

UNIVERSIDAD DE CALDAS

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2014

Componente: **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2014****SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2014**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE ABRIL DE 2014	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE AGOSTO DE 2014
Líderes de proceso	Administración de los riesgos de corrupción v4	Acciones cumplidas de las ACPMs establecidas para los riesgos de corrupción	De acuerdo a las fechas establecidas en el mapa de riesgos	De las ocho ACPM correspondiente a los riesgos de corrupción que presentaban fecha de seguimiento o cierre entre enero y abril de 2014, tres se encuentran sin seguimiento o cierre según corresponda. Al respecto se oficiará a los líderes de estos procesos (Gestión Jurídica, Gestión Documental y Bienestar)	A la fecha de la presente auditoría, se identificaron 5 ACPMs correspondientes a riesgos de corrupción de algunos procesos que se encuentran sin seguimiento o cierre, según las fechas establecidas. Al respecto se oficiará a los líderes de los procesos (Direccionamiento, Información y comunicación, Planificación, Gestión documental y Gestión humana)
Líderes de proceso	Actualización de los riesgos de corrupción y generación de la v5 del mapa	Mapas de riesgo v5 aprobados	31 de diciembre de 2014	La actualización de la versión se dará finalizando el año	La actualización de la versión se dará finalizando el año
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 2014	Seguimiento realizado	Seguimiento realizado

Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS 2014					
SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2014					
RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE ABRIL DE 2014	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE AGOSTO DE 2014
Rector Oficina de Planeación Oficina de prensa	Realizar la 8° Audiencia Pública de cuentas, e conformidad con el procedimiento P-IC-466	Audiencia Pública, Soportes de ejecución	31 de diciembre de 2014	En el mes de junio se definirá contenido y cronograma para la realización de la audiencia pública.	Cronograma elaborado y en ejecución para la realización de la Audiencia pública de rendición de cuentas.
Oficina de Planeación	Actualización de las mediciones de los indicadores de gestión	Información actualizada	31 de diciembre de 2014	A la fecha del presente seguimiento el 4,38% de los indicadores se encuentran desactualizadas sus mediciones. A partir de la visita del ICONTEC se revisarán los indicadores con el fin de mejorar la medición de eficacia y efectividad. Se implementará el proyecto para unificar el sistema de autocontrol institucional a partir de la incorporación del software Qlikview, de manera que se unifique el sistema de medición y se genere a partir del nuevo software confiabilidad en los datos y oportunidad de las mediciones	Indicadores actualizados en su definición y medición y alineados con las mediciones institucionales.

Componente: **ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 2014****SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2014**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE ABRIL DE 2014	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE AGOSTO DE 2014
Comité de Gobierno en Línea	Revisar, validar y apropiar la estrategia Antitrámites de conformidad con los nuevos lineamientos de Gobierno en Línea	Trámites o procedimientos racionalizados o sistematizados	Diciembre 31 de 2014	<ul style="list-style-type: none"> Revisión a los avances en la documentación de los trámites institucionales a partir de los lineamientos de Gobierno en Línea. Se está culminando la aprobación de las plantillas de los trámites existentes y está para aprobación lo relacionado con la normatividad aplicable 	<p>Trámites institucionales identificados, caracterizados y documentados desde la normativa interna y desde el SIG. Publicados en su última versión en el SIG y en los kioscos de información ubicados en la Universidad.</p> <p>Respecto a Gobierno en Línea, se encuentra en proceso su ingreso para revisión y aprobación, para luego recibir la retroalimentación de dicho ente.</p>
Oficina de Planeación	Elaborar y ejecutar un plan de racionalización y optimización de procedimientos institucionales.	Actividades del plan de racionalización y optimización cumplidas	Diciembre 31 de 2014	Desde la vigencia anterior se está realizando revisión documental para la reducción y simplificación de la documentación oficial del sistema, buscando su actualización operacional como normativa	Optimizada y mejorada la documentación de los procesos obteniendo reducción documental considerable. Teniendo en cuenta la naturaleza del sistema, se continúan identificando necesidades de simplificación de diferentes procedimientos que se siguen atendiendo.

