mejora en la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados. Se recomienda que antes de entrar en vigencia cualquier procedimiento se debe contar con los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de su objetivo.
- A pesar que el Sistema arroja informes automáticos, aun se hace necesario hacer ajustes manuales que permitan observar con claridad todo lo relacionado con los tiempos (días festivos, suspensiones) para así determinar las moras.
- El procedimiento le entrega a la Oficina de Control Interno la responsabilidad de:
 - Verificar la implementación del procedimiento: como se mencionó anteriormente el procedimiento aun no se encuentra plenamente implementado.
 - Verificar los resultados frente a cumplimiento de términos y satisfacción de los usuarios: en lo que respecta al cumplimiento de términos, con la información suministrada al parecer se denota un aumento en el porcentaje de incumplimiento en las respuestas. Es de aclarar que la inexistencia de informes debidamente ajustados a la realidad, analizados y socializados no permite emitir un concepto de conformidad al respecto
- Se recomienda al Líder del proceso de Medición, Análisis y Mejora una revisión respecto de la aplicación del procedimiento o al replanteamiento del mismo, toda vez que en la auditoría se evidencia el incumplimiento de varias de las actividades mencionadas, argumentados en no tener aún listos los recursos para su cumplimiento.

COMUNICACIÓN PÚBLICA

- **Proceso de Información y Comunicación planeado, operando, evaluado y mejorado**
 - **Política de comunicaciones**
 - **Plan de Comunicación Institucional**
 - **Matrices de comunicación en cada uno de los procesos o Productos de comunicación en los diferentes medios previstos**

- **Sistema Integrado de Gestión (software) visible en web con toda la información de**

la gestión institucional que garantiza la transparencia y acceso a la información de toda la ciudadanía.

- Página web de la universidad que ofrece información sobre actualidad, eventos, servicios, gestión interna y toda la información institucional de interés público.

Respecto a los resultados del Índice de Transparencia Nacional el Factor de Visibilidad en su indicador de Acceso a la Información obtiene el máximo puntaje posible (100) excepto para dos de sus 19 subindicadores: “publicidad de la contratación” “foros de discusión o chat” y “publicidad del talento humano- perfil de funcionarios principales”. Actualmente se tiene establecido un plan de mejoramiento para el factor que incluye las acciones para mejorar los subindicadores antes mencionados. La Oficina de Control Interno continuará realizando seguimiento y acompañamiento a los procesos que tienen responsabilidades directas en la implementación de estos indicadores.

- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Contactos Universitarios del Rector con la Comunidad Universitaria

Actualmente se encuentra en proceso de planificación la 7ª audiencia pública de rendición de cuentas, en la que se incorporarán ajustes a las funciones, roles y responsabilidades frente a este procedimiento en virtud de lo establecido en el Plan Anticorrupción, en el que se señala que la Oficina de Control Interno verificará su cumplimiento y por tanto no puede hacer parte del procedimiento, como se venía desarrollando en calidad de coordinador general de la Audiencia Pública, con diversas actividades a su cargo.

Se tiene fecha establecida para la realización de la Audiencia Pública para el lunes 2 de diciembre de 2013 en la Sala Carlos Nader Nader.

Dificultades

- No se reportan dificultades, en tanto las acciones de mejoramiento identificadas ya se encuentran comprometidas y están siendo gestionadas a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora – ACPM o el plan de mejoramiento del ITN, lo cual asegura su planificación y su seguimiento y cierre por parte de la Oficina de Control Interno, quien tiene a su cargo el seguimiento de todos estos compromisos.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

La siguiente es una descripción del estado actual de cada uno de los elementos que han sido implementados en el Sistema Integrado de Gestión para el Subsistema de Control de Evaluación, que le dan respuesta a cada uno de los requisitos del MECI 1000:2005.

AUTOEVALUACION

- Sistema de Autoevaluación Institucional (Mide satisfacción y conformidad a los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación para acreditación institucional y de programas)

Mediante resolución 16514 del 14 de diciembre de 2012 del Ministerio de Educación Nacional, la Universidad de Caldas fue reacreditada institucionalmente por un periodo de 6 años.

