

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A 31 DE DICIEMBRE DE 2013

Universidad de Caldas

PLAN **ANTICORRUPCIÓN** Y
DE **ATENCIÓN AL CIUDADANO**
2013



COMPONENTE	RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	SEGUIMIENTO 31 DE AGOSTO DE 2013		SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2013		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Oficina de Planeación y Sistemas	<p>Modificación el módulo Mapa de Riesgos, solo para los riesgos de corrupción:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incluir una nueva clasificación de riesgo denominada "Riesgo de corrupción" Incluir en Impacto: "Único impacto" Incluir dos criterios de probabilidad: Casi seguro y Posible 	Módulo de Riesgos parametrizado	30 de mayo de 2013	Módulo de Riesgos en el SIG parametrizado. Incluye Clasificación Riesgo de Corrupción; Único impacto "catastrófico"; criterios de probabilidad "Casi seguro y posible"	✓	Cumplida	✓	
	Líderes de procesos	Identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción de cada proceso en el Sistema	Riesgos de corrupción de cada proceso aprobados e incluidos en el Mapa de Riesgos	30 de agosto de 2013	Riesgos de corrupción Identificados, analizados y valorados por parte de los líderes. Se cuenta con una versión registrada en formato Excel. Debido a la anomalía académica y administrativa, no se ha logrado culminar la revisión y aprobación de los mapas registrados en el SIG por parte del Rector	✗	Nueva versión de mapa de riesgos, que incluye riesgos de corrupción	✓	
	Líderes de procesos	Administración de los riesgos de corrupción	Acciones cumplidas de las ACPM's establecidas para los riesgos de corrupción	De acuerdo a las fechas establecidas en el mapa de riesgos				Acciones en proceso de ejecución	✓
	Control Interno de Gestión	Seguimiento al cumplimiento de las acciones	Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción	Con corte a 30 de agosto, 31 de diciembre de 2013	Seguimiento realizado	✓	Cumplida	✓	

COMPONENTE	RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	SEGUIMIENTO 31 DE AGOSTO DE 2013		SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2013	
RENDICIÓN DE CUENTAS	Comité Gobierno en Línea	Realizar un inventario de la información presentada en la página web	Inventario de contenido web	30 de junio de 2013	Inventario de contenido Web realizado	✓	Cumplida	✓
	Comité Gobierno en Línea y responsables de la información	Validar la información con relación a los atributos y realizar la actualización pertinente	Información web actualizada	30 de septiembre de 2013			Con anterioridad a la ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se revisó y validó la información allí contenida y se realizaron las actualizaciones correspondientes	✓
	Líder proceso de Información y Comunicación Sistema Integrado de Gestión	Ajustar el procedimiento para la rendición de cuentas de la Universidad de Caldas (P-IC-466), de tal forma que se fomente el diálogo y la retroalimentación los ciudadanos y la Institución	Procedimiento ajustado en el Sistema Integrado de Gestión	30 de mayo de 2013	Procedimiento sin ajustes	✗	Procedimiento P-IC-466 ajustado en el Sistema Integrado de Gestión	✓
	Líder proceso de Información y Comunicación	Conformar Equipo de trabajo para la realización de la Audiencia pública de rendición de cuentas	Acto Administrativo	30 de junio de 2013	El procedimiento actual contiene la conformación del equipo encargado	✓	Cumplida	✓
	Líder proceso de Información y Comunicación y Equipo de Trabajo	Definir cronograma de trabajo para la ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, acorde al procedimiento P-IC-466	Cronograma de trabajo establecido	30 de julio de 2013	Cronograma de trabajo establecido	✓	Cumplida	✓

