

## Plan anticorrupción y atención al ciudadano

Unidad Central del Valle del Cauca

(Decreto 2641 de 2012, Reglamentario del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011)



Unidad Central del Valle del Cauca

## **CONSEJO DIRECTIVO**

José Germán Gómez García  
Presidente del Consejo Directivo-Alcalde Municipal

Luis Edilberto Blandón Palomino  
Representante del Presidente de la República

Raquel Díaz Ortiz  
Representante del Ministerio de Educación Nacional

Carlos Hernán Méndez Díaz  
Representante de las Directivas Académicas

Marisol Sánchez Valencia  
Representante de los Docentes

Jaime Torres Hernández  
Representante de los Egresados

Gustavo Muñoz Saa  
Representante del Sector productivo

Natalia Ramírez Chica  
Representante de los Estudiantes

Limbania Perea Doronsoro  
Secretaria Consejo Directivo

## **CONSEJO ACADÉMICO**

Jairo Gutiérrez Obando  
Rector

Stella Colonia Neira  
Vicerrectora Académica

Harold Edmundo Mora Campo  
Decano Facultad de. Ciencias Jurídicas y Humanísticas

Gildardo Scarpetta Calero  
Decano Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables.

Alberto Herney Campo González  
Decano Facultad de Ciencias de la Salud

Carlos Hernán Méndez Díaz  
Decano Facultad de Ciencias de la Educación

Hugo Fernando Saavedra Abadía  
Decano Facultad de Ingenierías

Iván Darío Aristizabal Henao  
Representante Docentes Tiempo Completo

María José Virviescas Ospina  
Representantes Estudiantes Jornada Diurna

## **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

Jairo Gutiérrez Obando  
Rector

Stella Colonia Neira  
Vicerrectora Académica

Luz Mireya González  
Vicerrectora Administrativa y Financiera

Eusebio Ducuara Celis  
Vicerrector de Investigaciones y Proyección a la Comunidad

Limbania Perea Doronsoro  
Secretaria General

Jorge Hernán Gómez Escobar  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Institucional

Martha Lucia Álvarez Castaño  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Ana Rosa Martínez Burgos  
Jefe Oficina de Bienestar Institucional y Gestión Humana

Nora Isnela Gómez Orozco  
Jefe Oficina de Control Interno

Diego Fernando Cobo Giraldo  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Gustavo Adolfo Cárdenas Mesa  
Jefe De Oficina Biblioteca y Documentación

Jorge Enrique Guevara Bejarano  
Jefe de Oficina de Contratación

Maritza Beltrán García  
Jefe de oficina de Informática y Telemática

Esther Julia Shek Tangarife  
Jefe de Admisiones y Registro Académico

Luis Humberto Rojas Higueta  
Jefe Oficina de Educación Virtual y a Distancia

Harold Edmundo Mora Campo  
Decano Facultad de. Ciencias Jurídicas y Humanísticas

Gildardo Scarpetta Calero  
Decano Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables.

Alberto Herney Campo González  
Decano Facultad de Ciencias de la Salud

Carlos Hernán Méndez Díaz  
Decano Facultad de Ciencias de la Educación

Hugo Fernando Saavedra Abadía  
Decano Facultad de Ingenierías

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS .....	6
Misión.....	6
Visión.....	6
Valores.....	7
OBJETIVO Y ALCANCE .....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos.....	10
Alcance .....	11
MARCO LEGAL .....	12
COMPONENTES DEL PLAN.....	14
Identificación de los Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo.....	14
Estrategias Antitrámites.....	16
Rendición de Cuentas.....	19
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	22

## INTRODUCCIÓN

De conformidad con el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, “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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

El presente informe de seguimiento se realiza al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, aprobado mediante Resolución 629 del 30 de abril de 2013. La metodología empleada se basó en la guía dada por la cartilla sobre las estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, realizando la identificación de los riesgos de corrupción y sus acciones, a través del *mapa de riesgos de corrupción*. Posteriormente, se realizó el planteamiento de las *Estrategias Anti-trámites*, con la cual se ha buscado simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, facilitando el acceso a la información y por tanto la ejecución de trámites por parte de la comunidad académica.

De igual manera, conociendo la necesidad de la participación de la comunidad en la gestión institucional y de su conocimiento de los resultados objetivos, se incluye la *Rendición de Cuentas*, buscando afianzar la relación entre la Institución y la Comunidad Académica.