Producto del proceso de autoevaluación con fines de acreditación institucional quedó comprometido un plan de mejoramiento institucional, el cual será objeto de seguimiento posteriormente, dado que al finalizar 2013 fue imposible realizarlo debido a la extensa anomalía académica y administrativa presentada en la Universidad.

- Revisión por la dirección al sistema de gestión que evalúa entre otros la conformidad de los servicios prestados. Resultados y decisiones que son públicamente conocidas a través del portal LUPA del SIG

Con fecha 8 de mayo de 2013 se realizó formalmente la revisión por la dirección en presencia del equipo directivo y los decanos. Se entregaron los resultados analizados de la totalidad de entradas que exige la norma de calidad. De acuerdo a lo que se indicó en el pasado informe: “...una vez se cuente con este documento oficializado, la oficina de Control Interno realizará seguimiento al cumplimiento de los compromisos allí plasmados..”, esta actividad no ha sido realizada debido que no se conoce de la expedición de un acta o documento diferente en el que hubieran quedado plasmados los compromisos derivados de la revisión por la dirección. Es recomendable que al respecto, se documenten acciones preventivas y de mejora, con el fin de que los compromisos queden formalmente establecidos y puedan ser objeto de control y seguimiento, sobre la base de la existencia de acuerdos documentados.

Igualmente se tiene que a la fecha de emisión de este informe no se ha realizado ningún otro ejercicio de revisión por la dirección.

EVALUACION INDEPENDIENTE

- Procedimiento para realizar auditorías internas planeado, operando, evaluado y mejorado. Programa anual de auditorías internas ejecutado y evaluado.

Actualmente se encuentra aprobado por el Rector y el Representante de la Dirección el programa de auditorías para la vigencia 2013. El pasado 28 de junio fue presentado al Rector un informe de avance de ejecución del programa de auditorías internas.

A la fecha de expedición de este informe el programa se compone de 30 auditorías internas de gestión, fiscales y de calidad planeadas, de las cuales 24 se encuentran concluidas, 6 pendientes de finalización. Adicionalmente se incluyeron en el programa 12 auditorías internas las cuales se derivan de solicitudes específicas, o por necesidad de resolver peticiones, quejas y solicitudes allegadas a la oficina de Control Interno.

El programa y los informes que dan cuenta de su ejecución, se encuentra disponible para su consulta en los archivos de la Oficina de Control Interno.

PLANES DE MEJORAMIENTO

- **Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM)**
- **Registros de seguimiento y cierre de ACPM**

Han sido objeto de seguimiento y cierre de ACPM las derivadas de las auditorías internas. No obstante lo anterior, las múltiples tareas asignadas a la oficina, así como la extensa anomalía académica y administrativa presentada entre septiembre y octubre de este año ocasionaron que no se lograra hacer completo registro de seguimiento y cierre de todas las acciones por parte de la Oficina de Control Interno. Se espera priorizar esta actividad al inicio de la siguiente vigencia y con miras a la visita de auditoría de seguimiento a la certificación.

Sin embargo, fueron notificados oficialmente todos los líderes de procesos con ACPM pendientes de seguimiento y cierre, con el fin de recoger las evidencias para la posterior verificación por parte de Control Interno.

Así mismo y como parte de la asesoría en la actualización de los mapas de riesgo de los procesos, se ha realizado acompañamiento a los líderes en la revisión, seguimiento y cierre de sus acciones preventivas producto de los mapas de riesgos.

- Informes de auditorías de certificación

Como se indicó en párrafos anteriores, actualmente las Certificaciones NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 ICONTEC e ISO 9001:2008 IQNet obtenidas en el mes de enero de 2010, fueron renovadas con una vigencia hasta el 24 de enero de 2016, sin que haya quedado ningún hallazgo por parte del ente certificador.