Componente: **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014****SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2014**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE ABRIL DE 2014	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE AGOSTO DE 2014
Unidad de Servicios y Mercadeo	Actualizar el portafolio de servicios de la entidad en la página web.	Portafolio actualizado	Permanente	A 31 de diciembre de 2013 fue actualizado el portafolio de Servicios. Durante el primer semestre de 2014 se hará una nueva actualización.	Portafolio de servicios web actualizado en trabajo conjunto con los departamentos
Oficina de Planeación	Establecer mecanismos de identificación, registro y acciones para la implementación y seguimiento de requisitos del usuario	Documento estandarizado	31 de diciembre de 2014	Se realizará: <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las fichas técnicas de los servicios institucionales para validar la total inclusión de los requisitos del cliente. • Revisión los servicios incluidos en la certificación de calidad para determinar qué otros servicios presta la Institución que puedan ampliar el alcance de dicha certificación. 	Revisadas y actualizadas las fichas técnicas de los servicios universitarios publicados en la web. Se incluirá en el Plan de acción 2015 un proyecto relacionado con el mejoramiento del portafolio de servicios a partir del análisis de las capacidades institucionales que pueden convertirse en servicios para el medio, así como el análisis de la configuración del sistema de mercadeo y la documentación del SIG de los servicios de cara a ampliar la base de servicios objeto de certificación.
Vicerrector Administrativo Jefe Oficina	Ejecutar las obras de infraestructura identificadas	Inicio de ejecución de obras	31 de diciembre de 2014	Los responsables evaluarán la posibilidad de incluir las obras en el Plan de Obras 2014 condicionado a la consecución de recursos adicionales	Incluida en el plan de obras la ventanilla especial para la Oficina de Registro Académico

Componente: **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014****SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2014**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE ABRIL DE 2014	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE AGOSTO DE 2014
Asesora de Planeación y Sistemas	para mejorar el acceso y señalización para personas en situación de discapacidad. Implementar la ventanilla especial en Registro Académico			para infraestructura y mantenimiento. Al respecto se oficiará a los responsables sobre el compromiso adquirido desde la vigencia anterior para el cumplimiento de las actividades propuestas	
Líderes de dependencias relacionadas en	Macroproyecto Cultura del Servicio: Estrategia de Mejoramiento Integral del Servicio al Usuario	Definidos en el cronograma del macroproyecto	31 de diciembre de 2014	Se actualizarán los proyectos y actividades definidas con los nuevos líderes de los procesos, con el fin de apropiar la importancia de la estrategia de servicio, que permita consolidar las acciones realizadas a favor de mejorar la atención al usuario.	El Macroproyecto de mejoramiento cultura del servicio se ejecutó en su totalidad. Con los nuevos líderes de las dependencias se formuló un nuevo plan para continuar fortaleciendo la cultura del servicio en la Institución; entre las actividades planeadas se tiene: Personaje UCaldas (Campaña de difusión para estudiantes), capacitación a docentes en el SIG, simplificación documental en trámites estudiantiles, análisis estadísticos del servicio no conforme, mejoramiento de reportes SAC y mejoramiento de competencias de secretarías de

Componente: **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014****SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2014**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE ABRIL DE 2014	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE AGOSTO DE 2014
					programas y departamentos.
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 entorno al Control Social	Link página web Convenio firmado y en ejecución	31 de diciembre de 2014	<p>En la página web principal de la Universidad -CIUDADANOS se cuenta con el link Veedurías el cual contempla el procedimiento para la conformación de veedurías ciudadanas</p> <p>A la fecha se encuentra vigente convenio con la Contraloría General de Caldas con el objeto de realizar acciones conjuntas en pro del fortalecimiento de las veedurías ciudadanas</p> <p>El 21 de marzo de 2014 se Inscribió ante la Personería de Manizales la Veeduría Ciudadana al Proyecto Centro Cultural Universitario “Rogelio Salmona” de la Universidad de Caldas, con el fin de ejercer control social sobre los proyectos de inversión financiados con recursos públicos.</p>	<p>Respecto al convenio suscrito con la Contraloría General de Caldas se está a la espera de respuesta por parte de dicho ente, para la definición del cronograma de actividades a desarrollar.</p> <p>En alianza con la Contraloría General de la República y la ESAP territorial Caldas, se convocó a un seminario sobre control social, el cual se suspendió dado el bajo nivel de asistencia de la comunidad universitaria.</p> <p>La veeduría del proyecto Centro Cultural Universitario tuvo encuentros con el equipo directivo del proyecto con el fin de reconocer aspectos generales. Así mismo se realizó visita al terreno donde se construye el proyecto.</p>