COMPONENTE	RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	SEGUIMIENTO 31 DE AGOSTO DE 2013		SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2013	
	Líder proceso de Información y Comunicación y Equipo de Trabajo	Ejecución del cronograma de trabajo para la rendición de cuentas	Actividades desarrolladas	De acuerdo a los tiempos establecidos en el Procedimiento P-IC-466 y Cronograma de trabajo	Cronograma en ejecución	✓	Cumplida	✓
	Rector Grupo Interno de Trabajo de Desarrollo Docente	Diálogos creativos universitarios con la comunidad	Diálogos realizados	Acorde a programación establecida durante la vigencia	A 31 de agosto de 2013 se han realizado 10 diálogos con los Departamentos de: Química, Artes Plásticas, Música, Sistemas, Salud Animal, Diseño Visual, Acción Física Humana, Matemáticas, Física y Filosofía y CEDAT	✓	A partir del 1 de septiembre hasta el 31 de diciembre se realizaron 6 diálogos con los Departamentos de: con los Departamentos de: Salud Mental Estudios Educativos Economía Historia y Geografía Desarrollo Humano Materno Infantil	✓
ESTRATEGIA ANITRÁMITES	Coordinador SIG	<ol style="list-style-type: none"> Identificación de trámites documentados en el SIG y publicados en la página web. Evaluación y caracterización de trámites actuales bajo criterios de evaluación. Consolidación de inventario definitivo. Reuniones en las unidades académicas para identificar trámites y procedimientos ineficaces. 	Inventario de trámites validado	Abril 30 de 2013	Actividades descritas desarrolladas e inventario de trámites definitivo, verificado con las unidades responsables	✓	Cumplida	✓

COMPONENTE	RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	SEGUIMIENTO 31 DE AGOSTO DE 2013	SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2013
	Comité de Gobierno en línea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización de inventario definitivo de trámites, realizar ajustes y caracterización. 2. Análisis de la normatividad existente aplicable a cada trámite. 3. Documentar cada trámite según formato SUIT y enviarlo para evaluación. 4. Documentar los trámites de acuerdo a formatos internos. 	Trámites caracterizados, documentados y publicados	Mayo 30 de 2013	<p>Los trámites definitivos consolidados en el inventario, se caracterizaron, tanto en los formatos internos como en los formatos de Gobierno en Línea. Están en proceso de evaluación por parte de dicha entidad</p>	Cumplida
	Comité de Gobierno en línea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valorar los trámites definidos en el inventario de acuerdo a los criterios establecidos por Gobierno en Línea para priorizarlos. 2. Elaborar y presentar matriz de priorización. 3. Realizar análisis de prioridad de los procedimientos del SIG a simplificar. 	Inventario de trámites priorizado	Junio 30 de 2013	<p>Inventario de trámites actualizado, debidamente caracterizado y publicado en el SIG y los kioscos de información ubicados en la Universidad</p>	Cumplida

COMPONENTE	RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	SEGUIMIENTO 31 DE AGOSTO DE 2013	SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2013	
	Comité de Gobierno en línea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar procedimientos internos desde la perspectiva del usuario. Caracterizar procedimientos y hacer visible su flujo continuo al usuario. 2. Incorporar principios de racionalización. 3. Implementar nuevos procedimiento. 4. Definir para cada trámite los mecanismos de interacción con el usuario, rediseñando los mecanismos de contacto, solicitud y recepción del servicio. 5. Diseñar y ejecutar una campaña publicitaria para difundir a la comunidad universitaria los mecanismos de consulta, solicitud y recepción de trámites. 6. Sistematizar 	Trámites o procedimientos racionalizados o sistematizados	Diciembre 15 de 2013		<p>16 documentos modificados (procedimientos e instructivos) y 12 procedimientos en proceso de actualización con el fin de unir y simplificar.</p>	✓

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Unidad de Servicios y Mercadeo	Actualizar el portafolio de la entidad en la página web.	Portafolio actualizado	Permanente	Portafolio de servicios consolidado en proceso de diseño a la espera de su presentación a la Unidad de Servicios para su publicación en la página web	✗	Portafolio actualizado y publicado en la Web de la Universidad	✓
	Secretaría General Sistema integrado de Gestión	Revisar el procedimiento actual e incorporar las acciones a desarrollar para la atención de quejas. P-MM-80.	Procedimiento actualizado	30 de abril de 2013	Procedimiento actualizado el 9 de mayo de 2013. Versión 5	✓	Cumplida	✓
	Unidad de Servicios y Mercadeo	Establecer mecanismos de identificación, registro y acciones para la implementación y seguimiento de requisitos del usuario	Documento estandarizado	30 junio de 2013	Fichas técnicas de los servicios publicados en el SIG revisadas. Actualmente se cumple con los requisitos establecidos en la prestación de los diferentes servicios.	✓	Cumplida	✓
	Vicerrector Administrativo Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Ejecutar las obras de infraestructura identificadas para mejorar el acceso y señalización para personas en situación de discapacidad (Con prioridad presupuestal). Implementar la ventanilla especial en Registro Académico.	Inicio de ejecución de obras	15 de diciembre de 2013			No hubo disponibilidad presupuestal para realizar las obras previstas. Actividad programada en el Plan Anticorrupción de la vigencia 2014	✗