- Plan de mejoramiento Contraloría General de la República y sus respectivos informes de seguimiento realizados por la oficina de control interno de gestión.

Una vez remitido el informe final por concepto de la auditoría realizada a la Universidad de Caldas para la vigencia de 2011, recibido en las oficinas de la institución el día 18/01/2013 según radicado número 0036, se procedió conforme lo estipula la nueva metodología de la Contraloría General de la República contenida en la Resolución Orgánica número 6289 del 08/03/2011 y Resolución Orgánica número 6445 del 06/01/2012.

En consecuencia, el Plan de Mejoramiento se presentó ante ese ente externo de control a través del Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas e Informes – SIRECI – conforme a lo indicado en las citadas resoluciones el día 07/02/2013 bajo el número de consecutivo 40102013-01-07 generado por el sistema.

La matriz de hallazgos recibida de la Contraloría General de la República, en su informe, contiene catorce (14) hallazgos los cuales fueron abordados por la Universidad,

generando un total de dieciocho (18) actividades o unidades de medida y veintinueve (29) evidencias a generar con el objeto de dar cumplimiento al plan de mejoramiento propuesto.

El Plan de Mejoramiento subido a la plataforma “SIRECI” de la Contraloría General de la República se encuentra publicado en la página web de la Universidad de Caldas, con el propósito de que la comunidad universitaria conozca y analice los hallazgos allí planteados.

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, por disposición legal contenida en la Directiva Presidencial No. 08 de 2003, realiza el respectivo seguimiento dado que la norma citada no fuera derogada por las resoluciones orgánicas números 6289 y 6445 citadas al inicio del presente informe.

Desde la fecha de suscripción y hasta la fecha del presente informe se ha dado cumplimiento a veinticuatro (24) de las veintinueve (29) evidencias comprometidas en el plan de mejoramiento conforme se observa en el presente cuadro y representa el 83% de cumplimiento.

Dificultades

No se reportan dificultades, en tanto las acciones de mejoramiento identificadas ya se encuentran comprometidas y están siendo gestionadas a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora – ACPM o el plan de mejoramiento del ITN, lo cual asegura su planificación y su seguimiento y cierre por parte de la Oficina de Control Interno, quien tiene a su cargo el seguimiento de todos estos compromisos.

Estado general del Sistema de Control Interno

Como se ha recordado en cada informe producido por este despacho, el Sistema de Control Interno de la Universidad, está dotado de unos instrumentos de evaluación que actúan como validadores tanto internos como externos de su eficacia, eficiencia y efectividad:

a. Instrumentos de evaluación interna de la Institución:

- Auditorías internas.
- Evaluación de Departamentos.
- Sistema de medición del desempeño de procesos (indicadores). Medición de indicadores y aplicación de encuestas de satisfacción.
- Autoevaluación institucional y de programas, con fines de acreditación o reacreditación.
- Medición de la percepción y satisfacción de la comunidad universitaria.

b. Instrumentos de evaluación externa de la Institución:

- Evaluación del Sistema de Control Interno – DAFP

- Certificaciones de calidad ICONTEC: Pre- auditoría, Otorgamiento y Seguimiento.
- Índice de Transparencia por Colombia.
- Auditorías Gubernamentales con Enfoque Integral Contraloría General de la República.
- Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional –EDI.
- Otras Auditorias. Evaluación del Ministerio de Educación Nacional a los Sistemas de Gestión de Calidad de las Universidades Certificadas.

La Universidad de Caldas muestra una dinámica de implementación permanente de estos mecanismos y de mejora continua de los mismos. La acreditación de alta calidad, acreditación y registro calificado de sus programas académicos y la certificación de calidad de su sistema de gestión se constituyen en las cuotas voluntarias de garantía de mantenimiento de un sistema de control interno eficaz, eficiente y efectivo. Mantener y renovar estas distinciones, solo se logra demostrando una cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación implementada y por tanto son señal del compromiso y apuesta voluntaria institucional hacia la excelencia en cumplimiento de su función social y observancia de las buenas prácticas de gestión pública.