Finalmente se trabajó el componente de *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano* con el cual se busca mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios proporcionados desde la Unidad Central del Valle del Cauca.

## **ELEMENTOS ESTRATÉGICOS COORPORATIVOS**

### **MISIÓN**

“La UCEVA es una institución pública de educación superior que forma ciudadanos democráticos y emprendedores, en su compromiso con el desarrollo humano de la región y del país, en el contexto de su responsabilidad social. Fundamenta su transformación en la alta exigencia como condición de calidad, en el diálogo del conocimiento y los saberes de la cultura regional y universal desde la docencia, la proyección social y la investigación generada mediante múltiples perspectivas y enfoques racionalmente decantados”.<sup>1</sup>

### **VISIÓN**

“La UCEVA será en el año 2020 una Institución de Educación Superior reconocida por su liderazgo en el desarrollo regional, por la alta calidad académica y la articulación de sus funciones misionales, para lo cual consolidará:

- ✓ Procesos académicos y administrativos soportados en la alta exigencia como condición de calidad.
- ✓ Una comunidad académica fundada en la racionalidad comunicativa discursiva y en la investigación.
- ✓ Unos procesos académicos que hacen del desarrollo humano el principal fundamento de construcción de coherencia y pertinencia en la tarea de articulación con las dinámicas de la comunidad que define su proyecto de región sustentable.

---

<sup>1</sup> *Aprobado mediante Acuerdo 017 de Agosto 19 de 2011 del Consejo Directivo.*

- ✓ Una Institución de Educación Superior comprometida desde la academia con la construcción de ciudadanía, la re-conceptualización sobre lo público, la vigencia de los derechos humanos, la superación de la crisis actual, la reconstrucción de tejido social, el espíritu emprendedor y la conciencia ambiental.
- ✓ Una Institución de Educación Superior articulada a las redes regionales, nacionales e internacionales del conocimiento y de la cultura.
- ✓ Una planta profesoral en permanente cualificación con formación mínima de maestría y con docentes con formación doctoral.
- ✓ Una planta profesoral vinculada a proyectos de investigación, articulada a redes académicas nacionales e internacionales y con solvencia en una segunda lengua.
- ✓ Una Institución de Educación Superior que hace de su responsabilidad social no solo una acción estratégica sino una acción comunicativa.
- ✓ Una Institución de Educación Superior con presencia en otras localidades y regiones.
- ✓ Una Institución de Educación Superior que incrementa las ofertas de programas y modalidades (presencial, distancia y virtual) en pregrado y posgrado.”<sup>2</sup>

## **VALORES**

La UCEVA mediante la aplicación de sus principios difunde una ética basada en los siguientes valores:

- ✓ “**Honestidad:** La honestidad se refleja en el tratamiento transparente con los semejantes, sin ocultar nada, genera confianza colectiva que se transforma en una fuerza de gran valor. Ser honesto exige coraje para decir siempre la verdad y obrar en forma recta y clara. Los funcionarios de la UCEVA antepondrán siempre los fines e intereses de la institución y

---

<sup>2</sup> Aprobado mediante Acuerdo 009 de Abril 15 de 2011 del Consejo Directivo.

de la comunidad a sus propios intereses, logrando generar un ambiente de confianza y actuarán en forma íntegra y transparente en coherencia con los principios que orientan la función pública, los principios y valores institucionales y los objetivos de la educación superior.

- ✓ **Responsabilidad:** Es la obligación de responder por los propios actos y la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente; es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos o sobre los demás. Los funcionarios de la UCEVA demostrarán su responsabilidad realizando sus tareas y funciones con diligencia, seriedad y oportunidad, reconociendo los errores cometidos y demostrando disposición para repararlos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y generar confianza en nuestra gestión.
- ✓ **Tolerancia:** Es la expresión más clara del respeto por los demás, y como tal es un valor fundamental para la convivencia pacífica entre las personas; tiene que ver con el reconocimiento de los otros como seres humanos, con derecho a ser aceptados en su individualidad y su diferencia. Las actuaciones de los funcionarios de la UCEVA estarán enmarcadas dentro del respeto a la libertad de los demás, a sus formas de pensar, de actuar, a sus opiniones políticas o religiosas; fomentarán el diálogo y la concertación para buscar soluciones cuando se presentan conflictos.
- ✓ **Equidad:** Es atribuir a cada uno aquello a los que tiene derecho. Los funcionarios de la UCEVA en todas sus actuaciones procederán respetando los derechos de los demás sin discriminación o favoritismo, con imparcialidad y objetividad y reconocerán la dignidad de todos los seres humanos por igual.
- ✓ **Unión:** Es el valor que asocia las personas que tienen intereses, problemas o fines comunes; es el motor que genera poder y unidad en torno a objetivos y metas compartidas. Los funcionarios de la UCEVA, superando el individualismo y velando por la primacía del interés colectivo sobre el individual, conforman una unidad que otorga identidad a la institución y orienta el trabajo hacia el objetivo común de lograr el cumplimiento de la misión y propósitos institucionales.
- ✓ **Respeto:** Es aceptar que todos somos seres humanos y tenemos los mismos derechos. Es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica. Para practicarlo es preciso tener una clara noción de los derechos fundamentales de cada persona. Los funcionarios de la UCEVA trataremos a los demás con la misma consideración con que nos gustaría ser tratados, practicando siempre las normas de convivencia; en su gestión acatarán las disposiciones legales y reglamentaciones internas y los principios que rigen la función pública.