Componente: **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014****SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2014**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE ABRIL DE 2014	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE AGOSTO DE 2014
Unidad de Servicios y Mercadeo Oficina de Gestión Humana	Desarrollo de una actividad de sensibilización y capacitación de funcionarios con responsabilidades de atención al público, en el marco del plan de capacitación institucional	Campaña desarrollada	31 de diciembre de 2014	<p>El Plan de Capacitación 2014 contempla la realización de 4 capacitaciones denominadas Gerencia del servicio – Atención a usuarios; entre el 26 y 28 de febrero de 2014 se realizó la primera.</p> <p>El Macroproyecto de Cultura del Servicio que se viene ejecutando desde la vigencia anterior, contempla el proyecto “Competencias emocionales como medio para fortalecer la cultura en los servicios”. Los días 27 y 28 de febrero, 3, 13, 14, 17, 27 y 28 de marzo, 8, 9, 10, 22 y 24 de abril se desarrollaron actividades relacionadas con temas como Conciencia emocional y Autorregulación dirigidas los funcionarios de las Oficinas de Registro Académico, Financiera y Unidad de Servicios y Mercadeo.</p>	<p>Actividad ejecutada y que continua desarrollándose de manera continua.</p> <p>Los días 30, 31 de julio y 1 de agosto se realizó por parte de la Oficina de Gestión Humana la capacitación denominada Gerencia del Servicio – vigilando ando – con los guardas de seguridad que prestan el servicio en la Universidad de Caldas.</p> <p>El proyecto Competencias emocionales como medio para fortalecer la cultura del servicio, culminó exitosamente en el mes de julio de 2014 por parte de la Unidad de Servicios y mercadeo de la Universidad</p>
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Validar los ajustes al Software de Atención al Ciudadano para mejorar reportes,	Software adecuado	31 de diciembre de 2014	Se validaron los ajustes realizados en el Sistema, a partir del informe del primer trimestre del año, en el que se hizo evidente la mejora en los tiempos de respuesta; sin embargo, se debe	Se identificó la necesidad de realizar un ajuste a las etiquetas de tal forma que sea coherente con el modelo de operación por procesos de la

Componente: **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014****SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2014**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE ABRIL DE 2014	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE AGOSTO DE 2014
	informes y seguimiento a términos. Realizar ajustes de ser necesario			revisar el software en el cálculo de los días de demora	Institución y facilite la gestión de la respuesta y realización de los diferentes análisis a través de la precisa identificación de las recurrencias. Estos resultados se evidenciarán en el informe con corte a 31 de diciembre.
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	El 5 de febrero de la presente vigencia se capacitaron 106 funcionarios en derechos de petición y mecanismos para el mejoramiento en atención al ciudadano.	El 27 de agosto de la presente vigencia en el desarrollo de la Inducción a los nuevos directivos se realizó capacitación de manera general en temas como derechos de petición, trámites de acciones de tutela y procesos disciplinarios.
Secretaría General Unidad de Servicios y Mercadeo	Incluir en los informes de quejas y reclamos todos los derechos de petición, estadísticas,	Informes publicados	31 de diciembre de 2014	A la fecha del presente seguimiento no se encuentra publicado en la web el informe correspondiente al primer trimestre 2014, tal como lo establece el procedimiento P-MM-80 Se están incorporando todas las	En la página web se encuentran publicados los dos informes trimestrales correspondientes al primer semestre de la presente vigencia, que incorporan estadísticas generales y acciones o

Componente: **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2014

RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE ABRIL DE 2014	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 30 DE AGOSTO DE 2014
	acciones de mejora y visibilizar en la página web			<p>estadísticas que se generan a partir de la gestión de PQRS en los informes periódicos, los cuales son publicados en la web.</p> <p>Se planea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estandarizar la presentación de estadísticas alrededor de los ejes temáticos, para hacer trazabilidad a la mejora. • Con los nuevos líderes de los procesos se formularán acciones tendientes a mejorar la gestión de PQRS y atender las quejas y reclamos de la comunidad con los nuevos líderes de procesos 	compromisos, así como la recurrencia y caracterización de los reclamos y las quejas.