La Oficina de Control Interno presenta en estos informes un panorama de implementación y mejora continua de cada uno de los aspectos contemplados en la norma de calidad y en el Modelo Estándar de Control Interno y es a través de la aplicación sus instrumentos de seguimiento y evaluación que puede emitir un concepto favorable de un sistema de control interno vivo y en mejoramiento continuo, capaz de identificar tanto sus avances como sus debilidades y desafíos.

UNIVERSIDAD DE CALDAS UNA DE LAS 10 ENTIDADES PÚBLICAS MAS TRANSPARENTES DEL PAÍS:

El pasado 30 de octubre de 2013 fue dado a conocer el resultado del índice INTEGRAL de la Procuraduría General de la Nación cuya medición fue realizada a 9041 entidades públicas de todo el país por parte del Centro Nacional de Consultoría y el Banco Interamericano de Desarrollo. La Universidad de Caldas obtuvo el 7° lugar, ubicándose como una de las 10 entidades más transparentes del país.

ASPECTOS DESTACADOS DE LA MEDICIÓN:

- El índice de Integridad INTEGRAL “*herramienta para el fortalecimiento de la gestión preventiva*” nace en 2013 por iniciativa de la Procuraduría con el apoyo del BID y el Centro Nacional de Consultoría, como un instrumento de observación del desempeño del Estado basado en la medición de 7 componentes: el Índice de Gobierno Abierto – IGA que mide el nivel de transparencia de la entidad , y 6 indicadores adicionales de cumplimiento de los procesos denominados esenciales para la función pública; de planeación, misionales, financiero, de contratación, de gestión humana y de control interno. En esta medición la Ucaldas comparte la sexta mejor calificación en el

ranking frente a 9041 entidades públicas evaluadas.

- El Índice de Integridad tiene por objeto realizar vigilancia y control sobre el ejercicio eficiente y diligente de la función administrativa por parte de las entidades y sus servidores, basado en una medición del cumplimiento normativo de la entidad en relación con los derechos de las personas y los fines del estado y generando datos destinados a conocer e interpretar los riesgos de incumplimiento y posibles situaciones de riesgo antijurídicas que comprometan a la entidad y a sus funcionarios².
- Señala la Procuraduría que esta medición permite generar datos que motivan el dialogo racional, coherente y sustentado y fortalece la capacidad de prevención, análisis y toma de decisiones al interior de las entidades y para con sus actores de interés.
- Las fuentes de datos para la medición son los sistemas de información de las instancias de gestión y organismos de control. Para la toma de datos, medición y evaluación del índice de Integridad, no se hicieron partícipes a las entidades evaluadas. Toda la medición se hizo con información exógena que durante la vigencia 2011, 2012 y 2013 ha sido reportada por la Universidad a las autoridades y entes de control, en cumplimiento de sus obligaciones ordinarias y que hace parte de su gestión desarrollada durante estos años.
- La Universidad en los últimos 4 años ha logrado ubicarse en las mas altas posiciones del ITN, lo que hoy se ratifica con la obtención de este excelente resultado.
- Lo más destacable de este excelente resultado para la Universidad radica en fuimos medidos sin darnos cuenta con base en los resultados del desempeño de los últimos 3 años. Algunos de los aspectos que se miden en los 7 componentes de la evaluación, relativos a la gestión de la entidad son:
 - Ejecución presupuestal.
 - Calidad y oportunidad de la información suministrada a los entes de control.
 - Resultado de la evaluación al sistema de control interno.
 - Publicidad de la contratación.
 - Desempeño de la Universidad en las auditorias de la Contraloría.
 - Eficacia del control interno contable.
 - Sanciones y causas de inhabilidad de los funcionarios de la entidad.
 - Implementación de Gobierno en Línea.
 - Implementación del Modelo Estándar de Control Interno.
 - Nivel de cumplimiento reportado en el Sistema Nacional de Gestión y Resultados – SINERGIA – Sector Educación.
 - Eficacia de mecanismos de control social y democratización de la información:

² Fuente: Procuraduría General de la Nación

audiencias públicas de rendición de cuentas, atención al ciudadano.