✓ **Solidaridad:** La solidaridad es un valor de gran trascendencia que se refleja en la colaboración mutua para conseguir un fin común; su práctica produce una enorme fuerza que permite asumir sin temor los más grandes desafíos y permite resistir con firmeza los embates de la adversidad. La solidaridad cambia al mundo, lo hace mejor, más habitable y digno. Los funcionarios de la UCEVA expresan su adhesión a los objetivos, metas, proyectos y planes institucionales y expresan su compromiso de participar activamente y colaborar con entusiasmo para alcanzar el logro común del cumplimiento de los objetivos, la misión y visión institucionales”.

## **OBJETIVO Y ALCANCE**

### **OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del plan que contiene definidos los riesgos, estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con la reglamentación nacional, local e institucional vigente.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Brindar a la comunidad académica las herramientas necesarias para ejercer el control sobre la ejecución de las actividades realizadas a nivel institucional.
- ✓ Promover los instrumentos orientados a prevenir y disminuir los actos de corrupción en articulación con las Instituciones pública, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y la comunidad en general.
- ✓ Facilitar el acceso de la comunidad académica y la comunidad en general a los servicios ofrecidos por la Institución.
- ✓ Definir el mapa de riesgos de corrupción por procesos.
- ✓ Determinar las medidas antitrámites de la Institución.
- ✓ Establecer los mecanismos de rendición de cuentas de la Institución.

## **ALCANCE**

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el presente plan, deberán ser aplicadas por todas las dependencias académico-administrativas de la Unidad Central del Valle del Cauca - Tuluá.

## MARCO LEGAL

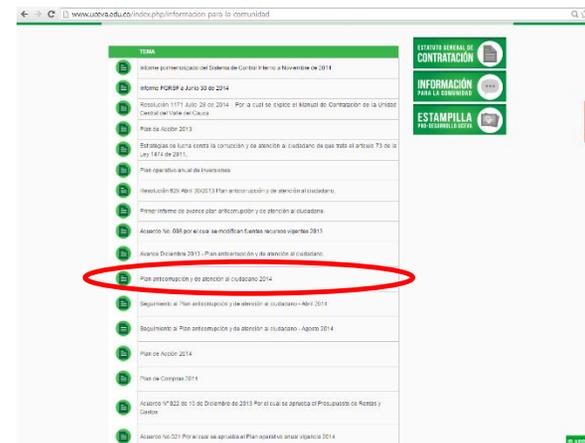
- ✓ **Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- ✓ **Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. La presente Ley tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales.
- ✓ **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- ✓ **Ley 872 de 2003:** crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- ✓ **Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✓ **Ley 1150 de 2007:** Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- ✓ **Ley 1437 de 2007:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- ✓ **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ **Decreto 2170 de 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
- ✓ **Decreto 4110 de 2004:** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- ✓ **Decreto Nacional 1599 de 2005:** por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- ✓ **Decreto 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ **Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

## COMPONENTES DEL PLAN

### IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

En la Unidad Central del Valle del Cauca se construyó el Plan de Riesgos Anticorrupción 2014, relacionado con los procesos institucionales definidos desde el Sistema de Gestión de la Calidad. En este documento se establecen los riesgos, sus causas y las acciones a tomar para mitigar los mismos y así contribuir a la mejora continua en la Institución. Durante la vigencia 2014 se modificó la página web [www.uceva.edu.co](http://www.uceva.edu.co), manteniendo un link donde se presenta la información institucional de interés para la comunidad.



OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014									
PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO									
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	CÓMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
							EP		
							A		
							NC		
Desconocimiento por parte de los funcionarios de la Institución sobre las políticas de administración del riesgo	A través del correo electrónico y de la página web se enviará información a la comunidad académico-administrativa, con el fin de sensibilizarlos sobre las políticas de administración del Riesgo durante la vigencia	La Oficina Asesora de Planeación enviará boletines virtuales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo la información sobre la administración del riesgo.	Oficina Asesora de Planeación	Permanente	Boletines enviados a la comunidad académica y administrativa	90%	EP	Boletines enviados a los funcionarios de la Institución	La Oficina Asesora de Planeación ya dio inicio a la difusión de boletines del Sistema de Gestión de la Calidad a través del Correo Electrónico calidad@uceva.edu.co. Se considera una acción permanente y a la cual se le dará continuidad para la siguiente vigencia, por lo que el valor asignado es 90%.
Política de Administración del riesgo desactualizada	Realizar revisión y actualización de la política de administración del riesgo	Desde la Oficina de Control Interno se realizará actualización de la Política de administración del riesgo institucional	Oficina de Control Interno	30-sep-14	Política actualizada	70%	EP	Acta de comité donde se actualice la política de administración del riesgo	La Oficina de Control Interno actualmente se encuentra elaborando la propuesta de modificación de administración del riesgo
Mapas de riesgos desactualizados	Establecimiento del mapa de riesgos. Vigencia 2014.	Se realizará un trabajo conjunto con las dependencias con el fin de actualizar los mapas de riesgos	Oficina de Control Interno	30-sep-14	Mapas de riesgos actualizados	90%	EP	Mapas de riesgos actualizados	Una vez se ajustó la herramienta enviada por el Sistema Nacional de Riesgos, se procedió a la actualización de los mapas de riesgos por procesos en dicha herramienta, logrando la actualización de 6 mapas de riesgos. Los restantes se encuentran pendientes, debido a modificaciones que se están realizando en los procesos.

## **ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES**

La Unidad Central del Valle del Cauca a través de la Vicerrectoría Administrativa, la Oficina de Informática y Telemática y la Oficina de Admisiones y Registro Académico ha mejorado el aplicativo SIGA a través del cual los docentes y los estudiantes pueden realizar diversas actividades así: para el periodo 2014-1 se habilitó la solicitud de certificados y constancias, y para el periodo 2014-2 se habilitó el formulario para solicitud de descuento electoral. En el mes de septiembre se habilitó la opción de solicitud de supletorio por el aplicativo SIGA, de tal manera que cada estudiante lo pueda realizar, sin necesidad de desplazarse hasta la Institución. De igual manera, con el fin de facilitar los procesos administrativos a nuestros estudiantes, desde de octubre la Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Financiera y la Oficina de Informática, han puesto a disposición de todo el estudiantado, el nuevo mecanismo de impresión de los formatos de Paz y Salvo a través del aplicativo SIGA.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014									
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES									
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	CÓMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
							EP		
							EP		
Trámites institucionales sin caracterización y evaluación	Realizar la evaluación y caracterización de los trámites	Desde la Oficina Asesora de Planeación se realizará apoyo a las diferentes dependencias para que caractericen los trámites institucionales con el fin de realizar la evaluación correspondiente	Todas las dependencias de la Institución	28-nov-14	Trámites institucionales caracterizados	90%	EP	Actas de entrega de procesos y planes de calidad a las dependencias para su revisión y actualización	Actualmente la Oficina Asesora de Planeación ha entregado los procesos de Comunicaciones, Vicerrectoría de Investigación y Proyección a la Comunidad, Planeación y el Subproceso de Archivo. Se encuentra en trámite la actualización y entrega de los procesos de Bienestar Institucional y Gestión Humana, Control Interno, Secretaría General, Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Administrativa.
Trámites y procedimientos ineficaces	Realizar las reuniones en las unidades académicas para identificar trámites y procedimientos ineficaces	La Oficina Asesora de Planeación con la colaboración de su equipo de trabajo apoyará a las dependencias en la identificación de trámites y procedimientos ineficaces	Oficina Asesora de Planeación	30-sep-14	Trámites y procedimientos ineficaces identificados	80%	EP	Avance de revisión del reglamento académico y estatuto general. Acuerdo No. 009 de abril 25 de 2014. Acuerdo No. 009 de abril 25 de 2014.	Se está en proceso la actualización del reglamento académico y del estatuto general. El reglamento financiero fue aprobado mediante Acuerdo No. 009 de abril 25 de 2014. Por medio del cual se expide el reglamento para la gestión financiera de usuarios de los servicios educativos de la Unidad Central del Valle del Cauca y se derogan disposiciones.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014									
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES									
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	CÓMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
Procesos, procedimientos y planes de calidad de la Institución sin la perspectiva del usuario	Analizar los procedimientos internos desde la perspectiva del usuario	Desde la Oficina Asesora de Planeación se realizará apoyo a las diferentes dependencias para que sea analizados los procesos y procedimientos desde la perspectiva del usuario	Todas las dependencias de la Institución	19-dic-14	Procedimientos internos analizados desde la perspectiva del usuario	85%	EP	Actas de implementación de nuevo software	Actualmente en la Institución se está realizando la implementación de un nuevo software V6 proveedor SINAP, para el cual es necesario actualizar los procedimientos administrativos.
Desconocimiento de los mecanismos de consulta, solicitud y recepción de trámites por parte de la comunidad académica	Difundir a la comunidad universitaria los mecanismos de consulta, solicitud y recepción de trámites	A través de la página web y del correo electrónico difundir a la comunidad académica los mecanismos de consulta, solicitud y recepción de trámites.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Mecanismos de consulta, solicitud y recepción de trámites difundidos	90%	EP	Boletines y publicación en la página web	Se está realizando envío permanente de boletines y publicaciones en la página web.