	Líderes de dependencias relacionadas en el macro proyecto	Macro proyecto Cultura del Servicio: Estrategia de Mejoramiento Integral del Servicio al Usuario	Definidos en el cronograma del macro proyecto	15 de diciembre de 2013			11 Proyectos ejecutados que contribuyeron a al mejoramiento integral del servicio al usuario	✓
	Secretario General	Fortalecer la estrategia de veedurías ciudadanas a través de una mejor visualización en la página web y suscribir nuevo convenio con la Contraloría Departamental para aunar esfuerzos en torno al Control Social	Link página web Convenio firmado y en ejecución	30 de septiembre de 2013			Convenio firmado con la Contraloría Departamental de Caldas el 8 de noviembre de 2013 y en ejecución	✓
	Unidad de Servicios y Mercadeo	Elaboración, aprobación y socialización de protocolos de atención al usuario.	Protocolos de atención	30 de junio de 2013	Protocolo de atención elaborado, se encuentra en proceso de revisión para aprobación, publicación y posterior difusión	✗	Protocolo de atención elaborado, se encuentra en proceso de revisión para aprobación, publicación y posterior difusión	✗
	Unidad de Servicios y Mercadeo	Mejorar la señalización para orientar al usuario a la Unidad de Servicios y Mercadeo - Atención al ciudadano	Señalización instalada	30 de junio de 2013	Mediante plegables se difundió la ubicación de la oficina de atención al ciudadano y servicios universitarios. Continua pendiente la ubicación de la señalización	✗	Señalización instalada y dos campañas de difusión del SAC	✓
	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Realizar ajustes al Software de Atención al Ciudadano para mejorar reportes, informes y seguimiento a términos.	Software ajustado	15 de abril de 2013	Software ajustado a las nuevas necesidades de la oficina de atención al ciudadano.	✓	Cumplida	✓

	Secretario General	Fortalecer la Oficina de Atención al Ciudadano incrementando el recurso humano para seguimiento a términos y evaluación de las respuestas.	Funcionario contratado	30 de mayo de 2013	Contratado un Tecnólogo en Administración Judicial de medio tiempo	✓	Cumplida	✓
	Secretario General	Capacitación sobre ley anticorrupción, términos derechos de petición y riesgos de corrupción para la institución. Staff Administrativo Staff Académico Acompañar las capacitaciones con circulares y presentaciones.	Capacitaciones realizadas. Circulares	Permanente	Capacitación el 18 de abril a los funcionarios sobre: Estatuto Anticorrupción y Plan Anticorrupción de la Universidad. Derechos de petición, términos de respuestas e implicaciones disciplinarias	✓	Cumplida	✓
	Secretaría General Sistema Integrado de Gestión Unidad de Servicios y Mercadeo	Actualizar el procedimiento de PQRS documentado en el SIG para realizar seguimiento a las respuestas y trazabilidad a las peticiones. P-MM-80.	Procedimiento actualizado	30 de abril de 2013	Procedimiento actualizado. Versión 5	✓	Cumplida	✓
	Secretaría General Unidad y Servicios y Mercadeo	Incluir en los informes de quejas y reclamos todos los derechos de petición, estadísticas, acciones de mejora y visibilizar en la página web.	Informes publicados	En los términos previstos en el procedimiento	A 31 de agosto no se tenían informes publicados	✗	Informes trimestrales y anual (2013) elaborados y publicados.	✓
	Líder de proceso de información y comunicación	Incluir en el procedimiento de Rendición de Cuentas P-IC-466, los siguientes insumos: Informes PQRS y derechos de petición de información.	Procedimiento actualizado	30 de mayo de 2013	Procedimiento sin actualizar	✗	Procedimiento actualizado. Versión 3 del 6 de noviembre de 2013 que incluye como insumo de la Rendición de cuentas los Informes de PQR	✓

	Secretaría General Sistema Integrado de Gestión Unidad de Servicios y Mercadeo	Incluir en el procedimiento de PQRS los casos en los que debe remitirse a Control Interno Disciplinario las quejas contra funcionarios y los incumplimientos en términos.	Procedimiento actualizado	30 de abril de 2013	Procedimiento actualizado. Versión 5	✓	Cumplida	✓
--	--	---	---------------------------	---------------------	--------------------------------------	---	----------	---