- Otros aspectos del contexto que se consideran en la evaluación:
 - Índice de riesgo y victimización del municipio en el que está ubicada la entidad.
 - Índice de pobreza multidimensional del municipio en el que está ubicada la entidad.
 - Indicador de Necesidades Básicas Insatisfechas del municipio en el que está ubicada la entidad.

RANKING EN DETALLE:

- Entre todas las Universidades e IES publicas apenas nos supera la Universidad Surcolombiana que ocupa el primer puesto y nos sigue la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia en el puesto 12 y la Universidad Nacional de Colombia – Nacional en el puesto 24. Las demás Universidades ocupan puestos superiores a los 600 en ranking. Ucaldas es primera entre las universidades de orden nacional.

UCALDAS ENTRE ALGUNAS DE LAS UNIVERSIDADES EVALUADAS		
UNIVERSIDAD	RESULTADO	PUESTO (entre 9041 evaluadas)
Universidad Surcolombiana	82,45%	1
Universidad de Caldas	78,09%	7
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	74,71%	12
Universidad Nacional de Colombia - Nacional	71,45%	24
Universidad colegio Mayor de Cundinamarca	43,43%	615
Universidad Militar Nueva Granada	41,44%	835
Universidad Pedagógica Nacional	39,50%	1046
Universidad Tecnológica de Pereira	39,55%	1038
Universidad de Antioquia	39,85%	1007
Universidad del Atlántico	37%	1326
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	31,43%	2021
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD	39,36%	1060
Universidad de Cartagena	35,07%	1558

Universidad de la Amazonía	34,13%	1656
Universidad del Cauca	36,61%	1382
Universidad Popular del Cesar	31,56%	2003

- Entre las entidades públicas del Departamento de Caldas, Ucaldas ocupa el primer lugar, seguido de Corpocaldas que ocupa el puesto 34, la Gobernación de Caldas que ocupa el puesto 137 y la Alcaldía de Manizales que ocupa el puesto 148.
- Igualmente a nivel regional, (Caldas, Quindío, Risaralda, Tolima) Ucaldas ocupa el primer lugar, seguido por Corpocaldas que ocupa el puesto 24 y la CARDER que ocupa el puesto 29.
- Cabe anotar que en uno de los indicadores que es el de Probabilidad de cumplimiento Talento Humano, Ucaldas ocupa el 5° lugar en el país con un porcentaje de 69% (el máximo es 70%) y solo hay dos universidades en este aspecto (la Pedagógica, en el 10). Estamos por encima de Ecopetrol, en este sentido.
- En el Índice de Gobierno Abierto (IGA) estamos entre las 20 mejores entidades del país (puesto 14, porcentaje 79,99). Solo hay dos universidades y le ganamos por un puesto a la U. Nacional (puesto 15, porcentaje 78,96).

Estar ubicados en el 7° lugar de un ranking de mas de 9 mil entidades publicas, además de ser un logro excepcional para la Ucaldas y para todos los procesos de que una u otra forma estamos involucrados en estos aspectos, se constituye en un gran reto para que las administraciones venideras asuman con el mismo liderazgo y compromiso esta tarea de mantener y mejorar los indicadores que miden la transparencia de la gestión institucional.

Para mayor detalle de la información consulte el documento completo de la medición del Índice de Integridad INTEGRa de la Procuraduría General de la Nación:

http://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Informe_Integra_Completo.pdf

O en la página web: <http://www.indicedeintegridad.co/>

Recomendaciones

De manera general planificar e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora y planes de mejoramiento que se describen en este informe, de lo cual es responsable la Oficina de Control Interno de realizar seguimiento y reporte de cumplimiento a través de instrumentos como este.

_____ ORIGINAL FIRMADO _____

PAULA ANDREA CHICA CORTES

Asesora oficina de Control Interno de Gestión.