## **RENDICIÓN DE CUENTAS**

En cumplimiento del Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, fue aprobado mediante Resolución No. 629 de abril 30 de 2013, emanada por la rectoría.

De acuerdo con lo anterior, la Unidad Central del Valle del Cauca, llevó a cabo el pasado 26 de septiembre 2014 en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía en las Instalaciones del Centro Cultural Gustavo Álvarez Gardeazábal, donde se presentó el Informe de Gestión de la vigencia 2013 y contó con la asistencia de docentes, directivos y personal administrativo de la Institución, medios de comunicación, funcionarios de la Administración Municipal e invitados particulares.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014									
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS									
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	CÓMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
Deficiencias en la Información entregada a la comunidad en el proceso rendición de cuentas	Revisar y ajustar el proceso y las estrategias de rendición de cuentas.	Revisar y ajustar el proceso y las estrategias de rendición de cuentas, evaluando en términos de calidad y pertinencia la información presentada a la comunidad, realizando la retroalimentación e implementación de mejoras.	Oficina Asesora de Planeación	31-oct-14	Informe de seguimiento al proceso de rendición de cuentas	100%	EP	Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2013	El informe de rendición de cuentas, se llevó a cabo el 26 de septiembre de 2014, a las 10:21 a.m en las instalaciones del Centro Cultural Gustavo Álvarez Gardeazábal; contando con la presencia de docentes, directivos y personal administrativo de la Institución, medios de comunicación, funcionarios de la Administración Municipal e invitados particulares.
No evaluación de la gestión de las dependencias de la Institución	Evaluar la gestión de las diferentes dependencias que conforman la institución.	Desde la Oficina Asesora de Planeación se solicita a las dependencias el correspondiente informe de gestión de la vigencia 2013	Oficina Asesora de Planeación	31-ene-14	Informe de gestión Institucional	100%	C	Informes de gestión de las dependencias y el Informe de gestión Institucional	El informe de Gestión Institucional se encuentra publicado en la página web en el link <a href="http://www.uceva.edu.co/index.php/institucional/nosotros/informe-de-gestion">http://www.uceva.edu.co/index.php/institucional/nosotros/informe-de-gestion</a>

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014									
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS									
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	CÓMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
No realización de la rendición de cuentas a la comunidad	Llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas a la comunidad	Desde la Oficina Asesora de Planeación se realizará el proceso completo para llevar a cabo la rendición de cuentas a la comunidad.	Oficina Asesora de Planeación	31-oct-14	Informe de realización del evento de rendición de cuentas a la comunidad	100%	EP	Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2013	El informe de rendición de cuentas, se llevó a cabo el 26 de septiembre de 2014, a las 10:21 a.m en las instalaciones del Centro Cultural Gustavo Álvarez Gardeazábal; contando con la presencia de docentes, directivos y personal administrativo de la Institución, medios de comunicación, funcionarios de la Administración Municipal e invitados particulares.
Proceso de rendición de cuentas a la comunidad sin evaluar	Realizar el seguimiento correspondiente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas	Desde las oficinas Asesora de Planeación y Control Interno, se realizará el seguimiento a la evaluación de rendición de cuentas de la Unidad Central del Valle del Cauca a la Comunidad	Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Control Interno	31-oct-14	Informe de seguimiento al proceso de rendición de cuentas	100%	EP	Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2013	El informe de rendición de cuentas, se llevó a cabo el 26 de septiembre de 2014, a las 10:21 a.m en las instalaciones del Centro Cultural Gustavo Álvarez Gardeazábal; contando con la presencia de docentes, directivos y personal administrativo de la Institución, medios de comunicación, funcionarios de la Administración Municipal e invitados particulares.

## **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Con el fin de mejorar los mecanismos para la atención al usuario, se está realizando la atención de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, a través de la página web de la institución <http://www.uceva.edu.co/index.php/registro-pgrsf.html> al cual pueden acceder todos los usuarios de la comunidad universitaria, la recepción en ventanilla única y la atención telefónica.

Así mismo se da cumplimiento a la Directiva presidencial 03 de Abril de 2012 **“ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”**

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014									
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO									
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	CÓMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
							EP		
							A		
							NC		
Desconocimiento por parte de los funcionarios de la Institución sobre las temáticas de servicio al usuario	Capacitar a los funcionarios sobre el servicio al usuario	Incluir en el plan de capacitación temáticas de servicio al usuario y convocar al personal de la Institución para su asistencia.	Oficina de Bienestar Institucional y Gestión Humana	12-dic-14	Asistencia a capacitaciones	100%	EP	Evidencia de la realización de la capacitaciones programadas	Las capacitaciones se llevaron a cabo de conformidad con el cronograma de capacitación
La normatividad del servicio y participación ciudadana no se incluye en el normograma institucional	Actualizar el normograma institucional con la normatividad de servicio y participación ciudadana	Identificar la normatividad vigente que aplica para el servicio y participación ciudadana e incluirlo en el normograma institucional	Oficina Asesora Jurídica	12-dic-14	normograma actualizado	65%	EP		Se encuentra en proceso de actualización
Nombres y cargos de los funcionarios públicos de la Institución desactualizados en la página web.	Actualizar la información institucional en la página web	Actualizar en la página web, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo, por dependencia	Oficina de Informática y Telemática	31-jul-14	Nombres y cargos de los funcionarios actualizados en la página web.	100%	EP	Página web actualizada	Con el cambio realizado a la página web se actualizó gran parte de la Información Institucional, entre ellas los nombres y cargos de los funcionarios de las dependencias académicas y administrativas. Se está en proceso de esperar la solicitud de modificaciones y/o correcciones enviadas por las dependencias
No dar trámite a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Mantener el programa de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Velar porque los funcionarios de la Institución tomen conciencia de la importancia de radicar por la ventanilla única toda la correspondencia recibida y enviar copia a control interno con el fin de dar respuesta oportuna.	Oficina de Control Interno	Permanente	100% de PQRSF con respuesta	91%	EP	Informe de PQRSF	Durante la vigencia 2014 se recibieron 2627 PQRSF de los cuales se le dió trámite y respuesta a 2393, para un total de 91,1% de PQRSF con respuesta.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014									
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO									
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	CÓMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
							EP		
							A		
							NC		
No realización del seguimiento y control al plan anticorrupción y de atención al ciudadano presentando	Realizar el seguimiento y control al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Se elaborarán informes de seguimiento y control al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Oficina de Control Interno	30-abr-14 31-ago-14 31-dic-14	3 Informes de seguimientos al plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2014	100%	EP	Informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2014	A la fecha se realiza el tercer informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2014 del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2014 y se publica en la página web de la Institución
Desconocimiento por parte de la comunidad en general del seguimiento realizado al plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Publicar en la página web de la Institución los seguimientos realizados a las estrategias establecidas	Publicar en la página web <a href="http://www.uceva.edu.co">www.uceva.edu.co</a> los seguimientos realizados a las estrategias establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina de Control Interno	30-abr-14 31-ago-14 31-dic-14	3 Informes de seguimientos al plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2014 publicados en la página web	100%	EP	Publicación en la página web del seguimiento realizado al plan anticorrupción y de atención al ciudadano	A la fecha se publica el tercer informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2014 del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2014

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO  
Jefe de Oficina de Control Interno  
(Original firmado)